

BOLETIN CALIDAD N ° 2



ISO 9001

Sistema de Gestión de la Calidad

7 Principios de Calidad

Dpto. de Gestión de la Calidad



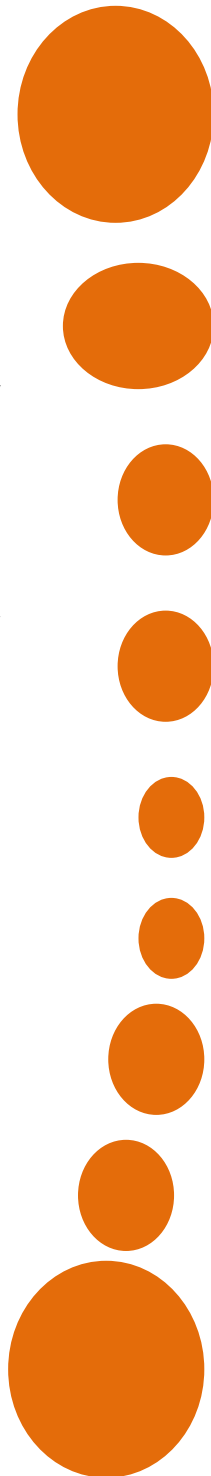
UNIVERSIDAD
SIMÓN BOLÍVAR

EDITORIAL

Hola, esta es nuestra segunda edición del boletín interno de Calidad, con el cual el Dpto. de Gestión de la Calidad le entrega a la comunidad educativa los conceptos y las herramientas para comprender y participar en los procesos que conducen a la Certificación de Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9001.

En la edición anterior revisamos algunos términos y aclaramos algunas inquietudes como ¿Qué es certificación? ¿Qué es ISO?, ¿Qué es Sistema de gestión de la calidad-SGC? ¿Por qué ISO 9001?. En esta oportunidad te presentaremos los 7 principios de la Calidad, en qué consisten y especialmente algunos ejemplos de cómo aplicarlos. Estos 7 principios constituyen la base de las normas de SGC de la familia de Normas ISO 9001. Pues bien,

¡comencemos!



PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE CALIDAD

- ✓ Los principios de la gestión de la calidad están descritos en la Norma ISO 9001:2015.
- ✓ Estas descripciones incluyen una declaración de cada principio, una base racional que justifica la importancia en la organización.
- ✓ Con la nueva versión de ISO 9001, los tradicionales 8 principios de gestión de la calidad han pasado a ser 7.

Estos principios son:

1. *Enfoque al Cliente*
2. *Liderazgo*
3. *Compromiso con las personas*
4. *Enfoque a procesos*
5. *Mejora*
6. *Toma de decisiones basada en la evidencia*
7. *Gestión de las relaciones*

PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE CALIDAD

Se han identificado ocho principios que constituyen la base de las normas de SGC y que pueden ser utilizados con el fin de llevar a la Universidad a mejorar su desempeño. Estos ocho principios son:

Cliente



1 Enfoque al cliente

La gestión de la calidad está centrada en cumplir los requisitos del cliente y esforzarse en superar sus expectativas.

El éxito sostenido se alcanza cuando organización atrae y conserva la confianza de los clientes y de otras partes interesadas de las que dependa. Cada aspecto de la interacción del cliente proporciona una oportunidad de crear más valor para él. Entender las necesidades actuales y futuras tanto de los clientes como de otras partes interesadas contribuye al éxito sostenido de una organización.

2 Liderazgo



Los líderes de las organizaciones establecen la unidad de propósito y la dirección, y crean condiciones para que el resto de personas se impliquen en la consecución de los objetivos de la calidad de la organización.

La creación de la unidad de propósito, la dirección y la implicación hacen posible que una organización alinee sus estrategias, políticas, procesos y recursos con el fin de lograr sus objetivos.

3 Compromiso con las personas

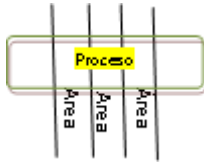
Un aspecto muy importante para cualquier organización es que todas las personas que la componen sean competentes y estén facultadas e implicadas en entregar valor.

Para gestionar una organización de manera eficaz y eficiente, es importante implicar a todas las personas de todos los niveles. El reconocimiento, el empoderamiento y el aumento de las habilidades y conocimientos facilitan la implicación de las personas en el logro de los objetivos de la organización.



PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE CALIDAD

4 Enfoque a procesos



El hecho de entender y gestionar las actividades como procesos interrelacionados que conforman un sistema coherente, hace que se obtengan resultados afines y previsibles de una forma más eficaz y eficiente.

El Sistema de Gestión de la Calidad se compone de procesos interrelacionados. Entender cómo este sistema produce los resultados, incluyendo todos sus procesos, recursos, controles e interacciones, permite a la organización optimizar su desempeño.

5 Mejora



Para que una organización alcance el éxito se debe poner especial énfasis y centrar sus esfuerzos en la mejora.

La mejora es esencial para que una organización mantenga los niveles actuales de desempeño, para que reaccione a los cambios en sus condiciones internas y externas

6 Toma de decisiones basada en la evidencia



Las decisiones que se toman fundamentadas en el análisis y evaluación de datos e información tienen una mayor probabilidad de producir resultados esperados y deseados.

La toma de decisiones es un proceso complejo, y siempre implica cierta incertidumbre. Suele implicar múltiples tipos y fuentes de elementos de entrada, así como su interpretación, que puede ser subjetiva. Es importante entender las relaciones de causa y efecto y las consecuencias no previstas potenciales. El análisis de los hechos, de la evidencia y de los datos conduce a una mayor objetividad y confianza en las decisiones tomadas.

PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE CALIDAD



7 Gestión de las relaciones

La gestión de las relaciones con las partes interesadas, como por ejemplo con los proveedores, logran un éxito sostenido de la organización.

Las partes interesadas influyen en el desempeño de una organización. Es más fácil lograr el éxito sostenido cuando una organización gestiona las relaciones con sus partes interesadas, así consigue optimizar el impacto en su desempeño. La gestión de las relaciones con su red de proveedores y socios a menudo es de particular importancia.



AUTOEVALUATE

¿Cuántos son los principios de la Gestión de Calidad? Mencionalos y da un ejemplo de aplicación



ISO 9001

Sistema de Gestión de la Calidad

Hasta una próxima entrega !