

CURSO BÁSICO DE CALIDAD EN EL MARCO DE LA NORMA UNE-EN ISO 9001:2008

BÁSICO CALIDAD de UNE-EN ISO 9001:2008

[illegible]

PRESENTACIÓN de AENOR



ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN



Entidad privada, independiente, sin ánimo de lucro

ACTIVIDADES

- Elaborar normas técnicas nacionales (UNE) y participar en la elaboración de normas internacionales
- Certificar productos, servicios y empresas (sistemas de gestión)

Entidad designada por el Ministerio de Industria y Energía (R.D. 1614/1985), como entidad para desarrollar las actividades de N+C. Reconocida como Organismo de Normalización y para actuar como Entidad de Certificación (R.D. 2200/1995)



AENOR < HAR >

Plan avante

Universidade de Vigo



BÁSICO CALIDAD de UNE-EN ISO 9001:2008

PRESENTACIÓN de AENOR

Normalización



International Standardisation Organisation (ISO)



Standardisation European Committee (CEN)



International Electro-technique Commission (IEC)



European Committee for Electro-technique Standardisation (CENELEC)



Comisión Pan-Americana Normas Técnicas (COPANT)



European Institute for Telecommunications Standardisation (ETSI)

Certificación



Certification World Net (IQNet)

Plan avante

Universidad de Vigo



BÁSICO CALIDAD de UNE-EN ISO 9001:2008

PRESENTACIÓN de AENOR Certificación

SISTEMAS DE GESTION	PRODUCTOS / SERVICIOS	OTRAS MARCAS
• Marca AENOR de registro de empresa • Marca AENOR de gestión medioambiental • Referenciales de automoción • Marca AENOR de Software Original • Marca AENOR de Gestión I+D+i • Sector Aeroespacial • Certificado de Conformidad de la Gestión Forestal Sostenible • Certificado de Conformidad de la Cadena de Custodia • Q (...)	• Marca AENOR de producto certificado • Marca AENOR de servicio certificado • Marca AENOR Medio Ambiente • Marca AENOR Buenas Prácticas Comerciales para el Comercio Electrónico • Marca AENOR para Instrumentos Financieros Éticos • Marca Aenor para Proyectos I+D+i • Marca AENOR para la Calidad de Servicio del Pequeño Comercio (...)	• Verificación medioambiental • Certificados de conformidad • Validación de memorias de sostenibilidad • Validación de Informes de Análisis y Evaluación del Riesgo Medioambiental • Auditorías Legales de Prevención de Riesgos Laborales • Sello de Excelencia EFQM.. CE

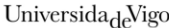
Plan avante

Universidade de Vigo

BÁSICO CALIDAD de UNE-EN ISO 9001:2008

ESTRUCTURA del CURSO

1. Objetivo del Curso.
2. Introducción a la gestión de la calidad.
3. La familia de normas ISO 9000.
4. La Norma UNE-EN ISO 9001:2008.



BÁSICO CALIDAD de UNE-EN ISO 9001:2008

1. Objetivo del Curso.
2. Introducción a la gestión de la calidad.
3. La familia de normas ISO 9000.
4. La Norma UNE-EN ISO 9001:2008.



Universidade de Vigo



BÁSICO CALIDAD de UNE-EN ISO 9001:2008

[illegible]

1. OBJETIVO del CURSO

- Entender los principios de la gestión de la calidad, y en especial del enfoque a procesos, dentro de la familia de la Normas ISO 9000.
- Comprender los beneficios derivados de una adecuada gestión de la calidad.
- Conocer los requisitos de la Norma UNE-EN ISO 9001:2008.
- Identificar las ventajas que aporta un sistema de gestión de la calidad.



Plan avante

Universidad de Vigo

BÁSICO CALIDAD de UNE-EN ISO 9001:2008

-

2. INTRODUCCIÓN a la GESTIÓN de la CALIDAD

¿QUÉ es CALIDAD?

- Conformidad con las especificaciones (**Crosby**).
- Idoneidad o aptitud para el uso (**Juran**).

Satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes a un precio igual o inferior al que ellos asignan al producto o servicio, en función del valor que han recibido y percibido

Grado en que un conjunto de características inherentes cumple con unos requisitos
UNE - EN ISO 9000:2005

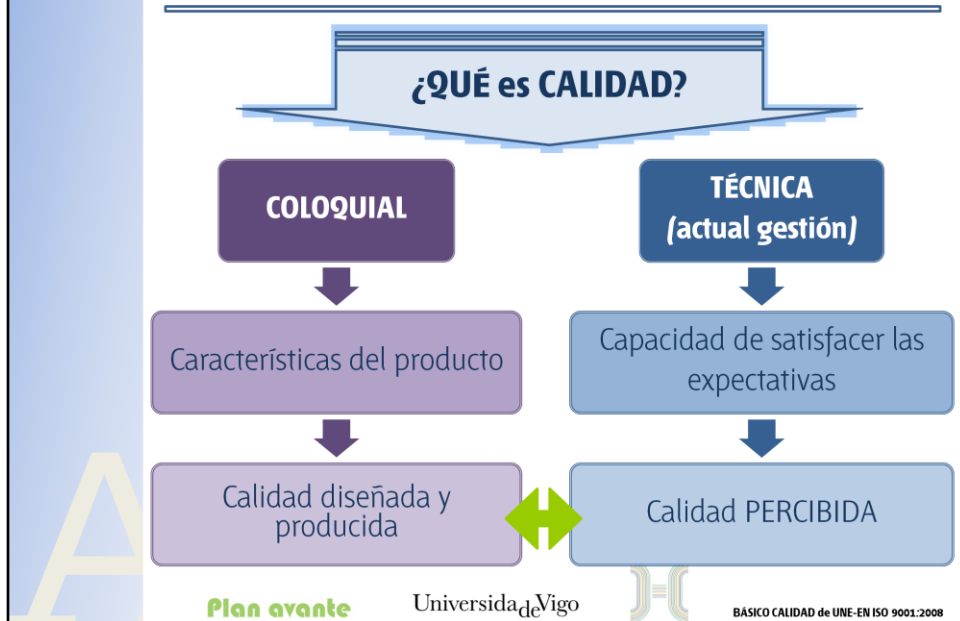
Necesidades o expectativas explícitas y obligatorias o implícitas

Plan avante

Universidade de Vigo

BÁSICO CALIDAD de UNE-EN ISO 9001:2008

2. INTRODUCCIÓN a la GESTIÓN de la CALIDAD



2. INTRODUCCIÓN a la GESTIÓN de la CALIDAD

CARACTERÍSTICAS de la CALIDAD

Da al cliente lo que desea: especificaciones implícitas y explícitas.



Mejora continua: aumenta la competitividad y la productividad.

Involucra a todo el personal



Es una inversión con poco coste.

Contribuye a la supervivencia de la organización



Plan avante

Universidad de Vigo



BÁSICO CALIDAD de UNE-EN ISO 9001:2008

2. INTRODUCCIÓN a la GESTIÓN de la CALIDAD

¿QUÉ es un SISTEMA de GESTIÓN de la CALIDAD?

UNE-EN ISO 9001:2008

Sistema establecido para dirigir y controlar una Organización que aspira a **aumentar la satisfacción del cliente** a través de la aplicación eficaz del mismo, incluidos los procesos para su **mejora continua** y el **aseguramiento de la conformidad con los requisitos** del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.

Trata de evaluar *cómo y porqué* se hacen las cosas, documentar cómo se van a hacer y *registrar* los resultados para mostrar que efectivamente se han realizado.

Plan **avante**  Universidad de Vigo  BÁSICO CALIDAD de UNE-EN ISO 9001:2008

Sistema establecido para dirigir y controlar una Organización que aspira a **aumentar la satisfacción del cliente** a través de la aplicación eficaz del mismo, incluidos los procesos para su **mejora continua** y el **aseguramiento de la conformidad con los requisitos** del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.

Plan avant

BÁSICO CALIDAD de UNE-EN ISO 9001:2008

2. INTRODUCCIÓN a la GESTIÓN de la CALIDAD

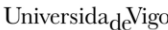
Definir y satisfacer de forma permanente las necesidades y expectativas de los clientes...



...para conseguir la competitividad necesaria para el éxito de la organización.



Gestión de la calidad : Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.



ISO 9000:2005
BÁSICO CALIDAD de UNE-EN ISO 9001:2008



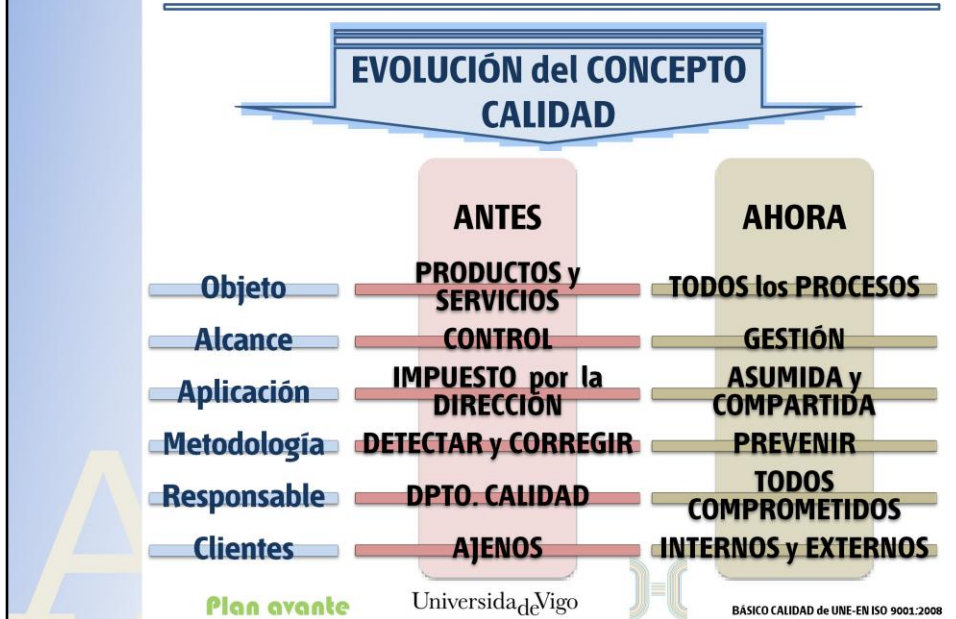
Universidade de Vigo

BÁSICO CALIDAD de UNE-EN ISO 9001:2008

2. INTRODUCCIÓN a la GESTIÓN de la CALIDAD



2. INTRODUCCIÓN a la GESTIÓN de la CALIDAD

[illegible]

3. LA FAMILIA de las NORMAS UNE-EN ISO 9000

ORÍGENES

1989	1994	2000
UNE 66901:1989	UNE-EN ISO 9001:1994	UNE-EN ISO 9000:2000
UNE 66902:1989	UNE-EN ISO 9002:1994	UNE-EN ISO 9001:2000
UNE 66903:1989	UNE-EN ISO 9003:1994	UNE-EN ISO 9004:2000

Es una FAMILIA de NORMAS sobre GESTIÓN de la CALIDAD:
ISO 9000_DEFINICIONES y CONCEPTOS generales sobre gestión de calidad
ISO 9001_Sobre REQUISITOS del Sistema
ISO 9004_Recomendaciones para la MEJORA CONTINUA

Plan avante

Universidade de Vigo

BÁSICO CALIDAD de UNE-EN ISO 9001:2008

3. LA FAMILIA de las NORMAS UNE-EN ISO 9000

VERSIONES VIGENTES



Plan **avante**

Universidade Vigo



BÁSICO CALIDAD de UNE-EN ISO 9001:2008

TERMINOLOGÍA



BÁSICO CALIDAD de UNE-EN ISO 9001:2008

3. LA FAMILIA de las NORMAS UNE-EN ISO 9000

TERMINOLOGÍA

The diagram illustrates the 'family' of stakeholders for the UNE-EN ISO 9000 standards, centered around the University of Vigo. It consists of three horizontal rows. Each row has a green arrow pointing right, representing an internal university entity, and a blue arrow pointing left, representing the external stakeholders. The green arrows are labeled: 'Universidad', 'Área de gestión de la Universidad', and 'Servicios de Tecnología de información y comunicación'. The blue arrows are labeled with the same set of stakeholders: 'Alumnos, Familias, Empresas, Sociedad, Administración', 'Alumnos, Familias, Empresas, Sociedad, Administración, Docentes, Investigadores, ...', and 'Alumnos, Familias, Empresas, Sociedad, Administración, Docentes, Investigadores, Unidades administrativas...'. This indicates that all three internal university entities interact with the same broad family of stakeholders.

Entidad Interna (Universidad)	Familia de Stakeholders
Universidad	Alumnos, Familias, Empresas, Sociedad, Administración
Área de gestión de la Universidad	Alumnos, Familias, Empresas, Sociedad, Administración, Docentes, Investigadores, ...
Servicios de Tecnología de información y comunicación	Alumnos, Familias, Empresas, Sociedad, Administración, Docentes, Investigadores, Unidades administrativas...

Plan **avante** Universidad de Vigo

BÁSICO CALIDAD de UNE-EN ISO 9001:2008

Universidade de Vigo

BÁSICO CALIDAD de UNE-EN ISO 9001:2008

Sus PRINCIPIOS



4. LA NORMA UNE-EN ISO 9001:2008

Sus PRINCIPIOS

ENFOQUE AL CLIENTE

RELACIÓN MUTUAMENTE BENEFICIOSA CON SUMINISTRADORES

LIDERAZGO

PARTICIPACIÓN DEL PERSONAL

ENFOQUE BASADO EN HECHOS PARA LA TOMA DE DECISIONES

MEJORA CONTINUA

ENFOQUE A PROCESOS

ENFOQUE DE SISTEMA PARA LA GESTIÓN

Plan avante

Universidad de Segovia

BÁSICO CALIDAD de UNE-EN ISO 9001:2008

[illegible]

4. LA NORMA UNE-EN ISO 9001:2008

Sus PRINCIPIOS

ENFOQUE al CLIENTE



- No es un extraño a la organización, es **PARTE** de **ÉL**.
- No es la persona a la que hacemos un favor al servirle. El nos **HACE** el **FAVOR DÁNDONOS** la **OPORTUNIDAD** de hacerlo.
- No es una interrupción de nuestro trabajo, es el **PROPÓSITO** del **MISMO**.
- No es una fría estadística, es una persona que **NOS TRAE** sus **DESEOS**, es nuestro deber realizarlos en beneficio de ambos.
- Es la persona **MAS IMPORTANTE** de la organización.
- El no necesita de nosotros, pero **NOSOTROS SÍ** que **NECESITAMOS** al **CLIENTE**.

Plan avante

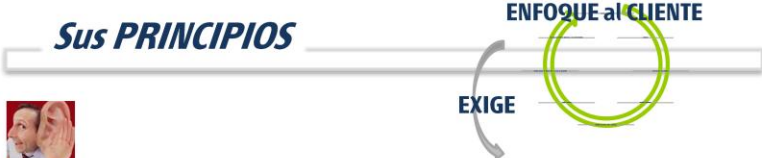
Universidade de Vigo



BÁSICO CALIDAD de UNE-EN ISO 9001:2008

4. LA NORMA UNE-EN ISO 9001:2008

Sus *PRINCIPIOS*



- Escuchar las necesidades y los deseos de los clientes.
- Traducirlos en requisitos.
- Planificar las actividades para satisfacer esos requisitos.
- Verificar el grado de satisfacción del cliente.
- Esforzarse por superar sus expectativas.

Plan **avante**

Universida**de**Vigo



BÁSICO CALIDAD de UNE-EN ISO 9001:2008

- Escuchar las necesidades y los deseos de los clientes.
- Traducirlos en requisitos.
- Planificar las actividades para satisfacer esos requisitos.
- Verificar el grado de satisfacción del cliente.
- Esforzarse por superar sus expectativas.

4. LA NORMA UNE-EN ISO 9001:2008

Sus **PRINCIPIOS**

ENFOQUE al CLIENTE



SATISFACCIÓN



PERCEPCIÓN — **EXPECTATIVAS**



Por esta razón, la gestión de la calidad incorpora el principio de **MEJORA CONTINUA**, que a su vez descansa en la mejora de los procesos, a través del aumento de su eficacia.

Se caracterizan por ser **CAMBIANTES** en el tiempo, bien porque aumentan los niveles de exigencia de las necesidades actuales, bien porque aparecen otras nuevas.



A

Formación

da de Vigo



BÁSICO CALIDAD de UNE-EN ISO 9001:2008

4. LA NORMA UNE-EN ISO 9001:2008

Sus **PRINCIPIOS**

LIDERAZGO

Los Líderes DEBEN:

**Establecer la ESTRATEGIA
GENERAL de la
Organización.**



**Dotar de los
RECURSOS
NECESARIOS.**

Plan avante

Universidade de Vigo

BÁSICO CALIDAD de UNE-EN ISO 9001:2008

4. LA NORMA UNE-EN ISO 9001:2008

Sus PRINCIPIOS



LIDERAZGO

Los Líderes DEBEN:

- DESARROLLAR y APROVECHAR las capacidades de las personas.**
- RECONOCER las aportaciones de las personas.**







Planavante

Universidade de Vigo



BÁSICO CALIDAD de UNE-EN ISO 9001:2008

4. LA NORMA UNE-EN ISO 9001:2008

Sus PRINCIPIOS



LIDERAZGO

La Dirección DEBE:

COMPROMETERSE
para desarrollar e
implementar el
Sistema de Gestión de
la Calidad y mejorar
de forma continua su
eficacia.

APOYAR
FIRMEMENTE el
Sistema de Gestión
de la Calidad.

Plan *avante*

Universida**de**Vigo



BÁSICO CALIDAD de UNE-EN ISO 9001:2008

4. LA NORMA UNE-EN ISO 9001:2008

Sus PRINCIPIOS

CUALIDADES HUMANAS:

- Capacidad de análisis.
- Capacidad para resolver problemas.
- Capacidad de innovación.
- Capacidad de improvisación.
- Implicación.
- Sensibilidad.
- Inteligencia.
- ...

La organización está formada por personas con **HABILIDADES** que **CONOCEN SU TRABAJO** y también pueden **APORTAR OPINIONES** sobre como mejorarlo.

PARTICIPACIÓN del PERSONAL



Plan **avante**

UniversidadeVigo

BÁSICO CALIDAD de UNE-EN ISO 9001:2008

PARTICIPACIÓN del PERSONAL

- Capacidad de análisis.
 - Capacidad para resolver problemas.
 - Capacidad de innovación.
 - Capacidad de improvisación.
 - Implicación.
 - Sensibilidad.
 - Inteligencia.
 - ...
-
-
- La organización está
compuesta por
personas con HAB
que
CONOCEN SU TRABA
y
pueden APORTAR O
ideas para
mejorarlo.

La organización está formada por personas con HABILIDADES que CONOCEN SU TRABAJO y también pueden APORTAR OPINIONES sobre como mejorarlo.

4. LA NORMA UNE-EN ISO 9001:2008

Sus PRINCIPIOS

 **ENFOQUE a PROCESOS**

Un resultado deseado se alcanza **MÁS EFICIENTEMENTE** cuando las **ACTIVIDADES** y los **RECURSOS** relacionados se gestionan como un **PROCESO**.



Capacidad para REDUCIR los costes y ACORTAR los ciclos a través del USO EFECTIVO de RECURSOS.
Resultados MEJORADOS, CONSISTENTES y PREDECIBLES.
OPORTUNIDADES de MEJORA centradas y priorizadas.

Plan avante **Universidade de Vigo** **BÁSICO CALIDAD de UNE-EN ISO 9001:2008**

This image shows a blank sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

4. LA NORMA UNE-EN ISO 9001:2008

Sus PRINCIPIOS

“Una gestión adecuada de los procesos permite **EVALUAR, ANALIZAR y MEJORAR** de forma continua el rendimiento de la organización, asegurando una **ÓPTIMA UTILIZACIÓN** de los **RECURSOS** y actuación de las personas”.



Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Plan avante

Universidade de Vigo

BÁSICO CALIDAD de UNE-EN ISO 9001:2008

4. LA NORMA UNE-EN ISO 9001:2008

Sus PRINCIPIOS

PROCESO



NOTA 1: Los elementos de entrada para un proceso son generalmente resultados de otros procesos.

NOTA 2: Los procesos de una organización son generalmente planificados y puestos en práctica bajo condiciones controladas para aportar valor.

NOTA 3: Un proceso en el cual la conformidad del producto resultante no pueda ser fácil o económicamente verificada, se denomina "proceso especial".

Plan avante

Universidade de Vigo

BÁSICO CALIDAD de UNE-EN ISO 9001:2008

4. LA NORMA UNE-EN ISO 9001:2008

Sus PRINCIPIOS



Los **PROCESOS** de dos organizaciones pueden ser **FORMALMENTE IDÉNTICOS**, mientras que los **RECURSOS**, los **MÉTODOS** de **MEJORA** y el **LIDERAZGO** pueden ser **RADICALMENTE DISTINTOS**.

Identificar e interrelacionar los procesos es el primer paso para controlarlos y mejorarlos.



Plan avante

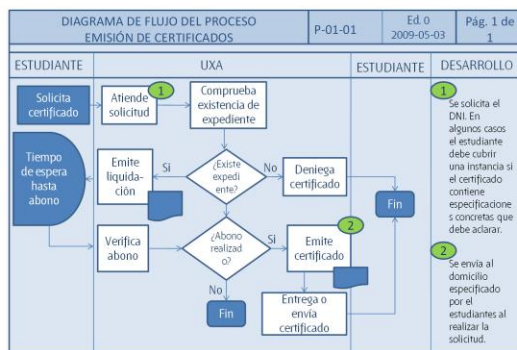
Universidade de Vigo



BÁSICO CALIDAD de UNE-EN ISO 9001:2008

4. LA NORMA UNE-EN ISO 9001:2008

Ejemplo de proceso



A

Plan avante

Universidad de Vigo



BÁSICO CALIDAD de UNE-EN ISO 9001:2008

4. LA NORMA UNE-EN ISO 9001:2008

Sus PRINCIPIOS



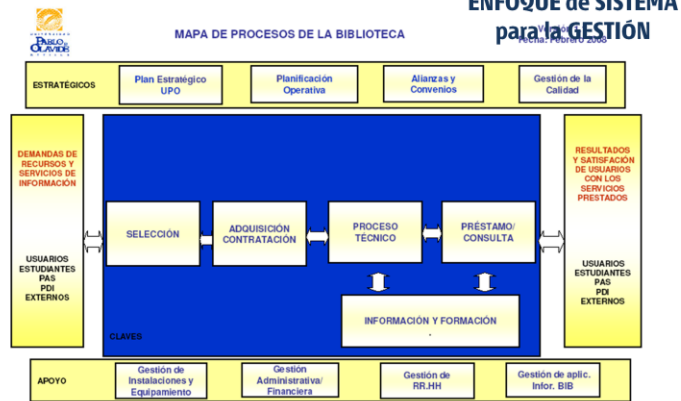
Plan avante

Universidade de Vigo

BÁSICO CALIDAD de UNE-EN ISO 9001:2008

4. LA NORMA UNE-EN ISO 9001:2008

Ejemplo de mapa de procesos



Plan avante

UniversidadeVigo



BÁSICO CALIDAD de UNE-EN ISO 9001:2008

4. LA NORMA UNE-EN ISO 9001:2008

Sus PRINCIPIOS

MEJORA CONTINUA

La MEJORA CONTINUA del desempeño global de la organización DEBERÍA SER un OBJETIVO PERMANENTE de ésta.

↓

INCREMENTO de la VENTAJA COMPETITIVA a través de la mejora de las capacidades organizativas.
ALINEACIÓN de las ACTIVIDADES de MEJORA a todos los niveles con la ESTRATEGIA ORGANIZATIVA establecida.
FLEXIBILIDAD para REACCIONAR rápidamente a las OPORTUNIDADES.

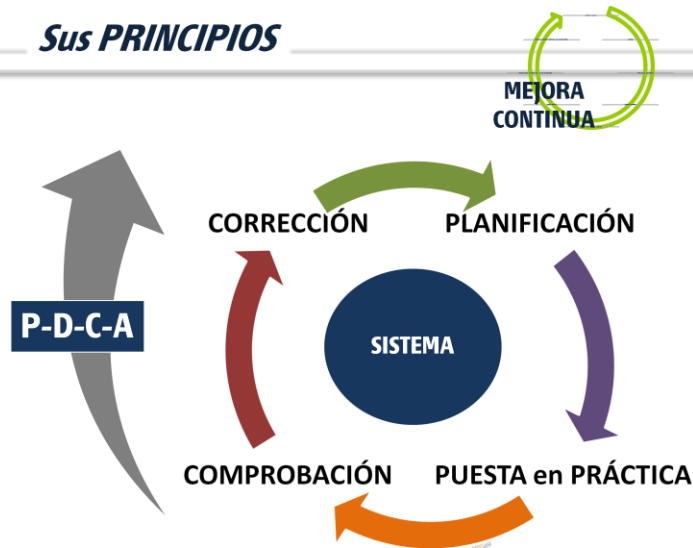
Plan avante

Universidad de Vigo

BÁSICO CALIDAD de UNE-EN ISO 9001:2008

4. LA NORMA UNE-EN ISO 9001:2008

Sus PRINCIPIOS



Plan avante

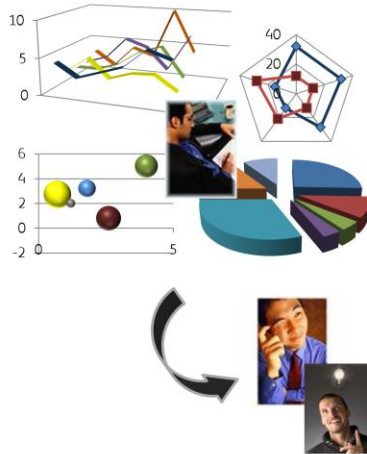
Universidade de Vigo

BÁSICO CALIDAD de UNE-EN ISO 9001:2008

4. LA NORMA UNE-EN ISO 9001:2008

Sus PRINCIPIOS

HECHOS para la
TOMA de DECISIONES



**“En Dios confío, el
RESTO DEBE
TRAERME DATOS”.
Deming**

Plan avante

Universidade de Vigo

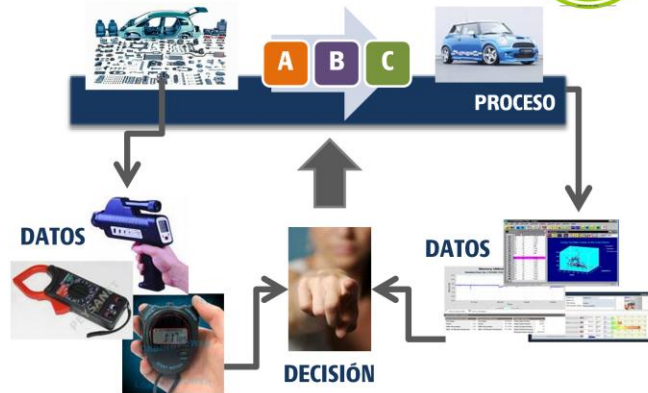


BÁSICO CALIDAD de UNE-EN ISO 9001:2008

4. LA NORMA UNE-EN ISO 9001:2008

Sus PRINCIPIOS

HECHOS para la
TOMA de DECISIONES



Plan avante

Universidade de Vigo



BÁSICO CALIDAD de UNE-EN ISO 9001:2008

4. LA NORMA UNE-EN ISO 9001:2008

Sus PRINCIPIOS

RELACIÓN BENEFICIOSA
con SUMINISTRADORES



Plan avante

Universidade de Vigo



BÁSICO CALIDAD de UNE-EN ISO 9001:2008

4. LA NORMA UNE-EN ISO 9001:2008

REQUISITOS



1 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

1.1 Generalidades

Esta norma internacional especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad, cuando una organización:

- a) necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, y
- b) aspira a aumentar 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 legales y reglamentarios aplicables.

NOTA En esta norma internacional, el término "producto" se aplica únicamente a:

- a) el producto destinado a un cliente o solicitado por él,
- b) cualquier resultado previsto de los procesos de realización del producto.



Plan avante

Universidade de Vigo



BÁSICO CALIDAD de UNE-EN ISO 9001:2008

A

Quando se realicen exclusiones, no se podrá alegar conformidad con esta norma internacional a menos que dichas exclusiones queden restringidas a los requisitos expresados en el capítulo 7 y que tales exclusiones no afecten a la capacidad o responsabilidad de la organización para proporcionar productos que cumplan con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.



BÁSICO CALIDAD de UNE-EN ISO 9001:2008

This image shows a blank sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

4. LA NORMA UNE-EN ISO 9001:2008

REQUISITOS

4.
Sistema de gestión de la calidad

5.
Responsabilidad de la dirección

6.
Gestión de los recursos

7.
Realización del producto

8.
Medición, análisis y mejora



Plan avante

Universidade de Vigo

BÁSICO CALIDAD de UNE-EN ISO 9001:2008

4. LA NORMA UNE-EN ISO 9001:2008

REQUISITOS

4.
Sistema de gestión de la calidad

5.
Responsabilidad de la dirección

6.
Gestión de los recursos

7.
Realización del producto

8.
Medición, análisis y mejora



Plan avante

Universidade de Vigo

BÁSICO CALIDAD de UNE-EN ISO 9001:2008

4. LA NORMA UNE-EN ISO 9001:2008

REQUISITOS

4.1 Requisitos generales



Plan avante

Universidade de Vigo

BÁSICO CALIDAD de UNE-EN ISO 9001:2008

4. LA NORMA UNE-EN ISO 9001:2008

REQUISITOS

4.1 Requisitos generales

Entender la estructura de procesos:

PROCESO



- a) Determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización.
- b) Determinar la secuencia e interacción de estos procesos.

Conocer los procesos:



- c) Determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces.

Plan avante

Universidad de Vigo

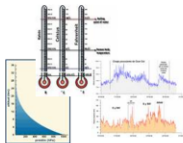
BÁSICO CALIDAD de UNE-EN ISO 9001:2008

4. LA NORMA UNE-EN ISO 9001:2008

REQUISITOS

4.1 Requisitos generales

Obtener resultados:



- d) Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos,
- e) Realizar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos

Mejorar



Plan avante

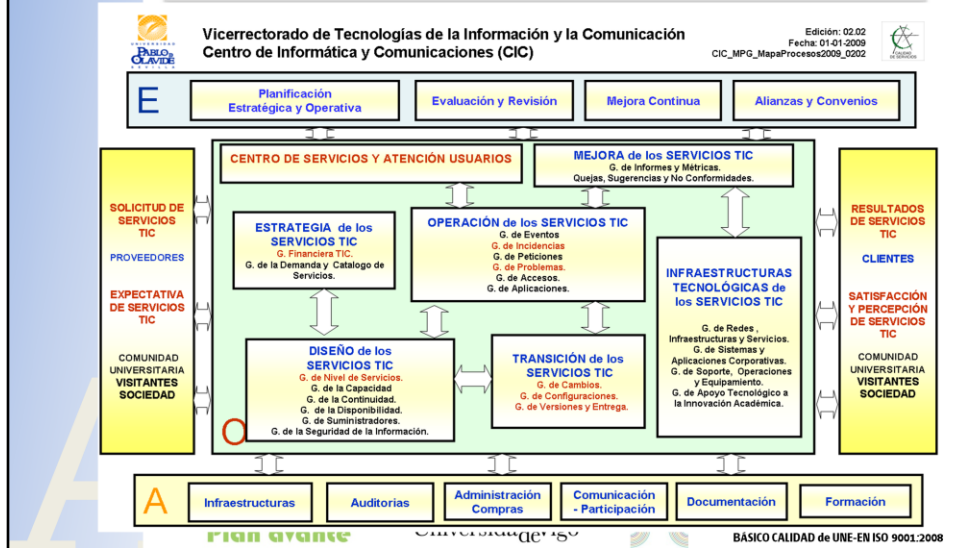
- f) Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos

Universidad de Vigo

BÁSICO CALIDAD de UNE-EN ISO 9001:2008

4. LA NORMA UNE-EN ISO 9001:2008

Ejemplo de mapa de procesos



4. LA NORMA UNE-EN ISO 9001:2008

Ejemplo de mapa de procesos



Plan avante

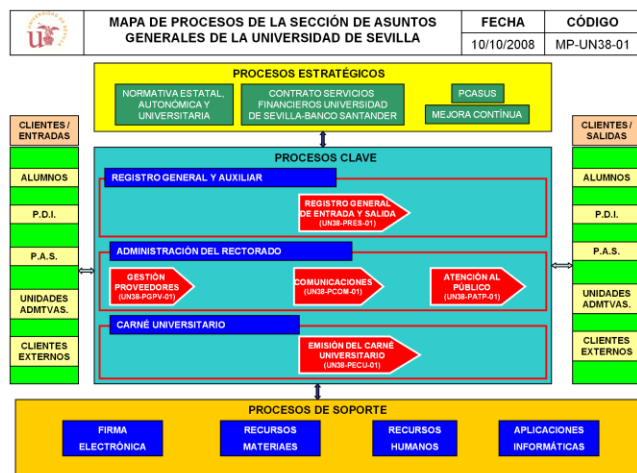
Universidad de Vigo



BÁSICO CALIDAD de UNE-EN ISO 9001:2008

4. LA NORMA UNE-EN ISO 9001:2008

Ejemplo de mapa de procesos



Plan avante

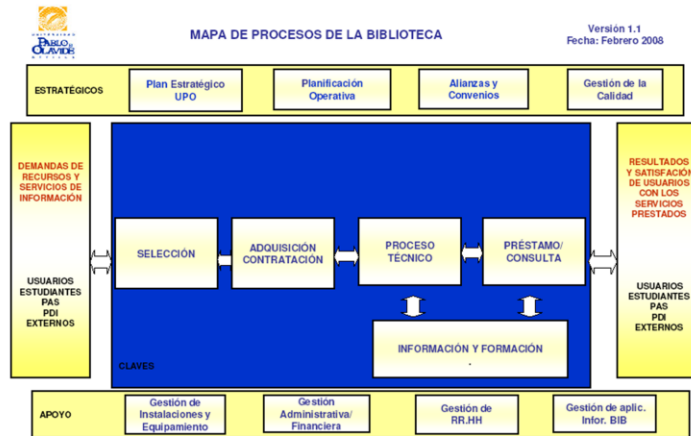
Universidad de Vigo



BÁSICO CALIDAD de UNE-EN ISO 9001:2008

4. LA NORMA UNE-EN ISO 9001:2008

Ejemplo de mapa de procesos



Plan avante

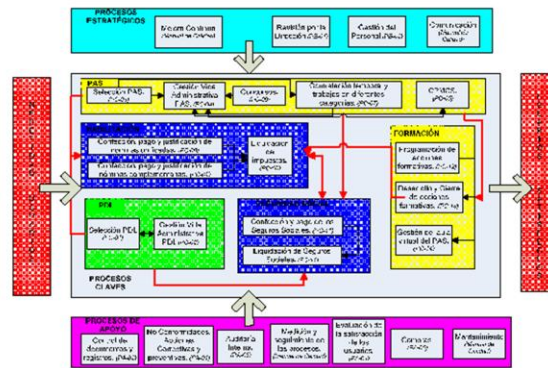
Universidade de Vigo



BÁSICO CALIDAD de UNE-EN ISO 9001:2008

4. LA NORMA UNE-EN ISO 9001:2008

Ejemplo de mapa de procesos



4. LA NORMA UNE-EN ISO 9001:2008

REQUISITOS

4.2 Requisitos de la documentación

- a) Política de calidad.
- b) Objetivos de calidad.
- c) Manual de la calidad.
- d) Procedimientos documentados (6) y registros exigidos por la Norma.
- e) Otros documentos, incluidos los registros, que la organización determine como necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.

Plan avante

Universidade de Vigo

BÁSICO CALIDAD de UNE-EN ISO 9001:2008

An illustration showing a stack of three books (green, blue, and yellow) and a CD-ROM case lying in front of them. The background is a light blue and yellow abstract shape.

INFORMACIÓN: “DATOS QUE POSEEN SIGNIFICADO”



A

BÁSICO CALIDAD de UNE-EN ISO 9001:2008

4. LA NORMA UNE-EN ISO 9001:2008

VALOR DE LA DOCUMENTACIÓN

- PERMITE COMUNICAR EL PROPÓSITO Y LA COHERENCIA DE LAS ACCIONES.
- CONTRIBUYE A LOGRAR LA CONFORMIDAD CON LOS REQUISITOS DEL CLIENTE Y LA MEJORA DE LA CALIDAD.
- PERMITE PROVEER LA FORMACIÓN ADECUADA.
- CONTRIBUYE A LA REPETIBILIDAD Y TRAZABILIDAD.
- PROPORCIONA EVIDENCIAS OBJETIVAS.
- CONTRIBUYE A EVALUAR LA EFICACIA Y LA ADECUACIÓN CONTINUA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

“La elaboración de la documentación debe ser una actividad que aporte valor”

Plan **avante** Universidad de Vigo **FC**

BÁSICO CALIDAD de UNE-EN ISO 9001:2008



- **PERMITE COMUNICAR EL PROPÓSITO Y LA COHERENCIA DE LAS ACCIONES.**
- **CONTRIBUYE A LOGRAR LA CONFORMIDAD CON LOS REQUISITOS DEL CLIENTE Y LA MEJORA DE LA CALIDAD.**
- **PERMITE PROVEER LA FORMACIÓN ADECUADA.**
- **CONTRIBUYE A LA REPETIBILIDAD Y TRAZABILIDAD.**
- **PROPORCIONA EVIDENCIAS OBJETIVAS.**
- **CONTRIBUYE A EVALUAR LA EFICACIA Y LA ADECUACIÓN CONTINUA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

“La elaboración de la documentación debe ser una actividad que aporte valor”

4. LA NORMA UNE-EN ISO 9001:2008

TIPOS DE DOCUMENTOS

- INFORMAN ACERCA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
Manual de Calidad
 - INFORMAN SOBRE CÓMO EFECTUAR ACTIVIDADES O PROCESOS
Procedimientos, instrucciones, planos.
 - ESTABLECEN REQUISITOS
Especificaciones
 - PROPORCIONAN EVIDENCIAS OBJETIVAS
Registros
- “Cada organización determina la extensión de la documentación requerida”*

Plan avante

Universidade de Vigo

BÁSICO CALIDAD de UNE-EN ISO 9001:2008

4. LA NORMA UNE-EN ISO 9001:2008

REQUISITOS

4.2 Requisitos de la documentación

NOTA 1 Cuando aparece el término "procedimiento documentado" dentro de esta norma internacional, significa que el procedimiento sea establecido, documentado, implementado y mantenido. Un solo documento puede incluir los requisitos para uno o más procedimientos. Un requisito relativo a un procedimiento documentado puede cubrirse con más de un documento.

NOTA 2 La extensión de la documentación del sistema de gestión de la calidad puede diferir de una organización a otra debido a:

- a) el tamaño de la organización y el tipo de actividades,
- b) la complejidad de los procesos y sus interacciones, y
- c) la competencia del personal.

NOTA 3 La documentación puede estar en cualquier formato o tipo de medio.



A

Plan avante

Universidade de Vigo



BÁSICO CALIDAD de UNE-EN ISO 9001:2008

4. LA NORMA UNE-EN ISO 9001:2008

Universidad de Santiago de Compostela

El servicio de gestión de la oferta y programación académica: la oferta de libre elección, la determinación del límite de plazas y la planificación académica anual (elaboración y aprobación pda, elaboración y aprobación pod y confección de la oferta académica) para titulaciones oficiales y propias de 1º y 2º ciclo y grado

El servicio de gestión académica: gestión de los procesos de admisión y matrícula, recepción de actas y títulos, libre elección y reconocimiento de actividades, adaptaciones y validaciones, actos académicos y certificaciones para las titulaciones oficiales y propias de 1º y 2º ciclo y grado

Plan avante

Universidade de Vigo



BÁSICO CALIDAD de UNE-EN ISO 9001:2008

4. LA NORMA UNE-EN ISO 9001:2008

Universidad de Huelva

Promoción de los convenios y acuerdos entre los grupos de investigación de la UHU y las empresas.
Promoción y gestión de proyectos europeos de I+D+i.
Creación de organizaciones Spin-off, protección y gestión de la propiedad intelectual de la UHU.
Organización de eventos y ferias tecnológicas.

Universidad Politécnica de Madrid

Diseño del programa de formación para el empleo de la Universidad Politécnica de Madrid. Gestión del diseño, desarrollo e impartición de los proyectos, cursos y seminarios de formación para el empleo en las áreas de conocimiento propias a las titulaciones impartidas por la Universidad.

2008

Universidad Miguel Hernández de Elche

El diseño de los planes de estudio de los títulos de grado y el desarrollo de los planes docentes.

BÁSICO CALIDAD de UNE-EN ISO 9001:2008

4. LA NORMA UNE-EN ISO 9001:2008

Universidad de Almería

Servicio universitario de empleo. Servicio de biblioteca universitaria. Gestión administrativa de enseñanzas no regladas. Gestión administrativa y coordinación académica de centros docentes. Gestión de aulas y equipamientos informáticos para la docencia, investigación y administración. Servicio de deportes: gestión de actividades, instalaciones y material deportivos. Unidad de calidad: Gestión de estudios de satisfacción y gestión de planes de mejora. Servicio de alumnos: información, atención y orientación universitaria, gestión de becas, acceso a la universidad. Gestión administrativa de trámites para: la creación de empresas de base tecnológica, convocatorias, patentes, proyectos europeos de investigación, contratos de investigación, becas de investigación y movilidad de investigadores. Gestión administrativa para la planificación y ejecución de las actividades de tipo cultural. Gestión administrativa de trámites para las publicaciones tanto propias como en colaboración con terceros. Servicio de registro documental. Gestión administrativa de incentivos, evaluación de las competencias y formación del personal de administración y servicios (PAS).

Plan avante

Universidad de Vigo

BÁSICO CALIDAD de UNE-EN ISO 9001:2008

4. LA NORMA UNE-EN ISO 9001:2008

Universidad Privada de Madrid, S.A.

Diseño y desarrollo de planes de estudio e impartición de: formación universitaria reglada para las titulaciones de la escuela politécnica superior, facultad de ciencias de la salud, facultad de lenguas aplicadas y facultad de estudios sociales. Doctorado en odontología. Formación no reglada de postgrado en endodoncia, implantología, ortodoncia y fisioterapia. Servicio de residencia universitaria. Gestión del servicio de comedor universitario. Servicio de biblioteca. Servicio de bolsa de trabajo. Coordinación académica con otras universidades así como de los alumnos de otras universidades que desarrollan estudios en la UAX; Coordinación de alumnos de la UAX que desarrollan parte de su titulación en universidades extranjeras.

Plan Avante

Universidad de

BÁSICO CALIDAD de UNE-EN ISO 9001:2008

4. LA NORMA UNE-EN ISO 9001:2008

REQUISITOS

4.2 Requisitos de la documentación

El CONTROL de los DOCUMENTOS INTERNOS supone:

- APROBARLOS antes de su emisión. 
- REVISARLOS y actualizarlos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente. 
- IDENTIFICAR los cambios y el ESTADO de VERSIÓN VIGENTE. 
- Permitir su DISPONIBILIDAD en los puntos de uso. 
- PREVENIR el uso no intencionado de versiones obsoletas. 

Plan avante

Universidade de Vigo

BÁSICO CALIDAD de UNE-EN ISO 9001:2008

4. LA NORMA UNE-EN ISO 9001:2008

REQUISITOS

4.2 Requisitos de la documentación

El CONTROL de los DOCUMENTOS EXTERNOS, necesarios para el SGC, supone:

- IDENTIFICARLOS.
- CONTROLAR su DISTRIBUCIÓN.



LEGISLACIÓN,
NORMATIVA,
CONTRATOS,
CATÁLOGOS,...

El control de los documentos internos y externos DEBE estar establecido en un PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO.

Plan avante

Universidade de Vigo

BÁSICO CALIDAD de UNE-EN ISO 9001:2008

4. LA NORMA UNE-EN ISO 9001:2008

REQUISITOS

4.2 Requisitos de la documentación

El CONTROL de los REGISTROS (4.2.4) supone establecer en un PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO, donde se definen los controles sobre éstos para poder:

- IDENTIFICARLOS.
- ALMACENARLOS.
- PROTEGERLOS.
- RECUPERARLOS.
- RETENERLOS.
- DISPONER de ellos.



Plan avante

Universidade de Vigo

BÁSICO CALIDAD de UNE-EN ISO 9001:2008

4. LA NORMA UNE-EN ISO 9001:2008

REQUISITOS

4.
Sistema de gestión de la calidad

5.
Responsabilidad de la dirección

6.
Gestión de los recursos

7.
Realización del producto

8.
Medición, análisis y mejora



Plan **avante**

UniversidadeVigo

BÁSICO CALIDAD de UNE-EN ISO 9001:2008

4. LA NORMA UNE-EN ISO 9001:2008

REQUISITOS

5.1 Compromiso de la dirección



Plan avante

Universidade de Vigo

BÁSICO CALIDAD de UNE-EN ISO 9001:2008

4. LA NORMA UNE-EN ISO 9001:2008

REQUISITOS

5.2 Enfoque al cliente



Plan avante

Universidade de Vigo

BÁSICO CALIDAD de UNE-EN ISO 9001:2008

4. LA NORMA UNE-EN ISO 9001:2008

REQUISITOS

5.3 Política de la calidad



- A. ADECUADA** al propósito de la organización.
- B. INCLUIR** un compromiso con el cumplimiento de los **REQUISITOS** y con la **MEJORA CONTINUA** de la eficacia del SGC.
- C. SER** un **MARCO** de referencia para el **ESTABLECIMIENTO** y **REVISIÓN** de los **OBJETIVOS**.
- D. COMUNICADA** y **ENTENDIDA** en la organización.
- E. REVISADA** para su continua adecuación.

Plan avance

Universidade de Vigo

BÁSICO CALIDAD de UNE-EN ISO 9001:2008

4. LA NORMA UNE-EN ISO 9001:2008

Ejemplo de Política de Calidad

POLÍTICA DE CALIDAD

El objeto del Servicio de Gestión de Investigación, adscrito al Vicerrectorado de Política Científica e Investigación de la UNIVERSIDAD DE VIGO, es promover, coordinar y gestionar las actividades de investigación e innovación de la UNIVERSIDAD DE VIGO.

Para llevar a cabo este objetivo con la mayor calidad posible, el Servicio de Gestión de Investigación ha decidido implantar un Sistema de Gestión de Calidad basado en los requerimientos de la Norma UNE-EN-ISO 9001 y declara como objetivos estratégicos en el desarrollo de sus actividades los siguientes:

- Conseguir la plena SATISFACCIÓN DEL USUARIO mediante el cumplimiento de sus requerimientos y expectativas.
- Mantener un sistema permanente de MEJORA CONTINUA EN LA PRESTACIÓN DE NUESTROS SERVICIOS.
- PROPORCIONAR LOS MEDIOS MATERIALES Y HUMANOS necesarios para el desarrollo de la actividad del centro.
- CUMPLIR LA NORMATIVA LEGAL aplicable a todas las actividades del Vicerrectorado.
- Conseguir la MÁXIMA SATISFACCIÓN E IMPULSION DEL PERSONAL del Servicio en el Sistema de Gestión de Calidad.
- FOMENTAR EL BIENESTAR ENTRE NUESTROS EMPLEADOS Y EL TRATO PERSONALIZADO A NUESTROS USUARIOS.

Para alcanzar estos objetivos, la Dirección del servicio se compromete a establecer y mantener un Sistema de Gestión eficaz y eficiente basado en los requerimientos de la Norma UNE-EN-ISO 9001: "Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos", facilitar los recursos necesarios para su funcionamiento y la orientación al usuario como premisas para su cumplimiento.

Esta Política de Calidad es comunicada y entendida dentro de la Organización y podrá ser consultada por cualquier agente externo interesado, además será revisada para su continua adecuación al Sistema de Gestión de Calidad.


La Dirección
Agosto de 2008

Ejemplo basado en Política de Calidad Servicio de Gestión de Investigación, adscrito al Vicerrectorado de Política Científica e Investigación de la UNIVERSIDAD DE VIGO

Plan avante

Universidade de Vigo

BÁSICO CALIDAD de UNE-EN ISO 9001:2008

4. LA NORMA UNE-EN ISO 9001:2008

REQUISITOS

5.4 Planificación

OBJETIVOS de
la CALIDAD

- A. Se establecen en las **FUNCIONES** y **NIVELES** pertinentes dentro de la organización.
- B. **SON MEDIBLES** y **COHERENTES** con la política de la calidad.
- C. Se **DETERMINAN** las **ACCIONES**, los **RESPONSABLES**, los **RECURSOS** y los **PLAZOS** necesarios para su consecución.

Plan avante

Universidade de Vigo

BÁSICO CALIDAD de UNE-EN ISO 9001:2008

5.4 Planificación

- A. Se establecen en las **FUNCIONES** y **NIVELES** pertinentes dentro de la organización.
- B. **SON MEDIBLES** y **COHERENTES** con la política de la calidad.
- C. Se **DETERMINAN** las **ACCIONES**, los **RESPONSABLES**, los **RECURSOS** y los **PLAZOS** necesarios para su consecución.

4. LA NORMA UNE-EN ISO 9001:2008

Ejemplo de Objetivos de Calidad

OBJETIVOS GENERALES	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PLAZO	RECURSOS
MEJORAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	Mejorar el grado de satisfacción de los investigadores respecto a la gestión de proyectos y contratos en un 20% respecto a año anterior (Pasar de 5 a 6 sobre 7 en encuesta de satisfacción).	Desarrollar un PLAN DE GESTIÓN INTEGRAL para impulsar el desarrollo de todas las fases de I+D+i	BBB	2T/200X	Contrato con consultora CCC para elaboración de PLAN.
		Facilitar la autogestión del investigador aprovechando las nuevas tecnologías: acceso a través de la web a recursos documentales, etc.	BBB	2T/200X	
	Mejorar el grado de satisfacción de las empresas e instituciones respecto a la gestión de contratos en un 20% (Pasar de 5 a 6 sobre 7 en la encuesta de satisfacción).	Desarrollar un PLAN DE GESTIÓN INTEGRAL para impulsar el desarrollo de todas las fases de I+D+i	BBB	2T/200X	Contrato con consultora CCC para elaboración de PLAN.

Plan avante

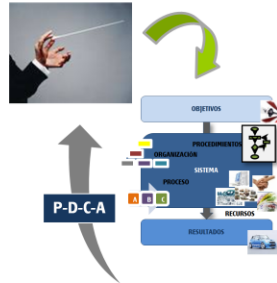
Universidad de Vigo

BÁSICO CALIDAD de UNE-EN ISO 9001:2008

4. LA NORMA UNE-EN ISO 9001:2008

REQUISITOS

5.4 Planificación



A. La **PLANIFICACIÓN** del SGC se realiza para cumplir los **REQUISITOS GENERALES**, así como los **OBJETIVOS** de calidad.

B. Se mantiene la integridad del SGC cuando se **PLANIFICAN** e **IMPLEMENTAN CAMBIOS** en éste.

Plan avante

Universidade de Vigo

BÁSICO CALIDAD de UNE-EN ISO 9001:2008

4. LA NORMA UNE-EN ISO 9001:2008

REQUISITOS

5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación



A. (5.5.1) Definir RESPONSABILIDADES y AUTORIDADES, y comunicarlas.

B. (5.5.3) Establecer los PROCESOS de COMUNICACIÓN dentro de la organización.



Plan avance

UniversidadeVigo



BÁSICO CALIDAD de UNE-EN ISO 9001:2008

4. LA NORMA UNE-EN ISO 9001:2008

REQUISITOS

5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación



- A. **ASEGURAR** el establecimiento, implementación y mantenimiento de los procesos necesarios para el SGC.
- B. **INFORMAR** a la alta dirección sobre el **DESEMPEÑO** del SGC y de cualquier **NECESIDAD** de **MEJORA**.
- C. **ASEGURAR** la promoción de la toma de conciencia de los **REQUISITOS** del **CLIENTE** en **TODOS** los **NIVELES**.

Plan avante

Universidade de Vigo

BÁSICO CALIDAD de UNE-EN ISO 9001:2008

4. LA NORMA UNE-EN ISO 9001:2008

REQUISITOS

5.6 Revisión por la dirección



BÁSICO CALIDAD de UNE-EN ISO 9001:2008

4. LA NORMA UNE-EN ISO 9001:2008

REQUISITOS

5.6 Revisión por la dirección

- **Información de ENTRADA:** Resultados de Auditorías, Retroalimentación del cliente, Desempeño de los procesos y conformidad del producto, Estado de las Acciones Correctivas y Preventivas, Acciones de seguimiento de revisiones previas, Cambios que podrían afectar al SGC y Recomendaciones para la mejora.
- **RESULTADOS de la revisión:** Mejora de la eficacia del S.G.C. y sus procesos, Mejora del producto y Necesidades de recursos

Plan avante

Universidade de Vigo

BÁSICO CALIDAD de UNE-EN ISO 9001:2008

4. LA NORMA UNE-EN ISO 9001:2008

REQUISITOS

4.
Sistema de gestión de la calidad

5.
Responsabilidad de la dirección

6.
Gestión de los recursos

7.
Realización del producto

8.
Medición, análisis y mejora



Plan **avante**

UniversidadeVigo

BÁSICO CALIDAD de UNE-EN ISO 9001:2008

4. LA NORMA UNE-EN ISO 9001:2008

REQUISITOS

6.1 Provisión de recursos



DETERMINAR y PROPORCIONAR los RECURSOS NECESARIOS para:

- A. Implementar y mantener el SGC y mejorar continuamente su eficacia.**
- B. Aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.**

Plan avante

Universidade de Vigo

BÁSICO CALIDAD de UNE-EN ISO 9001:2008

4. LA NORMA UNE-EN ISO 9001:2008

REQUISITOS

6. 2 Recursos humanos

Para el **PERSONAL** que realice trabajos dentro del alcance del SGC se **DEBE**:

- Determinar la **COMPETENCIA**.
- Proporcionar la **FORMACIÓN** u **OTRAS ACCIONES** para lograr la misma.
- Concienciar de la **IMPORTANCIA** de sus **ACTIVIDADES** y cómo **CONTRIBUYEN** al logro de los **OBJETIVOS**.
- Conservar los **REGISTROS (4.2.4)** sobre educación, formación, habilidades y experiencia.



Plan avante

Universidade de Vigo

BÁSICO CALIDAD de UNE-EN ISO 9001:2008

4. LA NORMA UNE-EN ISO 9001:2008

REQUISITOS

6.3 Infraestructura

DETERMINAR, PROPORCIONAR y MANTENER la infraestructura para LOGRAR la CONFORMIDAD del producto, incluyendo:

- Edificios, espacios de trabajo y servicios asociados.
- Equipos para los procesos (tanto hardware y software).
- Servicios de apoyo (transporte, comunicación y sistemas de información).



Plan avance

Universidad de

BÁSICO CALIDAD de UNE-EN ISO 9001:2008

4. LA NORMA UNE-EN ISO 9001:2008

REQUISITOS

6. 4. Ambiente de trabajo

DETERMINAR y GESTIONAR el AMBIENTE de TRABAJO necesario para LOGRAR la CONFORMIDAD con los REQUISITOS del PRODUCTO.



Plan avante

Universidade de Vigo



BÁSICO CALIDAD de UNE-EN ISO 9001:2008

4. LA NORMA UNE-EN ISO 9001:2008

REQUISITOS

4. Sistema de gestión de la calidad

5. Responsabilidad de la dirección

6. Gestión de los recursos

7. Realización del producto

8. Medición, análisis y mejora



4. LA NORMA UNE-EN ISO 9001:2008

REQUISITOS

7.1 Planificación de la realización del producto

Es necesario **PLANIFICAR** y **DESARROLLAR** los procesos para la realización del producto dentro de los SGC incluyendo:

- A. **OBJETIVOS** de calidad y **REQUISITOS** para el producto.
- B. Establecimiento de **PROCESOS**, **DOCUMENTOS** y **RECURSOS**.
- C. **ACTIVIDADES** de verificación, validación, seguimiento, inspección y ensayo/prueba así como los **CRITERIOS** para la aceptación del producto.
- D. **REGISTROS (4.2.4.)** necesarios.



Planificación

UNE-EN ISO 9001:2008

Diagrama de flujo de la norma UNE-EN ISO 9001:2008

4. LA NORMA UNE-EN ISO 9001:2008

REQUISITOS

7.2 Procesos relacionados con el cliente

7.2.1 Determinar requisitos producto



CLIENTES

DETERMINAR :

- A. Requisitos **ESPECIFICADOS** por el cliente (incluyendo en la entrega y con posterioridad a ésta).
- B. No establecidos por el cliente pero **NECESARIOS** para el uso previsto.
- C. Requisitos **LEGALES** y **REGLAMENTARIOS** aplicables.
- D. **ADICIONALES** determinados por la organización.

Plan avance

Universidade de Vigo

BÁSICO CALIDAD de UNE-EN ISO 9001:2008

4. LA NORMA UNE-EN ISO 9001:2008

REQUISITOS

7.2 Procesos relacionados con el cliente

7.2.2 Revisión de los requisitos

- Se **REVISAN** los requisitos del producto.
- Y se **ASEGURA** que:
 - ✗ Están **DEFINIDOS**.
 - ✗ Las diferencias están **RESUELTAS**.
 - ✗ Se tiene **CAPACIDAD** para **CUMPLIRLOS**.
 - ✗ Se mantiene **REGISTROS** de **ÉSTOS**, de su **REVISIÓN** y de las **ACCIONES** originadas por la misma.
 - ✗ Si hay **MODIFICACIONES**, éstas sufran el mismo proceso de **REVISIÓN**.



Plan adelante

Universidade de Vigo

BÁSICO CALIDAD de UNE-EN ISO 9001:2008

4. LA NORMA UNE-EN ISO 9001:2008

REQUISITOS

7.2 Procesos relacionados con el cliente

7.2.3 Comunicación con el cliente



Se debe **DETERMINAR** e **IMPLANTAR** disposiciones para la **COMUNICACIÓN** con el cliente, relativas a:

- A. **INFORMACIÓN** sobre el producto.
- B. **CONSULTAS, CONTRATOS** o **ATENCIÓN** de **PEDIDOS**, incluyendo las **MODIFICACIONES**.
- C. **RETROALIMENTACIÓN** del cliente, incluyendo sus **QUEJAS**.

Plan avance

Universidade de Vigo

BÁSICO CALIDAD de UNE-EN ISO 9001:2008

A

Son documentos a través del cual las *Administraciones Públicas y las empresas* informan a los ciudadanos y usuarios sobre los servicios que ofrecen y los compromisos que asumen en su prestación.

Puede ser una forma de documentar la especificación de nuestro servicio.

This image shows a blank sheet of white paper with ten horizontal black lines, resembling notebook paper. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There is no handwriting or other markings on the paper.

4. LA NORMA UNE-EN ISO 9001:2008

Ejemplo de Carta de Servicios

El Servicio de Gestión Académica, integrado en los servicios centrales de la Universidad, es una de las Unidades en que se estructura la Gerencia y tiene encomendada la coordinación administrativa y gestión de los distintos trámites que abarcan la vida académica del estudiante universitario.

La presente Carta de Servicios pretende ser una muestra del compromiso que esta Universidad ha adquirido con la calidad en la prestación de los servicios administrativos que demanda la comunidad universitaria, especialmente los estudiantes, así como la sociedad en general.

El Servicio de Gestión Académica quiere dar a conocer los servicios que actualmente presta, los objetivos y compromisos de futuro en la mejora de la calidad y los medios de que disponen aquellos que deseen ponerse en contacto con nosotros.

Los derechos de los usuarios y la normativa reguladora de los servicios que prestamos están recogidos en la Carta de Servicios publicada en <http://www.ubu.es/servicios/gesacademica.htm>

La vida del Servicio de Gestión Académica



SERVICIO DE GESTIÓN ACADÉMICA
Biblioteca Central, 2ª planta
Plaza de la Infanta Doña Elena, s/n
09001 BURGOS

HORARIO
Mañanas: de 9 a 14 horas de lunes a viernes
Tardes: concertar cita de lunes a jueves
Tel.: 947 258092 Fax: 947 258754
E-mail: sgacademica@ubu.es
Web: www.ubu.es/servicios/gesacademica.htm

¿Dónde estamos?

Quejas y sugerencias
Puedes ayudarnos a mejorar nuestro Servicio haciéndonos llegar **lecturas o quejas** sobre el funcionamiento del mismo en relación con la prestación de los servicios que tiene encomendados. Puedes presentarlas personalmente, por correo postal, correo electrónico, teléfono, fax o directamente en el Buzón de Sugerencias del Servicio.

Sí nos indicas tu nombre, apellidos y dirección te contestaremos a la queja o sugerencia en el plazo de 5 días hábiles.

Servicio de Gestión Académica



Carta de Servicios

UNIVERSIDAD DE BURGOS

2008

4. LA NORMA UNE-EN ISO 9001:2008

Ejemplo de Carta de Servicios

Conoce nuestros Servicios



947258111 947258111 947258111	Acceso a Estudios Universitarios (selectividad). Información, organización y coordinación. Matrícula de los alumnos de segundo de Bachillerato. Expedición de calificaciones y tramitación de reclamaciones y segundas correcciones.
947258111 947258111 947258111	Acceso para mayores de 25 años. Información, organización, expedición de calificaciones y tramitación de reclamaciones.
947258111 947258111 947258111	Traslados de expedientes. Tramitación de la certificación académica oficial de los alumnos que hayan realizado la PAU (Selectividad) en la URJ e inician estudios en otra Universidad.
947258111 947258111 947258111	Admisión de alumnos. Información, organización y coordinación de la preinscripción en el distrito universitario de Castilla y León. Gestión de los expedientes de admisión, distribución y adjudicación de plazas.
947258111 947258111 947258111	Becas y Ayudas al estudio. Información, estudio y propuesta de resolución de becas y ayudas comocadas por el MEC y por el Gobierno del País Vasco. Información, estudio y propuesta de resolución de ayudas al estudio para movilidad de estudiantes (Bénes y Pray Luis de León). Gestión de convenios del programa SICUE.

947258111 947258111 947258111	Estudios de Grado. Información, coordinación y gestión de la oferta educativa de las titulaciones oficiales de primer y segundo ciclo. Organización y planificación de la matrícula. Tramitación de las solicitudes y recursos administrativos relacionados con los expedientes académicos de los estudiantes.
947258111 947258111 947258111	Estudios de Máster Oficial. Información, coordinación y gestión de la oferta de cada estudio. Organización de la admisión, matrícula y gestión de expedientes académicos.
947258111 947258111 947258111	Estudios de Doctorado. Elaboración de la guía informativa y oferta de los programas de doctorado, matrícula de alumnos, gestión de expedientes académicos y tramitación de Tesis Doctorales.
947258111 947258111 947258111	Estudios Propios. Elaboración de la oferta de Estudios Propios, matrícula de alumnos, gestión de expedientes académicos y expedición de Certificados y Títulos Propios.
947258111 947258111 947258111	Títulos Oficiales. Expedición de títulos oficiales de Grado, Máster y Doctor, tramitación de duplicados, registro y entrega de títulos. Suplemento Europeo al Título.

Objetivo

Prestar un servicio de atención y asesoramiento personalizado a los estudiantes con el fin de facilitarles el ejercicio de sus derechos.

Estos son nuestros compromisos

- Mantener una información actualizada sobre los diferentes procesos académicos a través de los medios adecuados, fundamentalmente de la página web de la Universidad.
- Responder y contestar las quejas, sugerencias y consultas presentadas por los alumnos a través de nuestros sistemas de atención a usuarios:
 - Buzón de sugerencias y correo electrónico: 2 días hábiles
 - Escritos recibidos por correo postal o fax: 5 días hábiles
- Tramitar en el plazo máximo de 24 horas cualquier incidencia que pueda producirse en el transcurso del desarrollo de las pruebas de Selectividad y de las de Mayores de 25 años.
- Facilitar a los alumnos información puntual y transparente sobre el estado de su preinscripción y el proceso de admisión en general.
- Tramitar al MEC, antes del 1 de diciembre, el 90% de las solicitudes de Becas presentadas.
- Publicar la oferta de materias optativas y de libre elección con una antelación de 15 días al inicio de la matrícula oficial.
- Publicación en la web la oferta de los programas de doctorado, como mínimo, con 2 meses de antelación al comienzo del plazo de preinscripción.
- Expedir los títulos oficiales en un plazo máximo de 6 meses desde el abono de los derechos de expedición del título.
- Tramitar los expedientes de devolución de tasas por "bolsa indebida" para su abono, en el plazo máximo de 10 días hábiles desde su recepción.

Indicadores de calidad

Evaluamos la calidad de nuestro compromiso de los servicios administrativos a través de un sistema de seguimiento de los procesos.

- Seguimiento de los indicadores y resultados de los procesos, como mínimo una vez al año.
- Grado de implantación de las propuestas de mejora, en su caso, de cada uno de ellos.
- Evaluamos la calidad de la información facilitada.
- Porcentaje de contestaciones a las consultas o quejas presentadas, realizados en el plazo marcado.
- Revisión continua de la información publicada, como mínimo una vez al año.

008

4. LA NORMA UNE-EN ISO 9001:2008

Ejemplo de Carta de Servicios

Derechos

Los usuarios de la Oficina de Coordinación de Posgrado tienen derecho a:

1. Ser tratados con la máxima corrección
2. Ser informados sobre los diferentes trámites de documentación referidos a estudios de Posgrado en la UCA
3. Formular solicitudes e iniciar trámites en relación con su expediente académico
4. La notificación de la resolución de sus solicitudes en el menor tiempo posible
5. Ser informados sobre el estado de tramitación de sus solicitudes
6. Presentar una queja ante una actuación incorrecta
7. El respeto a la confidencialidad de los datos y a las opiniones de las personas



Tu opinión nos interesa

Para conocer la opinión del usuario sobre la calidad de nuestro servicio, tenemos a su disposición un cuestionario de satisfacción en nuestra oficina, al que también se puede acceder desde la siguiente dirección web:

http://www.uca.es/web/estudios/posgrado_doctorado/encuesta.htm

Por otra parte, las sugerencias, felicitaciones, quejas y reclamaciones ayudan a mejorar la calidad de los servicios que prestamos, y por ello recomendamos al usuario utilizar, si le es conveniente, el Bozón de Atención al Usuario de la UCA (BAU), conectando a la dirección: <http://buzonuca.es>

Dónde estamos

Oficina de Coordinación de Posgrado

Lugar: Consorcio Tecnológico de Cádiz
Edif. CTC, 1002 CÁDIZ
Dirección: c/ Benito Pérez Galdós, s/n
Teléfono: +34 956 01 53 53
+34 956 01 13 55
+34 956 01 52 84
+34 956 01 52 88
Fax: +34 956 01 56 28
E-mail: posgrado@uca.es
Horario: de lunes a viernes de 9,00 a 14,00 h.
Web: www.uca.es

Cómo llegar



Oficina de Coordinación de Posgrado (Doctorado)



4. LA NORMA UNE-EN ISO 9001:2008

Ejemplo de Carta de Servicios

Misión

La Oficina de Coordinación de Posgrado es una Unidad dependiente del Vicerrectorado de Posgrado y Formación Permanente, cuyo fin es coordinar, en el ámbito administrativo, las acciones de propuesta, implantación, difusión y desarrollo de los Estudios de Posgrado, así como proporcionar soporte administrativo a la gestión de propuesta y ejecución de la oferta de los Programas de Doctorado de la Universidad,



Funciones

1. Gestión administrativa de los estudios de Doctorado (Matrículas, actas, traslado y convalidaciones)
2. Coordinación de la gestión administrativa de los Estudios de Posgrado Europeo (Preinscripción, incidencias de Secretarías, becas específicas, convalidaciones, homologaciones de títulos extranjeros de Posgrado)
3. Gestión administrativa de las Tesis Doctorales (Registro del Proyecto de Tesis, matrícula de Tutela Académica, depósito y defensa de la tesis)
4. Emisión de Informes, Certificaciones, Diplomas, resguardos de Título de Doctor
5. Asesoramiento y soporte administrativo de las resoluciones de la Comisión de Doctorado y de la Comisión de Estudios de Posgrado (Revisión de la

documentación en cuanto al cumplimiento de la Normativa y notificación de resoluciones de las Comisiones)

6. Asesoramiento y apoyo administrativo de la Gestión de Calidad de los Estudios de Posgrado Europeo (Mención de calidad, Ayudas de movilidad, Verificación de planes de estudio)



Compromisos de calidad

1. Gestionar las matrículas de estudios de Doctorado dentro del plazo ordinario estipulado anualmente para ello, en un porcentaje superior al 80 por ciento
2. Resolver las alegaciones a preinscripción de másteres oficiales en un tiempo medio inferior a 15 días.
3. Notificar las resoluciones adoptadas por la Comisión de Doctorado en un plazo máximo de 15 días
4. Entregar el Diploma de Estudios Avanzados en un plazo máximo de 90 días desde la fecha de superación de la Prueba de Evaluación Global
5. Comunicar a los Departamentos los depósitos de tesis producidos, en un plazo máximo de 10 días desde la realización del trámite en Secretaría General
6. Entregar el Certificado supletorio del Título oficial de Doctor en un plazo máximo de 25 días desde su solicitud

7. Conseguir que los requerimientos de subsanación en solicitudes de Ayuda a la Movilidad del Profesorado y Estudiantes de Posgrado afecten a menos del 85 % del total de solicitudes.



Indicadores

1. Porcentaje de matrículas formalizadas en plazo
2. Tiempo medio de resolución de alegaciones a preinscripciones de másteres oficiales
3. Tiempo medio de notificación de las resoluciones de la Comisión Doctorado
4. Tiempo medio de tramitación del Diploma de Estudios Avanzados
5. Tiempo medio de comunicación a los Departamentos de los depósitos de Tesis Doctorales
6. Tiempo medio de tramitación de los Certificados Supletorios de Títulos Oficiales de Doctor
7. Porcentaje de solicitudes de Ayudas de Movilidad que no requieren subsanación



BASIS CALIDAD de UNE-EN ISO 9001:2008

4. LA NORMA UNE-EN ISO 9001:2008

Ejemplo de Carta de Servicios

El Servicio de Relaciones Internacionales, desde su creación, tiene como Misión, la INTERNACIONALIZACIÓN de la Universidad de Murcia en sus dos sentidos, *ad intra* y *ad extra*. A este servicio se encomienda la labor de hacer la Universidad de Murcia más internacional, conectándola con las instituciones, entidades y organismos internacionales, favoreciendo la movilidad, la experiencia internacional y la cooperación de cara a la formación y al desarrollo. Todo ello para lograr la expansión y apertura al resto del Mundo y conseguir hacer de la universidad, y por extensión su ciudad y región más conocida en el exterior. Al mismo tiempo que importar la ciudadanía del mundo con su diversidad cultural y enfoque científico a nuestras aulas.

Con esta Carta de Servicios asumimos una obligación escrita y pública de calidad de servicio con todos los usuarios que acuden a nosotros en demanda del mismo.

El responsable de la Carta de Servicios es el Jefe de Área de Relaciones Internacionales de la Universidad de Murcia.



SRI Servicio de Relaciones
Internacionales
Universidad de Murcia

Información presencial
Horario de 9:30 a 13:30 horas de lunes a jueves.
Viernes de 9:30 a 13:00 horas

Edif. Rector Antonio Soler 2ª planta
Campus de Espinardo

Teléfono de atención
Horario de 9:30 a 13:30 horas de lunes a jueves.
Viernes de 9:30 a 13:00 horas
+ 34 968 364074

FAX
+ 34 968 364130

Correo electrónico
svrelint@um.es

Internet
<http://www.um.es/internacionales>



UNIVERSIDAD DE MURCIA
VICERRECTORADO DE RELACIONES INTERNACIONALES
Y COMUNICACIÓN

universidad de murcia

**Carta de
Servicios
2008**

BÁSICO CALIDAD de UNE-EN ISO 9001:2008

Plan avante

4. LA NORMA UNE-EN ISO 9001:2008

Ejemplo de Carta de Servicios

El Servicio de Relaciones Internacionales presta los siguientes servicios:

- Informar de los programas existentes en cada momento.
- Asesorar a la comunidad universitaria sobre programas de educación y formación internacionales.
- Gestionar los programas interuniversitarios internacionales.
- Organizar actividades de acogida a los estudiantes y profesores internacionales que visiten la Universidad de Murcia.
- Conectar la Universidad de Murcia y la sociedad estableciendo los cauces pertinentes en acciones internacionales.
- Dotar de mayor calidad las relaciones internacionales establecidas por la Universidad de Murcia, en especial las que implican movilidad.
- Favorecer y apoyar la Cooperación Internacional.
- Mejorar los sistemas informáticos y bases de datos de la gestión del Servicio de Relaciones Internacionales.

Estos servicios se prestan básicamente a través de: información telefónica, información presencial, información escrita, información virtual y mediante la edición y distribución de material publicitario, (folletos, carteles, etc.); así como mediante reuniones y seminarios técnicos y de trabajo.

Normativa Vigente

Normativa General

- Constitución Española de 27 de diciembre de 1978.
- Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de datos de Carácter Personal.
- Ley 30/92 de 26 de noviembre del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999 de 13 de enero.
- Ley 25/1998 de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa.
- Orden de 6 de marzo de 2003 por la que se dictan instrucciones en relación a la implantación de Cartas de Servicios en la Administración Pública de la Región de Murcia (BORM, 67 22/03/03).

Normativa Universitaria

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.
- La Ley 23/1998, de 7 de julio, de Cooperación Internacional para el Desarrollo.
- Estatutos de la Universidad de Murcia, publicados en el BORM 6/09/04.
- Normativa para el Reconocimiento de Estudios cerrados por estudiantes de la Universidad de Murcia en otras Instituciones de Enseñanza Superior a través de Programas de Movilidad y Convenios Interuniversitarios de 23 de Mayo de 2003.
- Acuerdo del Consejo Extraordinario de Gobierno de 17 de diciembre de 2004 por el que se aprueban las normas para la transición, aprobación y seguimiento de convenios de colaboración.

Derechos de los Usuarios

- Al asesoramiento sobre las actividades y convocatorias que se tramitan en el Servicio
- A ser tratados con respeto y deferencia por el personal del Servicio
- Los reconocidos en el art. 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre.

Participación de los Usuarios

- Formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta de Servicios.
- Comentarios y sugerencias a través del correo electrónico: sueltas@um.es

Compromisos de calidad que se ofrecen:

- Tiempo medio de espera de las llamadas atendidas inferior a 30 segundos, en función del grado de saturación de las líneas.
- Consultas presenciales atendidas, en un 80% de los casos, antes de 8 minutos; el restante 20% antes de 10 minutos.
- Plazo medio de 3 días para contestación de las consultas por e-mail.
- Quejas y sugerencias contestadas en un plazo máximo de 30 días.
- Actualización permanente de la información disponible y de las convocatorias en vigor.

Indicadores del nivel de calidad de los servicios prestados:

- Porcentaje de llamadas telefónicas atendidas antes de 30 segundos.
- Porcentaje de consultas presenciales atendidas antes de 8 minutos o, en su caso, antes de 10 minutos.
- Plazo medio de consultas respondidas por e-mail inferior a 3 días.
- Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas en un plazo inferior a veinte días.
- Porcentaje de alumnos enviados/ recibidos.
- Porcentaje de profesores implicados en movilidad.
- Financiación externa conseguida para actividad internacional.
- Porcentaje de proyectos presentados/aprobados.

Quejas y Sugerencias:

- Las quejas y sugerencias pueden ser realizadas personalmente en nuestra oficina (Buzón de Quejas y Sugerencias) o a través de nuestro e-mail: sueltas@um.es
- También podrán presentarse en el Registro General de la Universidad e irán dirigidas a la Excmo. Sra. Vicerrectora de Relaciones Internacionales y Comunicación, a través de una instancia normalizada.

4. LA NORMA UNE-EN ISO 9001:2008

REQUISITOS

7.3 Diseño y desarrollo

7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo

Se debe DETERMINAR :

- A. Las ETAPAS del diseño y desarrollo.
 - B. La REVISIÓN, VERIFICACIÓN y VALIDACIÓN, apropiadas para cada etapa.
 - C. Las RESPONSABILIDADES y AUTORIDADES.
- GESTIONAR las INTERFACES entre los grupos involucrados.

ACTUALIZAR los resultados a medida que se progrese en el diseño y desarrollo



1

2

3

Plan avante

Universidad de Vigo

BÁSICO CALIDAD de UNE-EN ISO 9001:2008

REQUISITOS

7.3.2 Elementos de entrada

D. CUALQUIER otro REQUISITOS esencial para el diseño y desarrollo.



4. LA NORMA UNE-EN ISO 9001:2008

REQUISITOS

7.3 Diseño y desarrollo

7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo



Se debe **REVISAR**, de acuerdo a lo planificado (7.3.1), para:

- A. **EVALUAR** la **CAPACIDAD** para **CUMPLIR** los **REQUISITOS**.
- B. **IDENTIFICAR** problemas y proponer las acciones necesarias.
- C. Dejar **REGISTRO** (4.2.4) de los resultados de la revisión y las acciones surgidas.

Plan **avante**

UniversidadeVigo



BÁSICO CALIDAD de UNE-EN ISO 9001:2008

4. LA NORMA UNE-EN ISO 9001:2008

REQUISITOS

7.3 Diseño y desarrollo

7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo



- Se debe VERIFICAR, de acuerdo a lo planificado (7.3.1), para asegurarse de que los RESULTADOS del diseño y desarrollo cumplen los REQUISITOS de los ELEMENTOS DE ENTRADA.
- Se debe dejar REGISTRO (4.2.4) de los resultados de la verificación y las acciones surgidas.

Plan avante

Universidade de Vigo



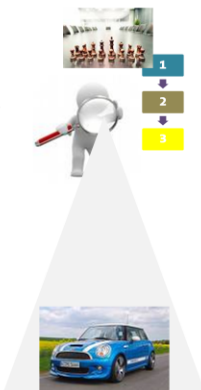
BÁSICO CALIDAD de UNE-EN ISO 9001:2008

4. LA NORMA UNE-EN ISO 9001:2008

REQUISITOS

7.3 Diseño y desarrollo

7.3.6 Validación del diseño y desarrollo



- Se debe **VALIDAR**, de acuerdo a lo planificado (7.3.1), para asegurarse, a ser posible **ANTES** de la **ENTREGA**, de que el **PRODUCTO** es capaz de **SATISFACER** los **REQUISITOS** para su aplicación especificada o uso previsto.
- Se debe dejar **REGISTRO** (4.2.4) de los resultados de la validación y las acciones surgidas.

Plan avante

Universidade de Vigo

BÁSICO CALIDAD de UNE-EN ISO 9001:2008

4. LA NORMA UNE-EN ISO 9001:2008

REQUISITOS

7.3 Diseño y desarrollo

7.3.7 Control de los cambios

- Se deben IDENTIFICAR, REVISAR, VERIFICAR, VALIDAR y APROBAR los CAMBIOS del diseño y desarrollo. Incluyendo la evaluación del EFECTO de éstos en las PARTES CONSTITUTIVAS y en el PRODUCTO ya ENTREGADO.
- Se debe dejar REGISTRO (4.2.4) de los cambios de la revisión y las acciones surgidas.



Plan avante

Universidade de Vigo

BÁSICO CALIDAD de UNE-EN ISO 9001:2008

4. LA NORMA UNE-EN ISO 9001:2008

REQUISITOS

7.4. Compras

7.4.1 Proceso de compras

- Debe asegurar que el **PRODUCTO/SERVICIO** adquirido **CUMPLE** con los **REQUISITOS** de **COMPRA** aplicables.
- El **TIPO** y **ALCANCE** del **CONTROL** aplicado al proveedor y al producto adquirido, debe **DEPENDER** del **IMPACTO** del producto adquirido en la posterior realización del **PRODUCTO FINAL**.
- Debe establecer **CRITERIOS** para evaluar, seleccionar y re-evaluar a los proveedores. Dejando **REGISTRO (4.2.4)** de ello.



Plan avance

Universidade de Vigo

BÁSICO CALIDAD de UNE-EN ISO 9001:2008

4. LA NORMA UNE-EN ISO 9001:2008

REQUISITOS

7.4. Compras

7.4.2 Información para las compras

Debe incluir:

- REQUISITOS para la APROBACIÓN del producto, procedimientos, procesos y equipos.
- REQUISITOS para la CALIFICACIÓN del personal.
- REQUISITOS del SGC.

Plan avante

Universidade de Vigo

BÁSICO CALIDAD de UNE-EN ISO 9001:2008

4. LA NORMA UNE-EN ISO 9001:2008

REQUISITOS

7.4. Compras

7.4.3 Verificación de las compras

- Debe ESTABLECER una sistemática (inspección u otra) para asegurarse de que el **PRODUCTO COMPRADO CUMPLE** con los **REQUISITO** de compra especificados.
- En caso de verificaciones en las instalaciones del proveedor, se debe informar al respecto en la información de compra.



Plan avante

Universidade de Vigo



BÁSICO CALIDAD de UNE-EN ISO 9001:2008

4. LA NORMA UNE-EN ISO 9001:2008

REQUISITOS

7.5. Producción y prestación del servicio

La producción y prestación del servicio se debe llevar a cabo BAJO CONDICIONES CONTROLADAS, incluyendo: Información sobre CARACTERÍSTICAS del producto, INSTRUCCIONES de TRABAJO, USO de EQUIPOS apropiados, disponibilidad y uso de EQUIPOS de SEGUIMIENTO y MEDICIÓN, IMPLEMENTACIÓN de SEGUIMIENTO, de MEDICIÓN y de actividades de LIBERACIÓN, ENTREGA y POSTERIORES a la entrega del producto.



7.5.1 Control producción y servicio

Plan avant

UNIVERSITA' degli STUDI

BÁSICO CALIDAD de UNE-EN ISO 9001:2008

4. LA NORMA UNE-EN ISO 9001:2008

REQUISITOS

7.5. Producción y prestación del servicio

7.5.2 Validación de los procesos



PROCESOS ESPECIALES

No se pueden verificar los productos/servicios resultantes antes de su utilización o prestación del servicio

Se deben ESTABLECER:

- A. CRITERIOS definidos para la REVISIÓN y APROBACIÓN de los procesos.
- B. APROBACIÓN de los EQUIPOS y CALIFICACIÓN del PERSONAL.
- C. USO de MÉTODOS y PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS.
- D. REQUISITOS de REGISTROS (4.2.4).
- E. RE-VALIDACIÓN.

Plan avance

Universidad de Vigo

BÁSICO CALIDAD de UNE-EN ISO 9001:2008

4. LA NORMA UNE-EN ISO 9001:2008

REQUISITOS

7.5. Producción y prestación del servicio

7.5.3 Identificación y trazabilidad

- Cuando proceda, se deben **IDENTIFICAR** los **PRODUCTOS**, a través de todas las etapas de su realización.
- Cuando la **TRAZABILIDAD** sea un **REQUISITOS**, se debe **CONTROLAR** la **IDENTIFICACIÓN ÚNICA** del **PRODUCTO** y mantener **REGISTROS (4.2.4)**.

A small, stylized illustration of a pair of black-rimmed glasses with a gold-colored bridge and temples, positioned below the text box.

Plan avante

Universidade de Vigo

The logo of the University of Vigo, featuring a stylized 'U' and 'V' in blue and green.

BÁSICO CALIDAD de UNE-EN ISO 9001:2008

7.5.3 Identificación y trazabilidad

- Cuando proceda, se deben **IDENTIFICAR** los **PRODUCTOS**, a través de todas las etapas de su realización.
- Cuando la **TRAZABILIDAD** sea un **REQUISITOS**, se debe **CONTROLAR** la **IDENTIFICACIÓN ÚNICA** del **PRODUCTO** y mantener **REGISTROS (4.2.4)**.



4. LA NORMA UNE-EN ISO 9001:2008

REQUISITOS

7.5. Producción y prestación del servicio

7.5.4 Propiedad del cliente

- Se deben **CUIDAR** los **BIENES** del **CLIENTE** mientras estén **BAJO** el **CONTROL** de la **ORGANIZACIÓN**, estén siendo **UTILIZADOS** por la misma o **INCORPORADOS** al producto final.
- Se deben **IDENTIFICAR**, **VERIFICAR**, **PROTEGER** y **SALVAGUARDAR**.
- En caso de **PÉRDIDA** o **DETERIORO** se debe **INFORMAR** al **CLIENTE** de ello y mantener **REGISTROS (4.2.4)**.



Plan avante

Universidade de Vigo

BÁSICO CALIDAD de UNE-EN ISO 9001:2008

4. LA NORMA UNE-EN ISO 9001:2008

REQUISITOS

7.5. Producción y prestación del servicio

7.5.5 Preservación del producto

- Se deben **PRESERVAR** el producto, y sus partes constitutivas, durante el **PROCESO INTERNO** y la **ENTREGA** al destino previsto.
- Si es aplicable se debe incluir la **IDENTIFICACIÓN**, **MANIPULACIÓN**, **EMBALAJE**, **ALMACENAMIENTO** y **PROTECCIÓN**.



Plan avance

Universidade de Vigo

BÁSICO CALIDAD de UNE-EN ISO 9001:2008

4. LA NORMA UNE-EN ISO 9001:2008

REQUISITOS

7.6. Control de los equipos de seguimiento y de medición

- Se deben DETERMINAR el seguimiento y la medición a realizar y los EQUIPOS necesarios para ello para proporcionar evidencias de la conformidad del producto con los requisitos.
- Se deben ESTABLECER PROCESOS para asegurar que el seguimiento y medición se realizan de manera coherente con los requisitos de seguimiento y medición.

The image shows two digital multimeters. The top one is yellow and the bottom one is black. Both are used for electrical measurements. The black one has a test lead connected to a small component.

Plan avante

Universidade de Vigo

BÁSICO CALIDAD de UNE-EN ISO 9001:2008

7.6. Control de los equipos de seguimiento y de medición

- 

4. LA NORMA UNE-EN ISO 9001:2008

REQUISITOS

7.6. Control de los equipos de seguimiento y de medición

EL EQUIPO de MEDICIÓN DEBE:

- A. CALIBRARSE o VERIFICARSE** contra **PATRONES RECONOCIDOS**, dejando **REGISTRO** de ello (4.2.4).
- B. AJUSTARSE o RE-AJUSTARSE**, según sea necesario.
- C. IDENTIFICARSE** respecto su estado de calibración.
- D. PROTEGERSE** contra ajustes que invaliden los resultados.
- E. PROTEGERSE** de daños y deterioros.

Plan **avante**   **BÁSICO CALIDAD** de UNE-EN ISO 9001:2008

7.6. Control de los equipos de seguimiento y de medición

A. CALIBRARSE o VERIFICARSE contra PATRONES RECONOCIDOS, dejando REGISTRO de ello (4.2.4).

C. IDENTIFICARSE respecto su estado de calibración.

C. IDENTIFICARSE respecto su estado de calibración.

resultados.

E. PROTEGERSE de daños y deterioros.

4. LA NORMA UNE-EN ISO 9001:2008

REQUISITOS

7.6. Control de los equipos de seguimiento y de medición

Se DEBE:

- **EVALUAR y REGISTRAR la VALIDEZ** de resultados anteriores cuando se detecte que el equipo no está conforme con los requisitos.
- **TOMAR las ACCIONES APROPIADAS** al respecto sobre el EQUIPO y sobre cualquier PRODUCTO AFECTADO.
- Confirmar la **CAPACIDAD** de los PROGRAMAS INFORMÁTICOS, ANTES de su UTILIZACIÓN, cuando se UTILICEN en las actividades de SEGUIMIENTO y MEDICIÓN de los requisitos.



Plan avante

Universidade de Vigo

BÁSICO CALIDAD de UNE-EN ISO 9001:2008

4. LA NORMA UNE-EN ISO 9001:2008

REQUISITOS

4.
Sistema de gestión de la calidad

5.
Responsabilidad de la dirección

6.
Gestión de los recursos

7.
Realización del producto

8.
Medición, análisis y mejora



Plan avante

Universidade de Vigo

BÁSICO CALIDAD de UNE-EN ISO 9001:2008

4. LA NORMA UNE-EN ISO 9001:2008

REQUISITOS

8.1. Generalidades

Se **DEBE** planificar e implantar **PROCESOS** de **SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS y MEJORA** para:

- A. Demostrar la **CONFORMIDAD** con los requisitos del producto.
- B. Asegurar la **CONFORMIDAD** del SGC.
- C. **MEJORAR CONTINUAMENTE** la eficacia del mismo.

P-D-C-A

Plan **avante**

UniversidadeVigo

BÁSICO CALIDAD de UNE-EN ISO 9001:2008

4. LA NORMA UNE-EN ISO 9001:2008

REQUISITOS

8.2. Seguimiento y medición

8.2.1 Satisfacción del cliente



Se **DEBE ESTABLECER** un **MÉTODO** para **OBTENER** y **UTILIZAR** la **INFORMACIÓN** relativa a la **PERCEPCIÓN** del **CLIENTE** con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización.

Plan avante

Universidade de Vigo



BÁSICO CALIDAD de UNE-EN ISO 9001:2008

4. LA NORMA UNE-EN ISO 9001:2008

REQUISITOS

8.2. Seguimiento y medición

8.2.2 Auditoría interna

Se **DEBE** llevar a cabo **AUDITORÍAS INTERNAS** a **INTERVALOS PLANIFICADOS** para determinar si el SGC:

- A. Es conforme con las disposiciones planificadas (7.1), los requisitos de la Norma y otros requisitos auto impuestos.
- B. Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

Plan avante

Universidade de Vigo

BÁSICO CALIDAD de UNE-EN ISO 9001:2008

8.2.2 Auditoría interna

- A. Es conforme con las disposiciones planificadas (7.1), los requisitos de la Norma y otros requisitos auto impuestos.**
- B. Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.**

Plan avant

Universidade de Vigo

BÁSICO CALIDAD de UNE-EN ISO 9001:2008

4. LA NORMA UNE-EN ISO 9001:2008

REQUISITOS

8.2. Seguimiento y medición

Se DEBE :

- Planificar un PROGRAMA de AUDITORÍA.
- Unos CRITERIOS de AUDITORÍA, el ALCANCE de la misma, su FRECUENCIA y su METODOLOGÍA.
- SELECCIONAR los AUDITORES, asegurando su COMPETENCIA, OBJETIVIDAD e IMPARCIALIDAD.
- Establecer un PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO al respecto, y mantener REGISTRO de su aplicación (4.2.4).
- TOMAR ACCIONES CORRECTIVAS sobre las no conformidades detectadas.

8.2.2 Auditoría interna

Plan avance

UNIVERSIDAD DE

BÁSICO CALIDAD de UNE-EN ISO 9001:2008

4. LA NORMA UNE-EN ISO 9001:2008

REQUISITOS

8.2. Seguimiento y medición



Plan avante

Universidade de Vigo

BÁSICO CALIDAD de UNE-EN ISO 9001:2008

4. LA NORMA UNE-EN ISO 9001:2008

REQUISITOS

8.2. Seguimiento y medición

8.2.3 Seguimiento y medición de procesos



Se **DEBE** aplicar **MÉTODOS** para el **SEGUIMIENTO**, y si procede, la **MEDICIÓN** de los **PROCESOS** del SGC, que permitan demostrar la **CAPACIDAD** éstos para **ALCANZAR** los **RESULTADOS PLANIFICADOS**.

Plan avante

Universidade de Vigo

BÁSICO CALIDAD de UNE-EN ISO 9001:2008

4. LA NORMA UNE-EN ISO 9001:2008

REQUISITOS

8.2. Seguimiento y medición

8.2.4 Seguimiento y medición del producto



DATOS

Tabla 1. Resultados de conformidad de producto

Característica	Requisito	Resultado	Observaciones
Característica 1	Requisito 1	Conforme	
Característica 2	Requisito 2	Conforme	
Característica 3	Requisito 3	Conforme	
Característica 4	Requisito 4	Conforme	
Característica 5	Requisito 5	Conforme	
Característica 6	Requisito 6	Conforme	
Característica 7	Requisito 7	Conforme	
Característica 8	Requisito 8	Conforme	
Característica 9	Requisito 9	Conforme	
Característica 10	Requisito 10	Conforme	

Se DEBE:

- Hacer el **SEGUIMIENTO** y **MEDIR** las **CARACTERÍSTICAS** del **PRODUCTO** para verificar que **CUMPLE** los requisitos.
- Mantener **REGISTRO** de la **CONFORMIDAD** de éste respecto los **CRITERIOS** de aceptación y los **RESPONSABLE** de la autorización de su **LIBERACIÓN** al cliente (4.2.4).

Plan avance

Universidade de Vigo

BÁSICO CALIDAD de UNE-EN ISO 9001:2008

4. LA NORMA UNE-EN ISO 9001:2008

REQUISITOS

8.2. Seguimiento y medición

8.2.4 Seguimiento y medición del producto

La **LIBERACIÓN** del **PRODUCTO** y la **PRESTACIÓN** del **SERVICIO** al cliente **NO DEBE** realizarse hasta **COMPLETAR SATISFACTORIAMENTE** las **DISPOSICIONES PLANIFICADAS (7.1)**, a menos que sea aprobado de otra manera por una **AUTORIDAD PERTINENTE** y, cuando proceda, por el **CLIENTE**.



A

Plan avante

Universidade de Vigo



BÁSICO CALIDAD de UNE-EN ISO 9001:2008

4. LA NORMA UNE-EN ISO 9001:2008

REQUISITOS

8.3. Control del producto no conforme

Se debe:

- IDENTIFICAR y CONTROLAR, para prevenir el uso o entrega no intencionada, del PRODUCTO NO CONFORME con los requisitos establecidos.
- Establecer un PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO al respecto, y mantener lo REGISTRO de su aplicación (4.2.4).
- Una vez CORREGIDO, someterlo NUEVAMENTE a VERIFICACIÓN para demostrar su conformidad.



4. LA NORMA UNE-EN ISO 9001:2008

REQUISITOS

8.3. Control del producto no conforme

Los tratamientos posibles para el producto son:

- A. Tomar acciones para eliminar la no conformidad detectada.
- B. Autorizar su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad competente y/o el cliente.
- C. Tomar acciones para impedir su uso o aplicación original.
- D. Si la detección es posterior a la entrega, tomar acciones al respecto sobre los efectos reales o potenciales.

Plan avante

Universidade de Vigo

BÁSICO CALIDAD de UNE-EN ISO 9001:2008

8.3. Control del producto no conforme

- A. Tomar acciones para eliminar la no conformidad detectada.
- B. Autorizar su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad competente y/o el cliente.
- C. Tomar acciones para impedir su uso o aplicación original.
- D. Si la detección es posterior a la entrega, tomar acciones al respecto sobre los efectos reales o potenciales.

- A. Tomar acciones para eliminar la no conformidad detectada.
- B. Autorizar su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad competente y/o el cliente.
- C. Tomar acciones para impedir su uso o aplicación original.
- D. Si la detección es posterior a la entrega, tomar acciones al respecto sobre los efectos reales o potenciales.

4. LA NORMA UNE-EN ISO 9001:2008

REQUISITOS

8.4. Análisis de datos



DEBE DEMOSTRAR la
IDONEIDAD y EFICACIA del
SGC, para EVALUAR dónde
se puede realizar MEJORA
CONTINUA de su eficacia.

Plan avante

Universidade de Vigo



BÁSICO CALIDAD de UNE-EN ISO 9001:2008

4. LA NORMA UNE-EN ISO 9001:2008

REQUISITOS

8.4. Análisis de datos

El ANÁLISIS de DATOS debe proporcionar información sobre:



**SATISFACCIÓN
del CLIENTE**
Plan avante



**CONFORMIDAD
del PRODUCTO**

Universidad de Vigo



**CARACTERÍSTICAS y TENDENCIAS
de PROCESOS y PRODUCTOS**



PROVEEDORES

UNIVERSIDAD de UNE-EN ISO 9001:2008

4. LA NORMA UNE-EN ISO 9001:2008

REQUISITOS

8.5. Mejora

DEBE MEJORAR CONTINUAMENTE el SGC utilizando:

8.5.1 Mejora continua

POLÍTICA de la CALIDAD

ANÁLISIS de DATOS

RESULTADOS de AUDITORÍA

OBJETIVOS de la CALIDAD

Plan avante

Universidade de Vigo



ACCIONES CORRECTIVAS/ PREVENTIVAS

REVISIÓN del SGC

BÁSICO CALIDAD de UNE-EN ISO 9001:2008

4. LA NORMA UNE-EN ISO 9001:2008

REQUISITOS

8.5. Mejora

8.5.2 Acciones correctivas

Tener un PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO para:

- A. REVISAR NO CONFORMIDADES, incluyendo las QUEJAS.
- B. DETERMINAR sus CAUSAS.
- C. EVALUAR la necesidad de adoptar ACCIONES para EVITAR su REPETICIÓN.
- D. DETERMINAR e IMPLEMENTAR éstas.
- E. REGISTRAR los RESULTADOS de las acciones tomadas (4.2.4).
- F. REVISAR la EFICACIA de las acciones tomadas.

ACCIONES
CORRECTIVAS

Plan avante

Universidade de Vigo

BÁSICO CALIDAD de UNE-EN ISO 9001:2008

4. LA NORMA UNE-EN ISO 9001:2008

REQUISITOS

8.5. Mejora

8.5.2 Acciones correctivas

Tener un PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO para:

- A. REVISAR NO CONFORMIDADES POTENCIALES y sus CAUSAS.
- B. EVALUAR la necesidad de adoptar ACCIONES para PREVENIR su OCURRENCIA.
- C. DETERMINAR e IMPLEMENTAR éstas.
- D. REGISTRAR los RESULTADOS de las acciones tomadas (4.2.4).
- E. REVISAR la EFICACIA de las acciones tomadas

ACCIONES
PREVENTIVAS

Plan avante

Universidade de Vigo



BÁSICO CALIDAD de UNE-EN ISO 9001:2008

MOITAS GRACIAS

AENOR

Rebeca FERNÁNDEZ PÉREZ
Delegación de AENOR en Galicia
galicia@aenor.es
Tfno 986 443 554
981 175 080



Plan avante

Universidade de Vigo



BÁSICO CALIDAD de UNE-EN ISO 9001:2008