

SISTEMAS DE CALIDAD EN ACTIVIDAD FÍSICO-DEPORTIVA



UNIVERSIDAD DE
MURCIA

Dr. Alfonso Martínez-Moreno
Col N°. 10360
Francisco Cavas García

Tema 8.

El sistema ISO de gestión de la calidad



¿Qué es ISO9001

ISO9001 es una norma creada por ISO (Organización Internacional de Normalización), que contiene los requisitos necesarios para implantar un Sistema de Gestión de la Calidad.

La primera versión de esta norma data del año 1987, mientras que la actual versión ISO9001-2015

Tal y como se expresa en la misma norma ISO9001:2000, su implantación puede ser de utilidad cuando:

- la empresa necesita demostrar su capacidad para proporcionar de forma coherente productos que **satisfagan** los **requisitos del cliente** y los **reglamentos** aplicables,
- aspira a **augmentar** la **satisfacción** del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables.

Familia de Normas ISO9000

ISO 9000. Sistemas de Gestión de la Calidad- **Fundamentos y vocabulario.** Esta norma describe los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad y define gran parte de la terminología utilizada en la norma ISO9001.

ISO 9001. Sistemas de Gestión de la Calidad – **Requisitos.** Contiene los requisitos que debe cumplir toda organización que desee implantar un sistema de gestión de la calidad. Para obtener la certificación ISO9001 es necesario cumplir los requisitos establecidos en esta norma.

ISO 9004. Sistemas de Gestión de la Calidad - **Directrices para la mejora continua.** Contiene recomendaciones para aquellas organizaciones que deseen ir más allá de los requisitos de la norma ISO 9001. Esta norma tiene en cuenta tanto la eficacia como la eficiencia de los sistemas de gestión de la calidad. No se utiliza con fines contractuales o de certificación.

ISO 19011. **Directrices para la auditoría medioambiental y de la calidad.** Proporciona directrices para verificar la capacidad del sistema para conseguir objetivos de la calidad definidos. Esta norma se puede utilizar internamente o para auditar a los proveedores.

Principios generales que inspiran la norma

Las normas de la serie ISO9000 están inspiradas en ocho principios claves en la gestión de organizaciones. Estos ocho principios se derivan de la experiencia colectiva y el conocimiento de expertos internacionales, son los siguientes:

Enfoque al cliente Las organizaciones dependen de sus clientes, y por tanto, deben esforzarse por conocer cuáles son sus **necesidades actuales**, y cuáles serán sus necesidades en el **futuro**. La organización debe esforzarse para que el cliente reciba el producto con las características que desea (sus requisitos para el producto), sólo así conseguirá un cliente satisfecho.

Liderazgo Los líderes son las personas que definen la finalidad y la orientación de la organización. Las organizaciones necesitan líderes que **creen y mantengan** ambientes de trabajo adecuados para que el personal se involucre en el logro de los objetivos de la organización.

Participación del personal El personal constituye la esencia de las organizaciones, y debe intentarse **desarrollar todas sus habilidades** en beneficio de la organización.

Enfoque basado en procesos Los resultados esperados se alcanzan más eficientemente cuando los recursos y las actividades relacionadas se **gestionan como un proceso**.

Principios generales que inspiran la norma

Enfoque de sistema para la gestión Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados, como un sistema contribuye a **mejorar la eficacia y eficiencia** de una organización a la hora de alcanzar sus objetivos.

Mejora continua La mejora continua en el desempeño global de la organización debería ser un **objetivo permanente** de toda empresa.

Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones Las decisiones efectivas se basan en el **análisis de datos** y de **información**.

Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor Una organización y sus suministradores son interdependientes, y unas relaciones mutuamente beneficiosas aumentan la capacidad de ambos para **crear valor**.

Quién otorga el certificado ISO9001 y cómo

La certificación es la acción llevada a cabo por una entidad reconocida como independiente de las partes interesadas, mediante la que se manifiesta que se dispone de la confianza adecuada en que un producto, proceso o servicio debidamente identificado es conforme con una norma u otro documento normativo especificado. Para que una empresa obtenga el certificado ISO9001, ésta debe dirigirse a una organización certificadora reconocida por la *Entidad Nacional de Acreditación (ENAC)*.

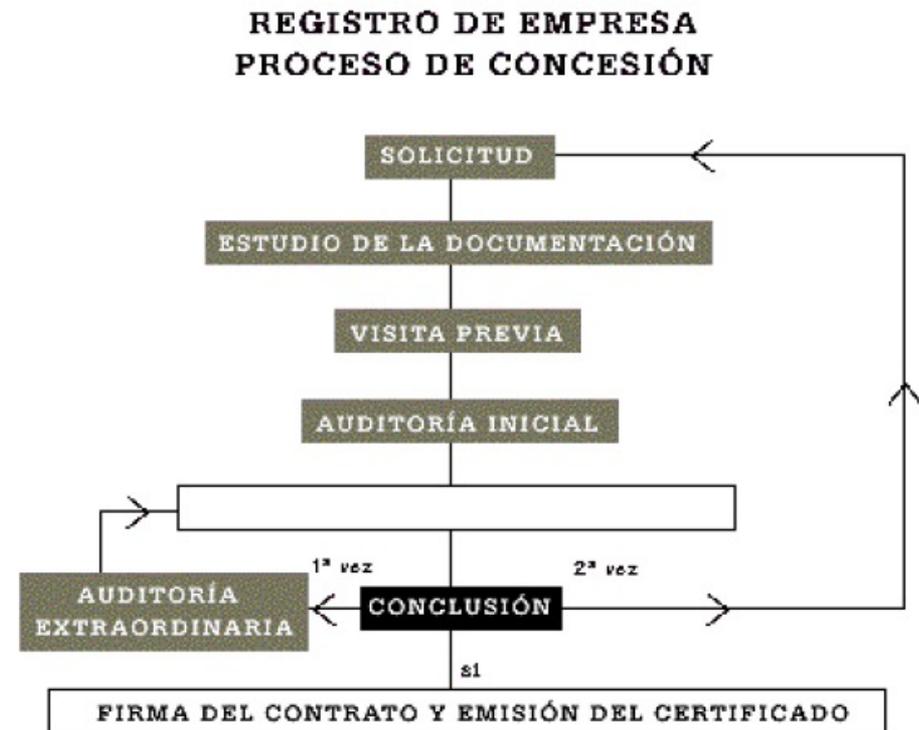


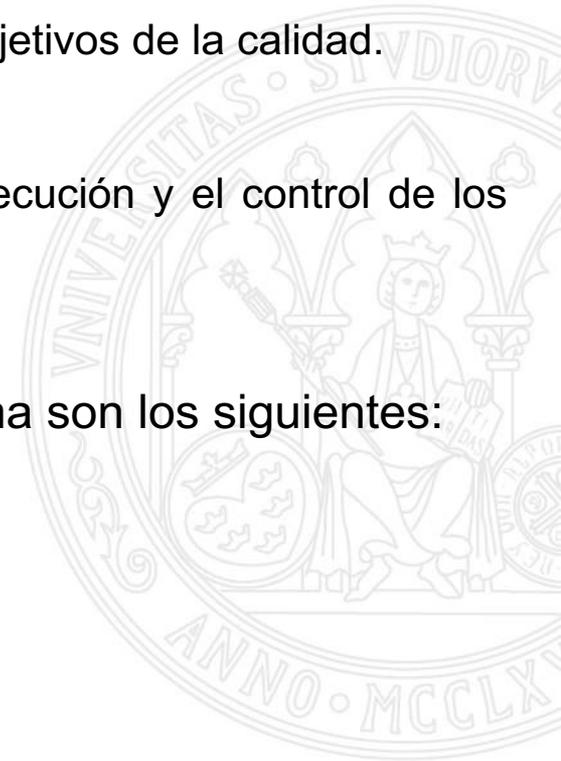
Fig. 1 Proceso de certificación AENOR

La documentación del sistema de gestión de la calidad debe contener, como mínimo, lo siguiente:

- Declaraciones documentadas de una política de la calidad y de objetivos de la calidad.
- Un manual de la calidad.
- Los seis procedimientos documentados que requiere la norma.
- Los documentos necesarios para asegurar la planificación, la ejecución y el control de los procesos.
- Los registros que indica la norma ISO 9001.

Los procedimientos documentados requeridos por la norma son los siguientes:

- **Control** de los **documentos**
- **Control** de los **registros**
- **Auditorías internas**
- **Control** de los **productos no conformes**
- Establecimiento de **acciones correctivas**
- Establecimiento de **acciones preventivas**



La documentación puede estar en **cualquier formato o tipo de medio** (por ej.: puede documentarse electrónicamente) y su extensión puede variar de una organización a otra dependiendo de:

- El tamaño y tipo de actividades.
- La complejidad de los procesos y sus interacciones.
- La competencia del personal.

Todos los sistemas de gestión de la calidad deben contar en su documentación con un **manual de la calidad**. La única restricción que establece la norma respecto al manual de la calidad es que éste debe incluir:

- El **alcance del sistema** de gestión de la calidad, incluyendo detalles y la justificación de cualquier exclusión.
- Los **procedimientos documentados** que se hayan establecido o una referencia a los mismos.
- La **descripción** de la **interacción** entre los procesos del sistema de gestión de la calidad.

Compromiso de la dirección

Requisitos de ISO 9001

La dirección de la empresa debe comprometerse con el sistema de gestión de la calidad, ya que de otra forma la implantación está abocada al fracaso

- Debe **COMUNICAR** a la empresa la importancia de satisfacer los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios.
- Debe establecer la **POLÍTICA DE LA CALIDAD** de la organización.
- Debe asegurarse de que se establecen **OBJETIVOS DE LA CALIDAD** para las funciones y niveles pertinentes dentro de la empresa, y que éstos son **MEDIBLES**.
- Debe **REVISAR** el Sistema de Gestión de la Calidad a intervalos planificados.
- **ASEGURAR** la disponibilidad de **RECURSOS**.
- Asegurar que todas las **RESPONSABILIDADES** y **AUTORIDADES** del sistema de gestión de la calidad están **DEFINIDAS** y se **COMUNICAN**.
- Designar un **RESPONSABLE** del **SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**.

Como regla general, la empresa debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para:

- implementar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad y mejorar continuamente su eficacia.
- aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

En cuanto a los **recursos humanos**, ISO 9001 exige que el personal que realice trabajos que afecten a la calidad del producto tenga la **COMPETENCIA NECESARIA** en cuanto a educación, formación, habilidades, y experiencia. Como medio para asegurar esto, la empresa debe:

- **determinar** la **competencia exigida** por la empresa para cada puesto que afecte a la calidad del producto.
- **proporcionar formación** o emprender otras acciones que solventen las carencias.
- **EVALUAR LA EFICACIA** de las acciones emprendidas, ya sea de la formación impartida o de las “otras acciones”.
- mantener los **REGISTROS APROPIADOS** en cuanto a educación, formación habilidades y experiencia.

Realización del producto

Requisitos de ISO 9001

La realización del producto establece los requisitos de la Norma para aquellos procesos que son más conocidos por la empresa actual. Este es el único capítulo sobre el que se pueden realizar exclusiones.

Planificación: La empresa debe ASEGURAR que el resultado de este proceso permite llevar a cabo lo planificado con la mayor eficacia

Procesos relacionados con el cliente: las empresas deben buscar su satisfacción por encima de todo. Si el cliente no obtiene lo que busca, no quedará satisfecho.

Diseño y desarrollo: planificar el diseño y desarrollo; requisitos funcionales, desempeño, legales y reglamentarios, etc.

Compras: La empresa debe evaluar y seleccionar a sus proveedores de acuerdo a su capacidad para cumplir los requisitos de la empresa.

- transmitir al proveedor de forma precisa y completa lo que quiere (lo que ISO denomina la "información de la compra")

- establecer los controles adecuados, como la inspección, para asegurarse de que el producto comprado cumple los requisitos especificados al proveedor.

Producción y prestación del servicio: validación de procesos, identificación y trazabilidad, propiedad del cliente, preservación del producto

Control de los dispositivos de seguimiento y medición: deben establecer los controles adecuados para garantizar que las actividades de seguimiento y medición pueden realizarse, y que la metodología empleada es coherente con los requisitos de medición y seguimiento

Establece que la empresa debe integrar dentro de su sistema de gestión:

- la obligación de capturar la **percepción del cliente** con respecto al cumplimiento de sus requisitos.
- la realización **sistemática** de **auditorías** internas de la calidad,
- la obligación de realizar el **seguimiento** y la **medición** tanto de sus procesos como de sus productos,
- la captura y el análisis de **datos** provenientes de los procesos,
- el establecimiento de acciones **correctoras** y **preventivas**,
- y en definitiva, la integración de una **filosofía** de **gestión** basada en la voluntad de mejorar continuamente, haciendo uso para ello de todas las herramientas que brinda la norma.

Medición, Análisis y Mejora

Satisfacción del cliente

Requisitos de ISO 9001

En la relación con sus clientes la **empresa debe tomar conciencia de que la prosperidad de esta relación se basa en la satisfacción del cliente**, no en la de la empresa. Por lo tanto, para obtener relaciones más prósperas con los clientes, la empresa debe ser permeable y flexible.

Auditorías internas

Seguimiento y medición de los procesos y el producto

Control del producto no conforme

Análisis de datos

Mejora





Preguntas y Respuestas

