|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD 3°F**  Departamento o docente(s): FRANCO GARRIDO   |  | | --- | | Estimado alumno, debido a las actuales circunstancias y hasta que la situación se normalice, te invitamos a trabajar desde tu casa, leer esta guía e ir respondiendo las actividades propuestas. Es de suma importancia evidenciar lo que vas aprendiendo y las dudas que surjan de tu trabajo.  El objetivo de esta actividad es lograr que adquieras conocimientos y habilidades primordiales para afrontar tu siguiente desafío: el año 2020.  **Envía tus respuestas y dudas al correo\_francogarrido28@gmail.com Muchas gracias.** |  |  |  | | --- | --- | | Nombre |  | | Curso |  | | Correo electrónico |  | | Fecha |  | |

**NORMA ISO 9001**

**Objetivo:** Conocer lo referente a la norma ISO 9001 la cual nos establece los criterios para poder crear un sistema de gestión de la calidad.

La adopción de un sistema de gestión de la calidad es una decisión estratégica para una organización que puede ayudar a mejorar su desempeño global y proporciona una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible. Los beneficios potenciales para una organización de implementar un sistema de gestión de la calidad basado en esta Norma Internacional son:

a) la capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;

b) facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente;

c) abordar los riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y sus objetivos;

d) la capacidad de demostrar la conformidad con requisitos del sistema de gestión de la calidad específicos.

Esta Norma Internacional emplea el enfoque basado en procesos, que incorpora el ciclo Planificar-Hacer- Verificar-Actuar (PHVA) y el pensamiento basado en riesgos. El enfoque basado en procesos permite a una organización planificar sus procesos y sus interacciones. El ciclo PHVA permite a una organización asegurarse de que sus procesos estén dotados de recursos y se gestionen adecuadamente, y que las oportunidades de mejora se identifican y se actúa en consecuencia.

El cumplimiento de los requisitos y el tratamiento de las necesidades y expectativas futuras regularmente representan un desafío para las organizaciones en un entorno cada vez más dinámico y complejo. Para lograr estos objetivos, la organización podría considerar necesario adoptar diversas formas de mejora además de la corrección y la mejora continua, tales como el cambio de avance, la innovación y la reorganización.

Esta Norma Internacional se basa en los principios de la gestión de la calidad descritos en la Norma ISO 9000. Las descripciones incluyen una declaración de cada principio, una base racional de por qué el principio es importante para la organización, algunos ejemplos de los beneficios asociados con el principio y ejemplos de acciones típicas para mejorar el desempeño de la organización cuando se aplique el principio.

Los principios de la gestión de la calidad son:

Enfoque al cliente; Liderazgo; Participación de las personas; Enfoque basado en procesos; Mejora; Toma de decisiones basada en la evidencia; Gestión de las relaciones.

El ciclo PHVA puede describirse brevemente como sigue:

Planificar: establecer los objetivos del sistema y de sus procesos, y los recursos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización e identificar y abordar los riesgos y oportunidades.

Hacer: implementar lo que se planificó.

Verificar: realizar el seguimiento y (cuando sea aplicable) la medición de los procesos y los productos y servicios resultantes respecto a las políticas, los objetivos, los requisitos y actividades planificadas, y reportar los resultados.

Actuar: tomar acciones para mejorar el desempeño de los procesos, cuando sea necesario.

**Objetivos de la calidad y planeación para lograrlos**

La organización debe establecer los objetivos de la calidad para las funciones, niveles y procesos pertinentes necesarios para el sistema de gestión de la calidad. Los objetivos de la calidad deben: a) ser consistentes con la política de la calidad;

b) ser medibles;

c) tener en cuenta los requisitos aplicables;

d) ser pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente;

e) ser objeto de seguimiento;

f) comunicarse;

g) actualizarse, según corresponda.

La organización debe mantener información documentada sobre los objetivos de la calidad.

Al planificar cómo lograr sus objetivos de la calidad, la organización debe determinar:

a) qué se va a hacer;

b) qué recursos se requerirán;

c) quién será responsable;

d) cuándo se finalizará;

e) cómo se evaluarán los resultados.

**Conteste las siguientes preguntas:**

1.- ¿Con sus palabras que entiende por sistema de gestión de calidad?

2.- ¿Qué representa para usted la palabra calidad?

3.- ¿Qué es la calidad en un producto?

4.- ¿Es importante contar con un sistema de gestión de la calidad en una empresa, porque?

5.- marque la alternativa correcta. ¿Al implementar un sistema de gestión de la calidad enfocada en un producto se está pensando íntegramente en mejorar la aceptabilidad por parte de:

a.- El dueño de la empresa

b.- El cliente

c.- El mercado

d.- todas las anteriores

a.- Durante el desarrollo de esta guía, requirió de ayuda (documentos, personas, internet) para realizar las actividades.

b.- ¿qué actividades le representaron problemas para su realización?

c.- ¿qué opinión puede dar respecto del material entregado?

d.- ¿sus padres han participado o conocido el trabajo que está realizando?

NO OLVIDES ENVIAR TU GUIA AL CORREO: francogarrido28@gmail.com.