

# Sistema de aseguramiento de la calidad



Certificación ISO y su  
proceso en una ONG

# De donde surge la idea de un sistema de aseguramiento de la calidad?

## PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

- ✓ **Analizar la mejor manera de organizar la FMB para que sus metas y objetivos puedan alcanzarse**

# OBJETIVOS PARA LOS PRÓXIMOS 5 AÑOS

## OBJETIVOS ESTRATÉGICOS EXTERNOS

1. *Políticas de Interés Público.*
2. *Investigación Científica.*
3. *Conservación y Manejo de Ecosistemas.*
4. *Comunicaciones y Educación Ambiental.*

# OBJETIVOS PARA LOS PRÓXIMOS 5 AÑOS

## OBJETIVO ESTRATÉGICO INTERNO

### 1. *Consolidación institucional.*

*Lograr la autosuficiencia financiera y la **gestión eficiente** de los recursos, contando con la infraestructura necesaria para el desarrollo de las actividades y el cumplimiento de los objetivos.*

# COMPROMISO CON LA CALIDAD

Promover el Desarrollo Sustentable es nuestro mecanismo de permanente búsqueda de una *mejor calidad de vida*.

El *compromiso personal* de cada integrante de la FMB, es indispensable para el logro de los nobles principios que inspiran nuestra causa.

Es por ello que *buscamos*

*Alentar constantemente el espíritu de equipo, identificándonos todos quienes hacemos LA FUNDACIÓN MOISÉS BERTONI, con los principios de la calidad, excelencia y ética profesionales, propiciando las condiciones para que los emprendimientos que encaramos, estén siempre en pos de la promoción del desarrollo social, económico y ambiental del país.*

# Gestión eficiente

- La familia de normas ISO 9000 es un conjunto de normas internacionales y guías de calidad que ha obtenido una reputación mundial como base para establecer sistemas de gestión de la calidad.

# CALIDAD

## Como definimos la **CALIDAD**

- ✓ **Característica propia de cualquier objeto o elemento**
- ✓ **Se puede medir, pasando de subjetivo a objetivo**

# Norma INTERNACIONAL NP – ISO 9001:2000

## SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

### Familia de normas ISO 9000:

**Norma ISO 9000:** Describe los fundamentos del sistema de calidad

**Norma ISO 9001:** especifica los requisitos para los sistemas de gestión de calidad aplicados a toda una organización

**Norma ISO 9004:** Proporciona directrices que consideran tanto la eficacia como la eficiencia

**Norma ISO 9011:** Proporciona información relativa a las auditorías de gestión de la calidad

# Que obtendremos finalmente?

- Una certificación, entendida esta como un proceso mediante el que una tercera parte da garantía escrita de que un producto, proceso o servicio es conforme con unos requisitos específicos.

# SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

## Por que?

- Exigencia de los mercados
- Por que la competencia lo está realizando
- Da estabilidad y elevan la confiabilidad en el largo plazo
- Optimiza procesos y los hace mas eficientes
- Fuerte elemento de diferenciación

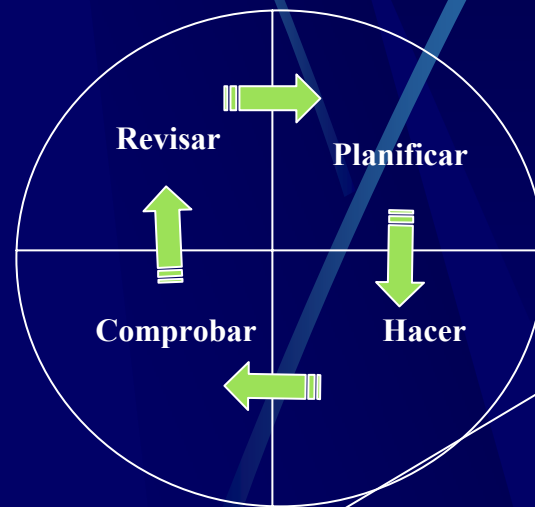
# ISO – Organismo Internacional de Normalización.

## International Organization for Standardization

- Creado en 1946.
- 133 estados miembros representados por organismos nacionales de normalización y certificación.
- Surge de la necesidad de internacionalizar las especificaciones para productos y servicios.

# Por que un sistema de calidad basado en las normas ISO 9000?

- Orientados a la mejora continua
- Basados en el ciclo de Deming . Actuación preventiva
- Aseguran el cumplimiento de los requisitos específicos
- Coherente con las políticas de gestión
- Vivo y actualizado
- Monitoreable tanto interna como externamente por lo tanto verificable



**Mejora  
Continua**

# ¿Qué son la serie de estándares ISO 9000?

Las Normas ISO 9000 son un conjunto de normas y directrices internacionales para la gestión de la calidad que, desde su publicación inicial en 1987, han obtenido una reputación global como base para el establecimiento de sistemas de gestión de la calidad.

# Sistemas de gestión basados en las normas ISO 9000

- Escribir lo que hacemos
- Hacer lo que hemos escrito
- Registrar lo que hicimos
- Verificar
- Actuar sobre la diferencia - Mejorar

# Como implementar el sistema de gestión

- Contar con el liderazgo de la dirección
- Conocer nuestra posición en aspectos de calidad
- Asumir que la implementación es un "Esfuerzo de todos"
- No buscar el camino mas corto
- Coordinar esfuerzos internos



# Para desarrollar el sistema de gestión se debe

- Identificar los **procesos** necesarios
- Determinar su secuencia e **interacciones** (diagrama de los procesos)
- Asegurar el **control** de estos procesos
- **Medir, controlar y analizar** los procesos
- Implementar las acciones necesarias para conseguir los resultados y la **mejora continua**

## PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

ocho principios de gestión de la calidad en los cuales se basan las normas sobre sistemas de gestión de la calidad de la serie ISO 9000. Estos principios pueden utilizarse como un marco de referencia para guiar a las organizaciones hacia la consecución de la mejora del desempeño.

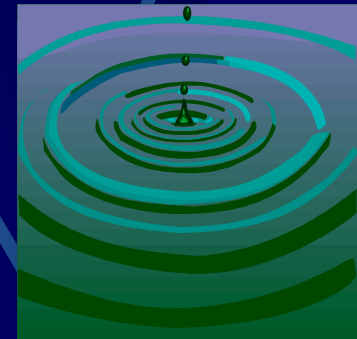
### **Principio 1 – Organización orientada al cliente**

*Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los mismos, satisfacer sus requisitos y esforzarse en exceder sus expectativas.*



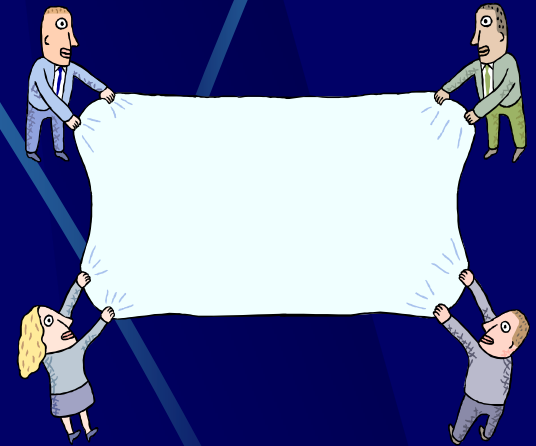
## Principio 2 - Liderazgo

*Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la dirección de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.*



## Principio 3 – Participación del personal

*El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total implicación posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización*



## Principio 4 – Enfoque basado en procesos

*Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.*



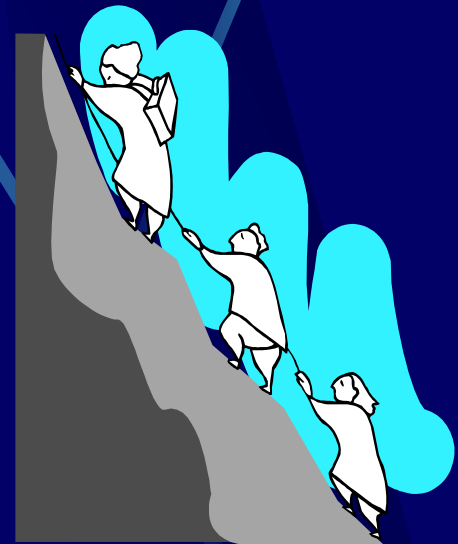
## Principio 5 – Enfoque de sistema para la gestión

*Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.*



## Principio 6 – Mejora continua

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



## Principio 7 – Enfoque basado en hechos para la toma de decisión

*Las decisiones eficaces se basan  
en el análisis de los datos y la  
información.*



## Principio 8 – Relación mutuamente beneficiosa con el proveedor

*Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.*



# La documentación es uno de los medios y no el fin del aseguramiento de la calidad



**MANUAL DE CALIDAD**

Norma ISO y política de calidad

**PROCEDIMIENTOS**

Directiva para comunicar el método establecido para desempeñar y administrar un trabajo

**INSTRUCCIONES**  
Metodologías operativas

Descripciones con max. Nivel de detalle de tareas-operaciones muy específicas

**REGISTROS**

Trazabilidad, verificar, acciones preventivas y correctivas

# Implementación

## PASOS

1. *Identifique los objetivos generales que usted quiere lograr.*
2. *Identifique lo que otros esperan de usted.*
3. *Obtenga información sobre*
  4. *Aplique las Normas ISO 9000 en su sistema de gestión.*
5. *Obtenga ayuda en temas específicos dentro del sistema de gestión de la calidad.*
6. *Establezca la situación actual: determine las diferencias existentes entre su sistema de gestión de la calidad y un sistema que cumpla.*
7. *Determine los procesos necesarios para suministrar los productos a los clientes.*
8. *Desarrolle un plan para eliminar las diferencias existentes entre el sistema de la*
9. *Lleve a cabo el plan.*
10. *Lleve a cabo auditorías internas periódicas*
  11. *Lleve a cabo auditorías por un organismo de certificación/registro independiente.*
12. *Continúe mejorando su negocio.*

# Como se hace operativo

- Consenso entre las directivas ( consejo de administración, dirección ejecutiva y miembros claves del Staff)
- Buscar un consultor o una institución certificadora (el que apoya el proceso no puede certificar)
- Diagnostico
- Reuniones y talleres de trabajo
- Cursos de capacitación: Gestión de la calidad y la norma ISO 9001, Técnicas estadísticas aplicadas a la calidad, manejo de documentación, Auditorias internas
- Documentación
- Reuniones y talleres de trabajo
- Auditorias internas
- Reuniones y talleres de trabajo
- Auditoria externa
- Precertificación
- Certificación

# Estamos aprendiendo que...

- No es un proceso fácil, mientras no estemos todos integrados
- Que no es más trabajo, es una forma ordenada y sistemática de trabajar
- Que es lento y conlleva costos en muchas áreas ( tiempo, dinero, capacitación)
- Que es posible diseñar procesos como forma de mejorar nuestra productividad, disminuyendo el esfuerzo.
- Cualquier institución que desee adelantar este proceso debe estar conciente que tendrá resistencia al mismo en diversos niveles de decisión.

En la carrera por la  
calidad no hay línea de  
meta.

Kearns