



ACCIÓN FORMATIVA

UNE-EN ISO 9001:2015

UNE-EN ISO 14001:2015

¿QUÉ SIGNIFICA UNE-EN ISO 9001:2015?

- **UNE:** Una norma Española
- **EN:** Norma Europea
- **ISO:** International Organization for Standardization (Organización Internacional para la Estandarización).
- **9001:** Serie a la que pertenece
- **2015:** Año de entrada en vigor

¿CON QUÉ NORMAS SE CERTIFICARÁ LA EMPRESA?

- UNE-EN ISO 9001:2015 “**Sistema de Gestión de Calidad**”
- UNE-EN ISO 14001:2015 “ **Sistema de Gestión Medio Ambiental**”

¿QUÉ NOS APORTAN?

- Asegura el cumplimiento de requisitos legales (reducción de riesgos de sanciones)
- Actúa como apoyo en las auditorías de seguimiento de otras entidades.
- Garantiza la Calidad de los servicios de cara a los usuarios.
- Facilita las relaciones contractuales y coordinación con los clientes, instituciones, etc.
- Aumenta el prestigio profesional de la empresa, entidad pública y municipio ante terceros.
- Estimula la mejora y aumenta la eficacia y eficiencia, haciendo hincapié en la mentalidad de ahorro.
- Garantiza la competitividad de sus proveedores.
- Aumenta la motivación de los empleados. Mayor concienciación e implicación.

¿QUÉ ES ENAC?

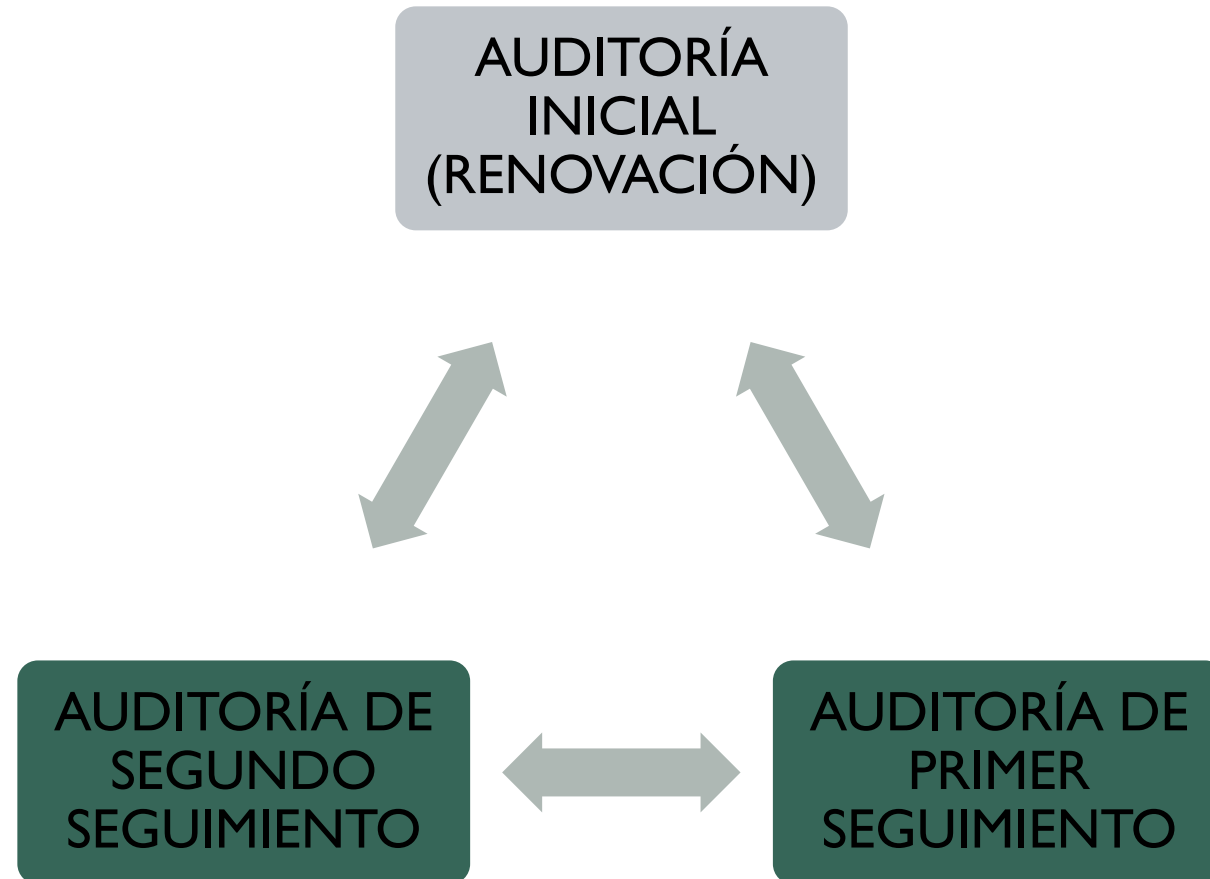
ENTIDAD designada por el **Gobierno**, para operar en España como el único Organismo **NACIONAL** de **ACREDITACIÓN**

■ **Funciones**

Elaboración de normas a través del Comité Técnico de Normalización (CTE)

Control sobre las entidad de certificación (Auditorías de supervisión de auditores)

CICLO DE AUDITORÍA (COMÚN)



ISO 9001:2015

- **¿Qué es la Calidad?**

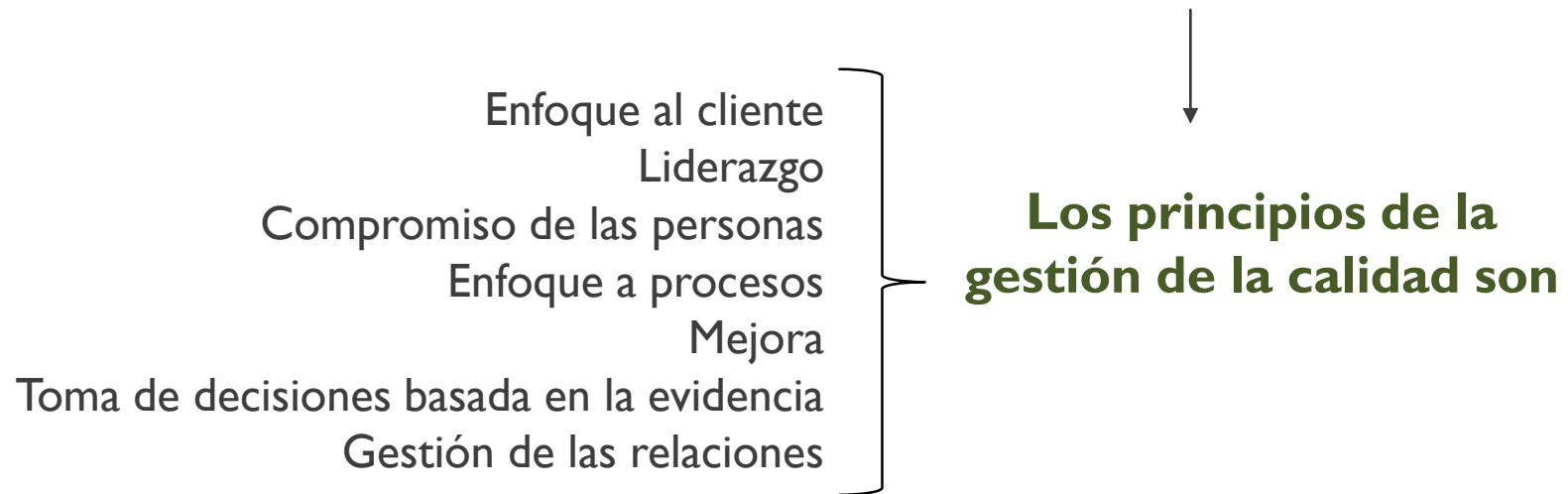
"Asegurar de forma sistemática la satisfacción de los clientes, como garantía de eficiencia presente y futura"

- **¿Cómo podemos hacer esto? —————→ "Sistemas de gestión de calidad"**

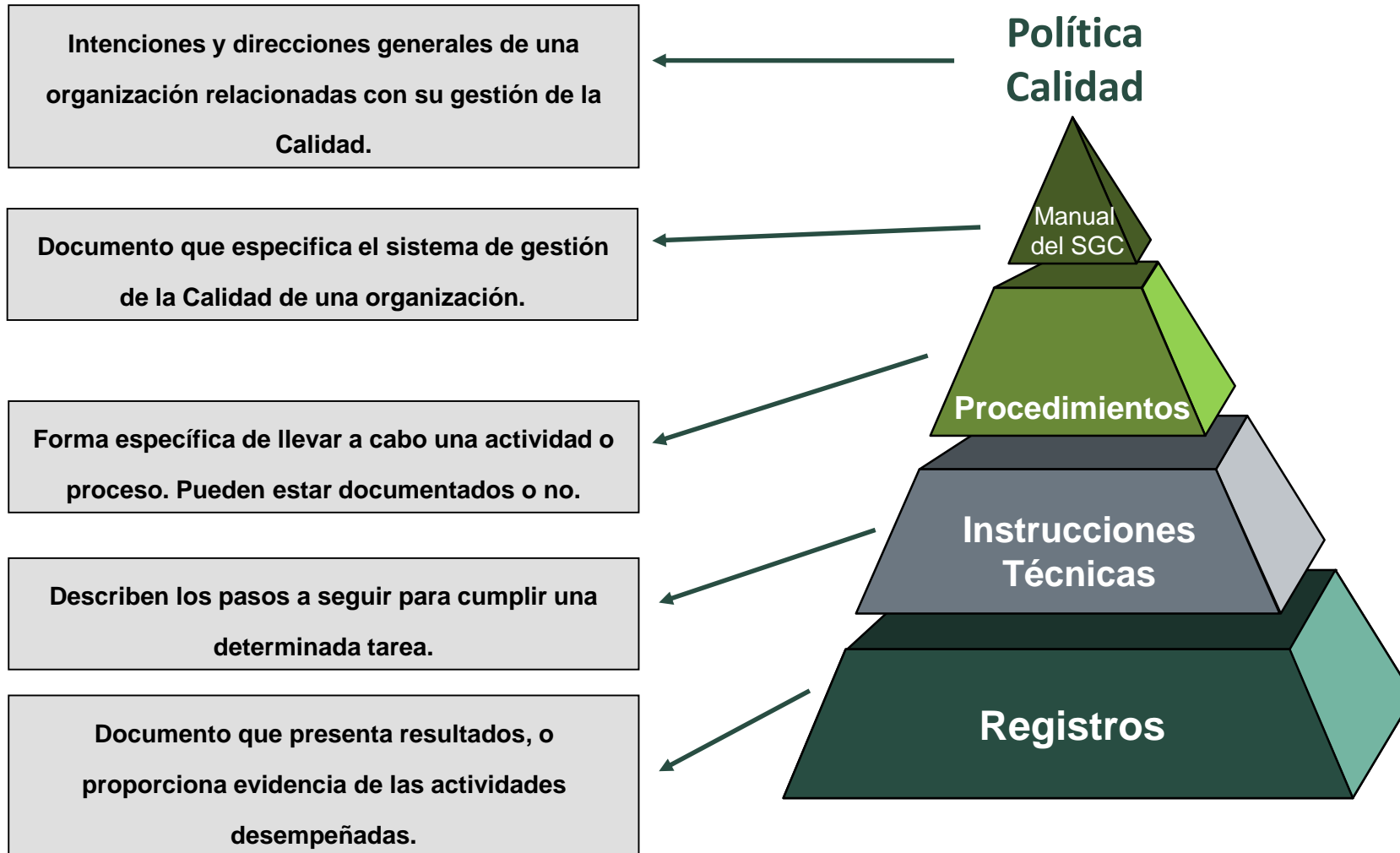
ISO 9001:2015

- **¿Qué es un Sistema de Gestión de Calidad?**

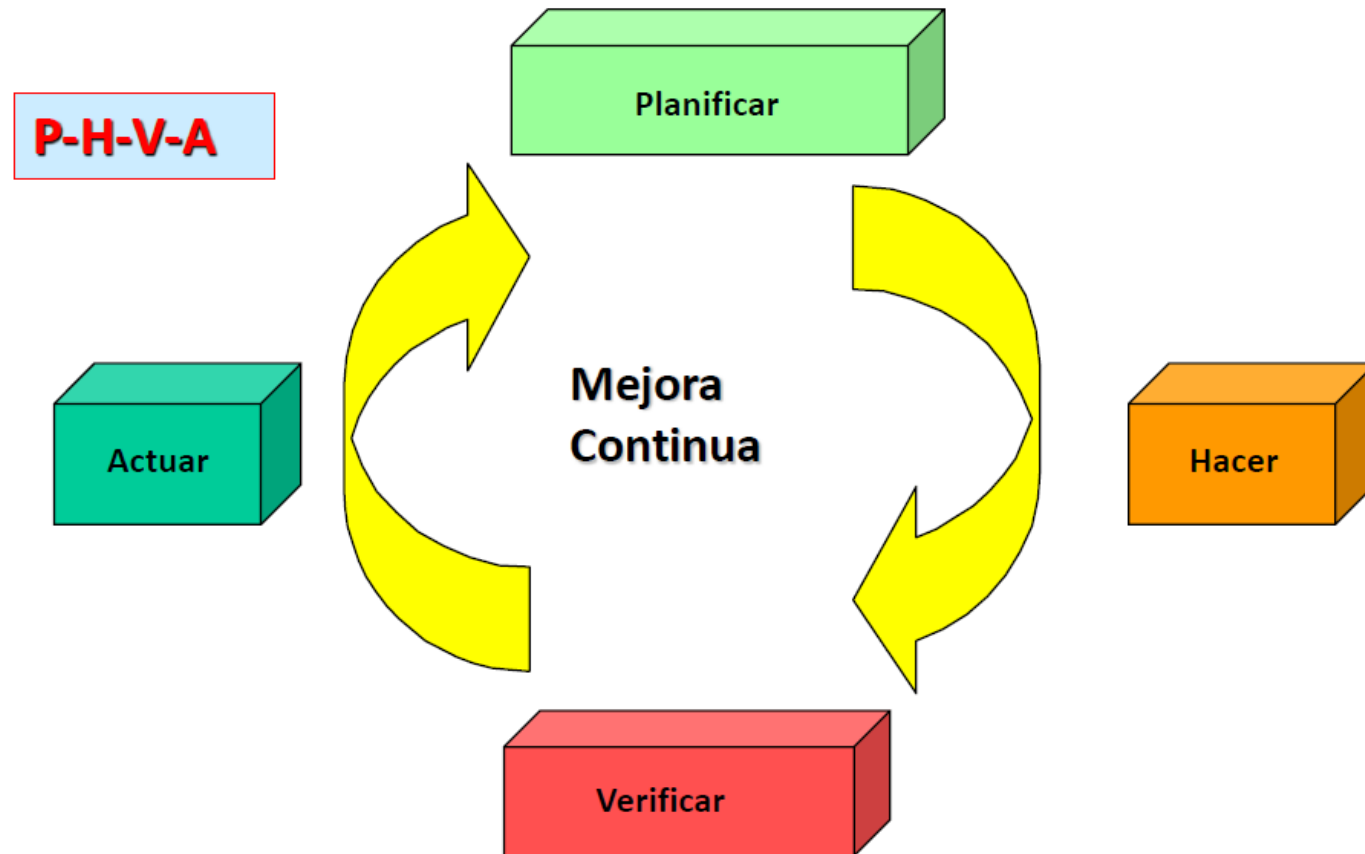
"Todas las actividades que permiten asegurar la calidad de nuestro producto y servicio y el cumplimiento sistemático de los requisitos de calidad y expectativas de los clientes; *hacerlo bien, a la primera y siempre*"



ESTRUCTURA SISTEMA DE GESTIÓN (COMÚN)



MODELO DE PLANIFICACIÓN: CICLO PHVA (COMÚN)



CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN (ISO 9001 E ISO 14001)

- La organización debe determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección que afecte para lograr los resultados previstos . Se debe realizar un seguimiento de estas cuestiones.
- Debemos disponer del mayor conocimiento posible de nuestro entorno:
 - **¿Sabemos como actúan nuestro competidores?**
 - **¿Conocemos los productos que ofrecen?**
 - **¿Estamos al día de los cambios de legislación?**
 - **¿Conocemos la satisfacción de nuestros empleados?**

CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN (ISO 9001 E ISO 14001)

- ¿Cómo se identifica el contexto de la organización?

- **MATRIZ DAFO**



CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN (ISO 9001 E ISO 14001)

■ Partes Interesadas:

- La organización debe:
 - Determinar las partes interesadas pertinentes al sistema de gestión de la calidad.
 - Determinar los requisitos pertinentes de estas partes interesadas
 - Realizar un seguimiento y revisión.

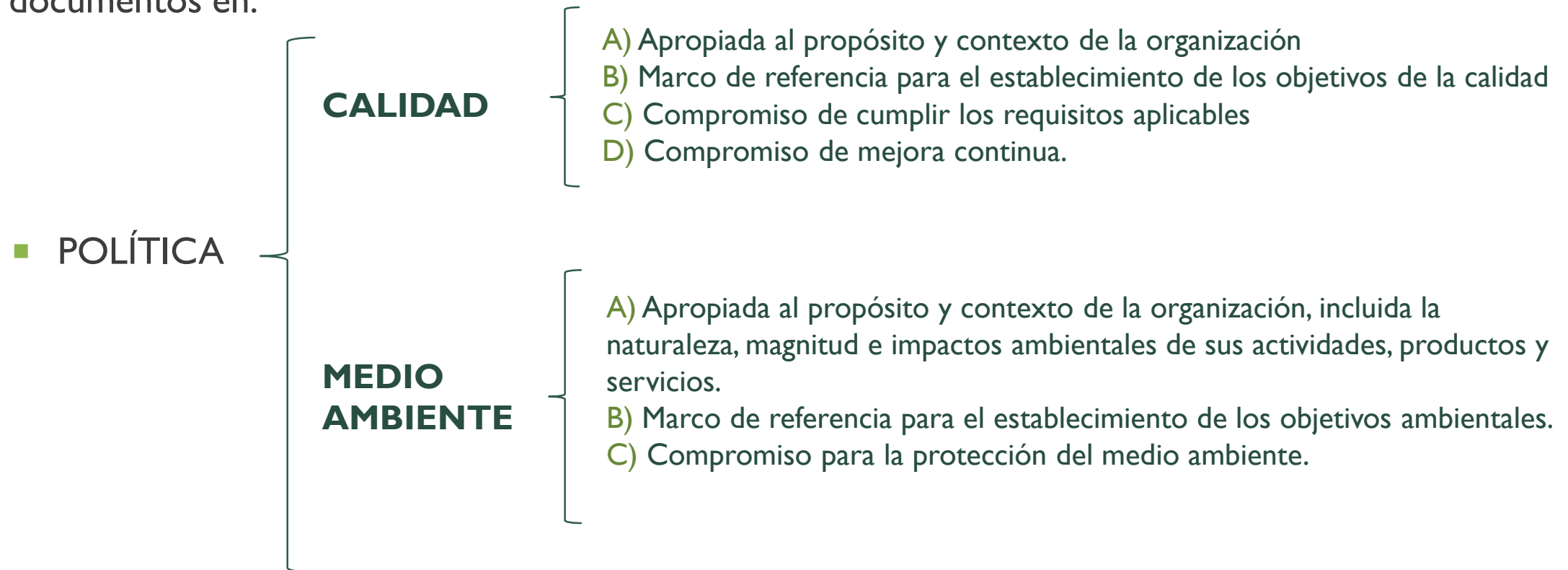
■ Alcance y sistema de gestión de calidad

- La organización debe:
 - Determinar los límites y la aplicabilidad del sistema de gestión de la calidad para establecer su alcance.
 - Establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad.



LIDERAZGO

- El principal reflejo de dicho liderazgo es el compromiso de la Dirección y se plasma entre otros documentos en:



LIDERAZGO

■ Comunicación:

- A) estar disponible y mantenerse como información documentada;
- B) comunicarse, entenderse y aplicarse dentro de la organización;
- C) estar disponible para las partes interesadas pertinentes, según corresponda.

■ Roles, responsabilidades y autoridades

- La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, se comuniquen y se entiendan en toda la organización.

PLANIFICACIÓN

- **EVALUACIÓN DE RIESGOS** (ISO 9001 e ISO 14001)
- Al planificar el SGC la organización debe determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de:
 - Asegurar que el SGC pueda lograr los resultados previstos
 - Aumentar los efectos deseables
 - Prevenir o reducir efectos no deseados
 - Lograr la mejora
- La organización debe:
 - Planificar las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades
 - Integrar e implementarlas acciones en sus procesos del SGC
 - Evaluar la eficacia de estas acciones
 - Las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades deben ser proporcionales al impacto potencial en la conformidad de los productos y servicios.

PLANIFICACIÓN

- CRITERIOS DE EVALUACIÓN (ISO 9001 e ISO 14001)
- **Probabilidad de ocurrencia.** Se basa en datos históricos de la organización o en valoraciones de los trabajadores, dirección u opinión de expertos.
 - **Alta 1:** Eventos que existe cierta posibilidad de que puedan ocurrir (ocurre una vez 10 al año).
 - **Media 0,5:** Eventos que no es probable que sucedan (menos de una vez cada 5 años).
 - **Baja 0,1:** Eventos que es sumamente improbable que sucedan. (de forma extraordinaria).

PLANIFICACIÓN

■ CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- **Impacto.** Para asignar el valor del impacto se usarán alguno de los siguientes límites, en caso de prever impacto en más de una categoría se elegirá la más desfavorable.
 - **Alto 100:** Retraso en más de una semana, daños irreversibles para el medio ambiente, daños irreversibles en la salud de los usuarios, pérdida de información no recuperable. Afecta en gran medida a la calidad del servicio.
 - **Medio 50:** Retraso de una semana, daños reversibles para el medio ambiente, daños reversibles en la salud de los usuarios, pérdida de información recuperable. Afecta a la calidad del servicio de forma temporal.
 - **Bajo 25:** No suponen retraso en el servicio, no supone pérdida en la calidad del servicio, no suponen daños al medio ambiente, no suponen daños para los usuarios. Sin pérdida de información.

PLANIFICACIÓN

Establecimiento de Objetivos y Metas (Común)



De forma anual



Establecimiento de Metas (Acciones)

Seguimientos periódicos (Verificar su cumplimiento)

APOYO

- **GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS (COMÚN)**
 - Se define un organigrama funcional de la entidad.
 - Se indican los perfiles (formativos o experiencia) de cada puesto de trabajo.
 - Se documentan las fichas individuales de cualificación, las cuales deben tasar con los perfiles de puestos.
- **Objetivos:**
 - Identificar las necesidades formativas a un puesto de trabajo en materia de Calidad y Medio Ambiente, que se plasma en un plan de formación de la entidad.
 - Medición de la eficacia de la acción formativa.

APOYO

■ INFRAESTRUCTURAS (Común)

- La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios.
 - a) edificios y servicios asociados;
 - b) equipos, incluyendo hardware y software;
 - c) recursos de transporte;
 - d) tecnologías de la información y la comunicación.

ADEMÁS: (ISO 9001)
Un ambiente adecuado



Combinación de factores
sociales, psicológicos y físicos.

APOYO

- **IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO LEGAL (ISO 14001)**
- La organización debe establecer, implementar y mantener los procesos necesarios para evaluar el cumplimiento de sus requisitos legales y otros requisitos.
- La organización debe:
 - a) determinar la frecuencia con la que se evaluará el cumplimiento;
 - b) evaluar el cumplimiento y emprender las acciones que fueran necesarias;
 - c) mantener el conocimiento y la comprensión de su estado de cumplimiento.

APOYO

■ SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE EQUIPOS (ISO 9001)

■ Trazabilidad de las mediciones.

- Para proporcionar confianza en la validez de los resultados de la medición, el equipo de medición debe:
 - a) calibrarse o verificarse , o ambas.
 - b) identificarse para determinar su estado.
 - c) protegerse contra ajustes, daño o deterioro que pudieran invalidar el estado de calibración y los posteriores resultados de la medición.
- La organización debe determinar si la validez de los resultados de medición previos se ha visto afectada de manera adversa cuando el equipo de medición se considere no apto para su propósito previsto, y debe tomar las acciones adecuadas cuando sea necesario.

APOYO

- **COMPETENCIA Y TOMA DE CONCIENCIA** (Común)

La organización debe:

- Determinar la competencia necesaria de los trabajadores.
- Asegurarse de que sean competentes.
- Tomar acciones para adquirir la competencia adecuada y evaluar la eficacia de las acciones tomadas.
- Asegurarse de que las personas que realizan el trabajo tomen **conciencia** de: la política de calidad/ambiental, objetivos pertinentes, su contribución a la eficacia del sistema de gestión y las implicaciones del incumplimiento.

- **COMUNICACIÓN** (Común)

- La organización debe determinar las **comunicaciones internas y externas** pertinentes al sistemas de gestión que incluyan: qué comunicar, cuándo, a quién, cómo y quién comunica.
- El sistema de gestión de la calidad de organización debe incluir **LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA**.

OPERACIÓN

- La organización debe planificar, implementar y controlar los procesos necesarios para satisfacer los requisitos del sistema de gestión. (Común)
- **PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS (ISO 14001)**
- **PRESTACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS (ISO 9001)**
- PROCESO DE DESARROLLO DE ACTOS
 - PROCESO DE HIGIENE Y LIMPIEZA
 - PROCESO DE MANTENIMIENTO

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

- **SATISFACCIÓN DE CLIENTES (ISO 9001)**

- La organización debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes y determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información (encuestas, reuniones con los clientes, el análisis de las cuotas de mercado, las felicitaciones, las garantías utilizadas y los informes de agentes comerciales).

- **Análisis y Evaluación**

- Los resultados del análisis deben utilizarse para evaluar:
 - a) la conformidad de los productos y servicios;
 - b) el grado de satisfacción del cliente;
 - c) el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad;
 - d) si lo planificado se ha implementado de forma eficaz;
 - e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades;
 - f) el desempeño de los proveedores externos;
 - g) la necesidad de mejoras en el sistema de gestión de la calidad

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

■ **Análisis y Evaluación**

- La organización debe analizar y evaluar los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición.
- Los resultados del análisis deben utilizarse para evaluar:
 - a) la conformidad de los productos y servicios;
 - b) el grado de satisfacción del cliente;
 - c) el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad;
 - d) si lo planificado se ha implementado de forma eficaz;
 - e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades;
 - f) el desempeño de los proveedores externos;
 - g) la necesidad de mejoras en el sistema de gestión de la calidad

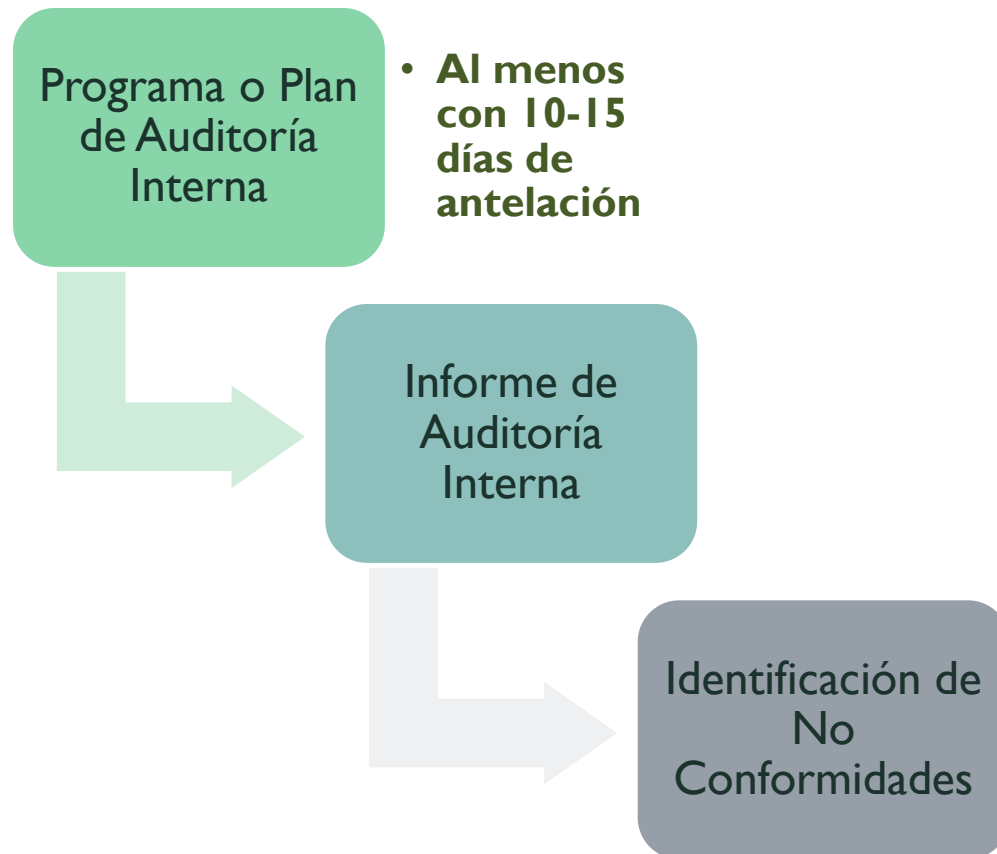
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

■ TRAMITACIÓN DE QUEJAS (UNE 9001)

- Todas las reclamaciones o quejas ya sean documentadas o no deben tratarse, ya que una queja verbal puede terminar en una reclamación documental.
- Decreto 72/2008, regula la presencia y gestión de las reclamaciones a través del libro oficial de la Junta de Andalucía.
 - **¿Dónde Adquirirlo?** Cualquier papelería.
 - **¿Quién debe poseerlo?** Cualquiera que preste un servicio.
 - **¿Estoy obligado a dar respuesta a una reclamación?** Sí, dentro de los 10 primeros días desde que se presenta la reclamación (llegar a un acuerdo).

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

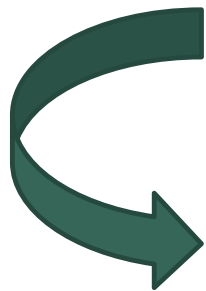
■ AUDITORÍA INTERNA (COMÚN)



EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

■ AUDITORÍA INTERNA (COMÚN)

- La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el sistema de gestión de la calidad:
 - a) es conforme con:
 - 1) los requisitos propios de la organización para su sistema de gestión de la calidad;
 - 2) los requisitos de esta Norma Internacional;
 - b) se implementa y mantiene eficazmente.



INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

■ REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

- La revisión por la dirección debe planificarse y llevarse a cabo incluyendo consideraciones sobre:
 - a) el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas;
 - b) los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad;
 - c) la información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.
- **Salidas de la revisión por la dirección:**
- Deben incluir las decisiones y acciones relacionadas con las **oportunidades de mejora**, cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad y las necesidades de recursos.

MEJORA (COMÚN)

- **La organización debe mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión.**

■ **GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES**

- Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la organización debe:
 - a) reaccionar ante la no conformidad.
 - b) evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad.
 - c) implementar cualquier acción necesaria.
 - d) revisar la eficacia de cualquier **acción correctiva** tomada.
 - e) si fuera necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación.
 - f) si fuera necesario, hacer cambios al sistema de gestión de la calidad.

RESUMEN DE LA NORMA (ISO 14001)

