

[www.iso.org/tc176/iso/ISO9001AuditingPracticesGroup](http://www.iso.org/tc176/iso/ISO9001AuditingPracticesGroup)



**Start**

© ISO & IAF 2004 – All rights reserved



# Grupo de Prácticas de auditoría ISO 9001

**Alineando el SGC con el éxito  
organizacional y del negocio.**

© ISO & IAF 2004 – All rights reserved



# Modelos y herramientas de Negocio, Calidad y Excelencia

Existen muchas ligas entre negocio, calidad y excelencia y muchos modelos y herramientas de los cuales una organización puede escoger. Los siguientes son algunos ejemplos:

- El Balanced Scorecard
- Modelos de Excelencia de negocio
- ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad
- Six Sigma
- Los modelos Deming y Juran



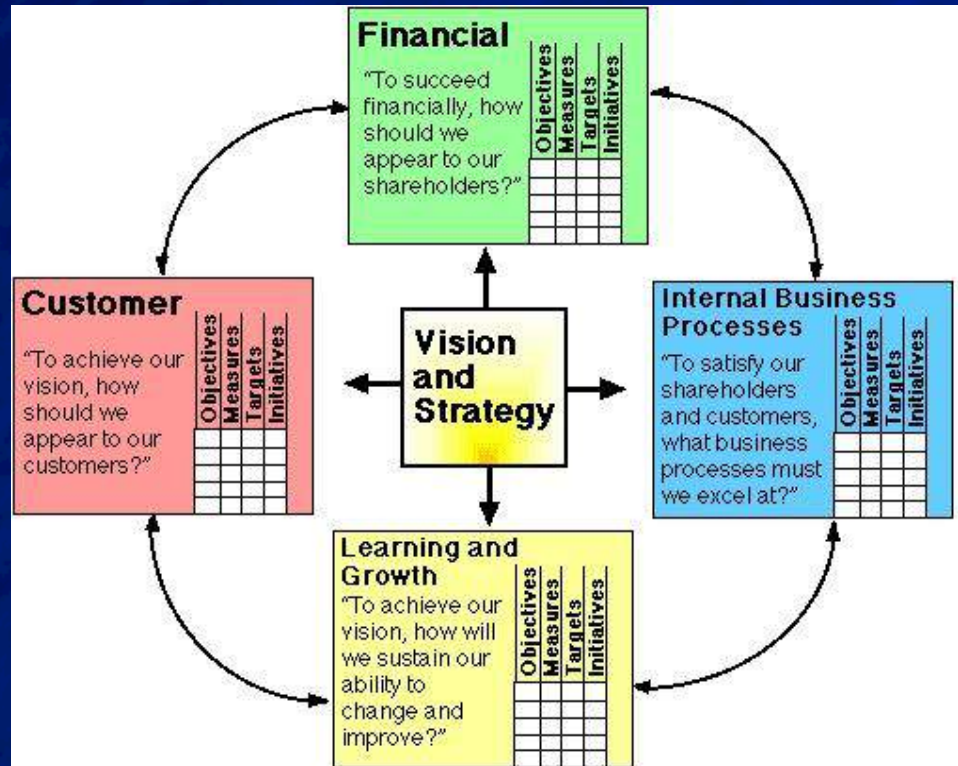
# Balanced Scorecard

*Un sistema que traduce la misión y estrategia de la organización en un grupo de medidas de desempeño comprensibles que proporciona el marco de referencia para un sistema estratégico de medición y gestión.*

*Kaplan and Norton*



# El Modelo del Balanced Scorecard



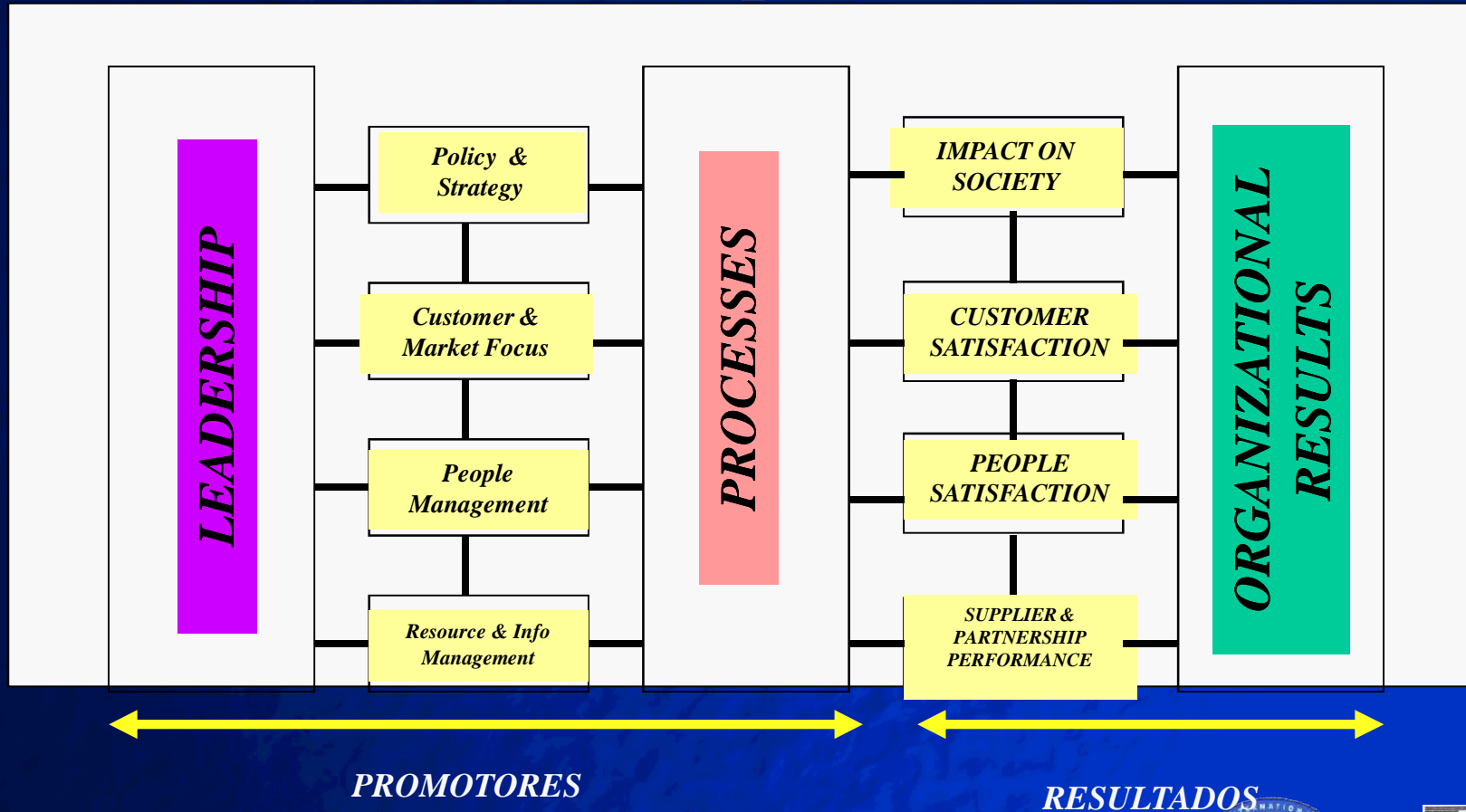
# Modelos de Excelencia de Negocio

Existen muchos tipos de modelos de excelencia de negocio en el mundo:

- Premio Deming
- Premio Malcolm Baldrige
- Modelo y Premio EFQM (Europa)
- Modelos y Premios Nacionales de Excelencia de negocio

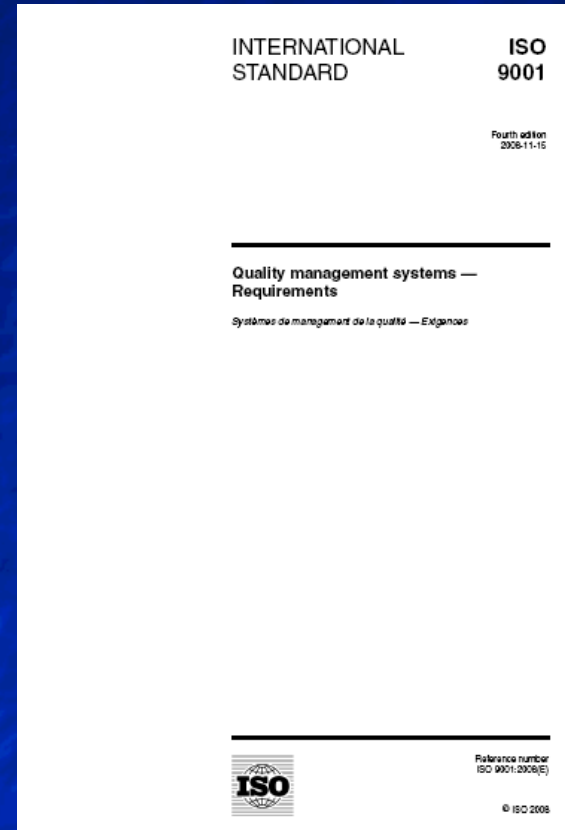


# “Modelo Nacional de Excelencia” Tipo

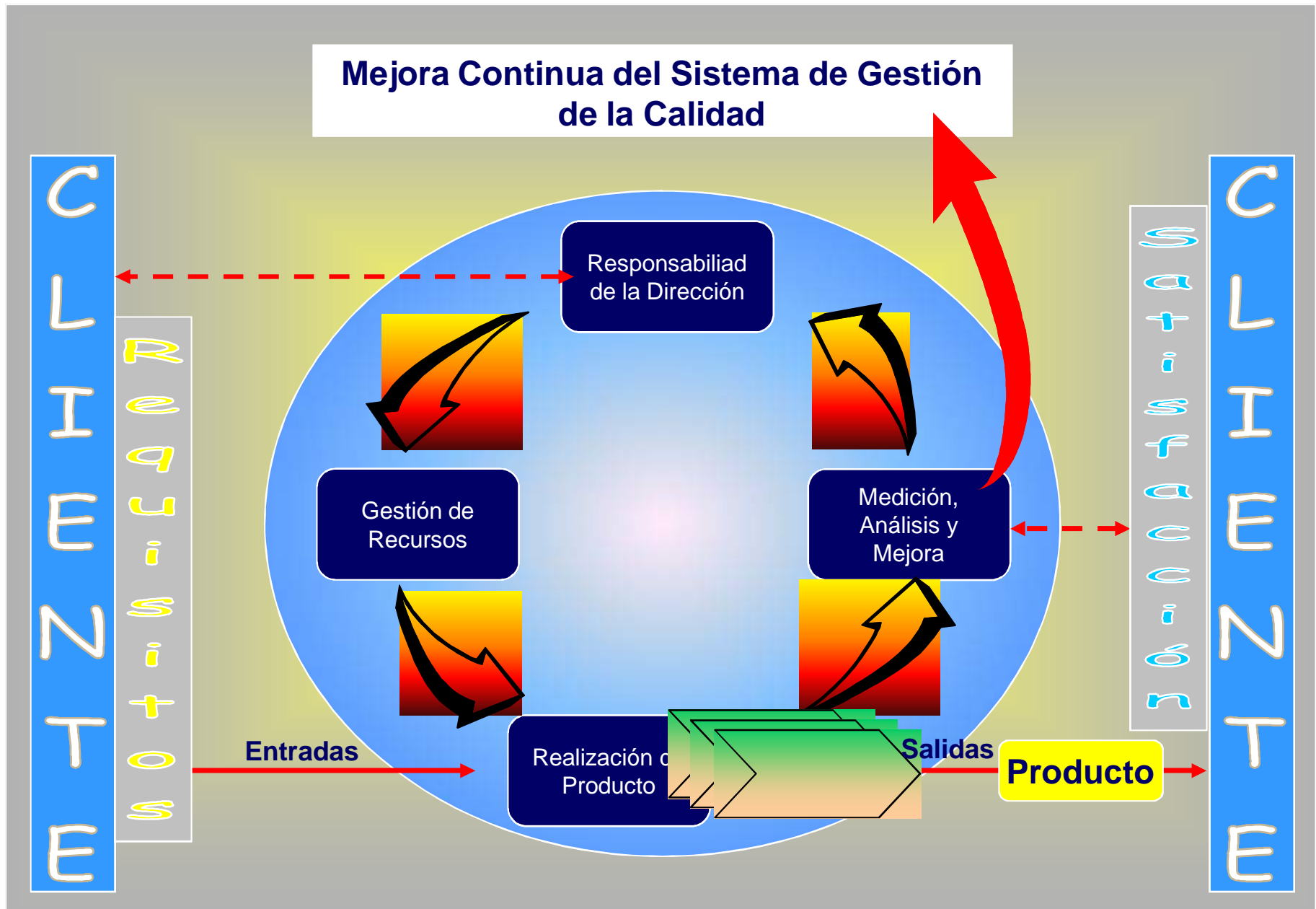


# ISO 9001:2008

## Sistemas de Gestión de la Calidad







# Comparación

<u>Balanced Scorecard</u>	<u>ISO 9001:2008</u>
Vision y estrategia	Política de Calidad Objetivos de Calidad
Cliente	Enfoque al cliente Procesos relacionados al cliente Satisfacción del cliente
Procesos internos de negocio	Requisitos generales del SGC Realización del producto
Resultados de negocio de la organización	<b>No cubierto específicamente en la norma.</b>

# Comparación

<u>Modelo de excelencia</u>	<u>ISO 9001:2008</u>
Política y estrategia	Política de calidad Objetivos de calidad
Enfoque al cliente y al mercado Satisfacción del cliente	Enfoque al cliente Procesos relacionados al cliente Satisfacción del cliente
Gestión del personal	Recursos Humanos
Procesos de negocio	Requisitos generales del SGC Realización del producto
Resultados de negocio de la organización	<b>No cubierto específicamente en la norma.</b>

# ISO 9001:2008

**La norma ISO 9001:2008 especifica requisitos para un sistema de gestión de la calidad donde 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 reglamentarios aplicables.

# El Modelo Sydney

El concepto de este modelo fue desarrollado por el Grupo de Prácticas de Auditoría ISO 9001, ISO/TC176/IAF en su reunión en Sydney, Australia durante junio del 2003.

El modelo ilustra que la **eficacia** y **mejora** pueden ser representados como un proceso cíclico que utiliza los componentes del SGC para analizar datos y entonces dirigir los cambios e iniciativas que aseguren la mejora continua. El resultado global es el impulso a un enfoque pro activo para lograr los objetivos del SGC **y aún más importante, sus objetivos corporativos, organizacionales de negocio y/o financieros relativos.**

# Mejora y Eficacia

**Existen muchos ejemplos y requisitos en la norma ISO 9001:2008 que requiere que la organización logre la eficacia de su sistema de gestión de la calidad.**

**Otros requisitos especifican la necesidad de mejoras continuas al sistema de gestión de la calidad – no solo campañas de calidad esporádicas.**

# Eficacia

Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados

ISO 9000:2005 3.2.14

La Norma ISO 9001 especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad que puede ser utilizado para su aplicación interna por las organizaciones, o para certificación, o con fines contractuales. **Se centra en la eficacia del sistema de gestión de la calidad para dar cumplimiento a los requisitos del cliente.**

ISO 9001: 2008 0.3

# Mejora y Eficacia

La alta dirección debe asegurarse de que la política de calidad incluya un compromiso de cumplir con los requisitos y **continuamente mejorar la eficacia** del sistema de gestión de la calidad.

ISO 9001: 2008 5.3

La organización debe **mejorar** continuamente la **eficacia** del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.

ISO 9001: 2008 8.5



# El Concepto del Modelo de Sydney

La organización debe determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad y para **evaluar** dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

ISO 9001: 2008 8.4

**Y para asegurar que los objetivos de calidad y / o negocio de la organización hallan sido alcanzados!**

## El Modelo Sydney

En el siguiente ejemplo, una organización ha identificado varios objetivos de calidad y ha recolectado datos sobre los resultados de esos objetivos. Utilizando una técnica de análisis de brechas, los resultados son comparados con los objetivos y el grado de eficacia del SGC se establece para un período de tiempo dado.

Los mismos datos también permiten a la organización medir la mejora y tomar cualquier acción necesaria basándose en la información y resultados.

# Análisis de Datos



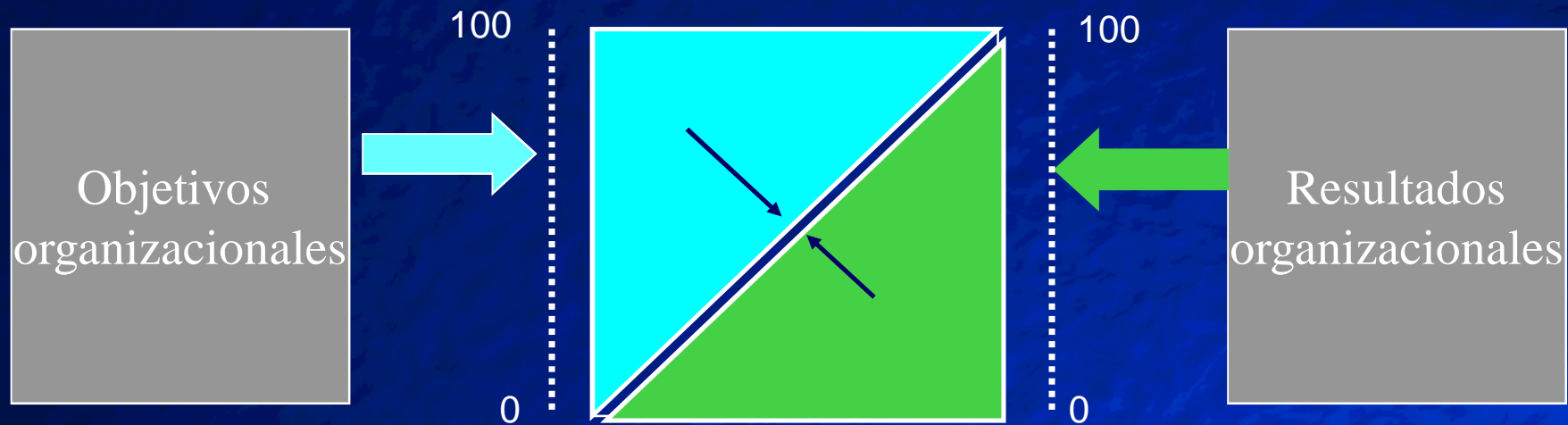
**Ejemplos de objetivos establecidos por la organización**



# Análisis de Datos



# Eficacia del SGC

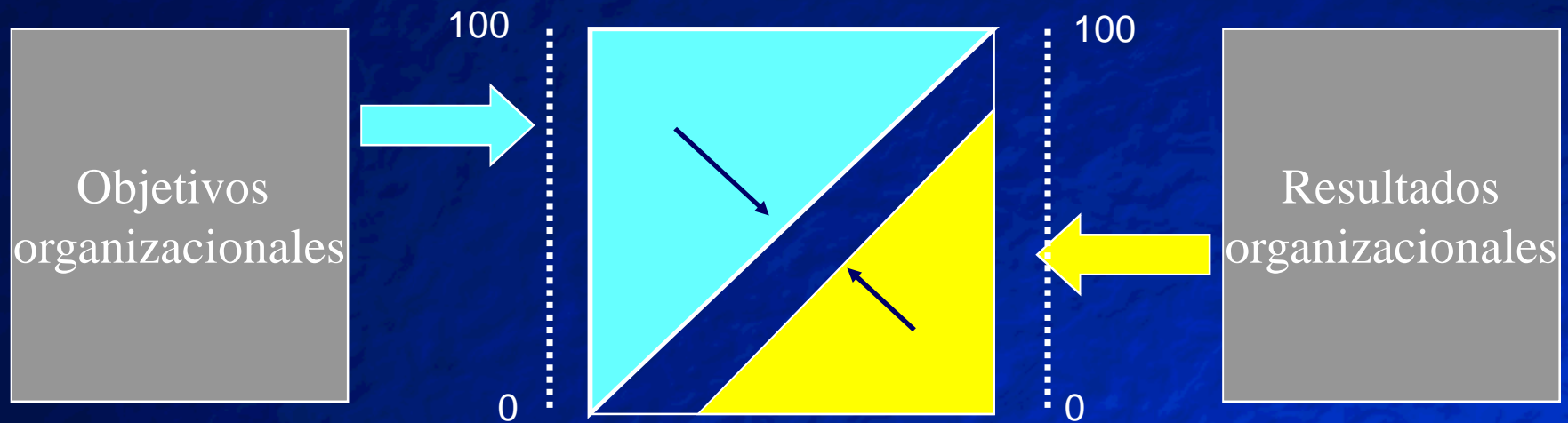


**Las cosas se ven bien !**

**La brecha mide la falta de eficacia del sistema de gestión de la calidad.**

**Mientras más pequeña la brecha, más eficaz el SGC.**

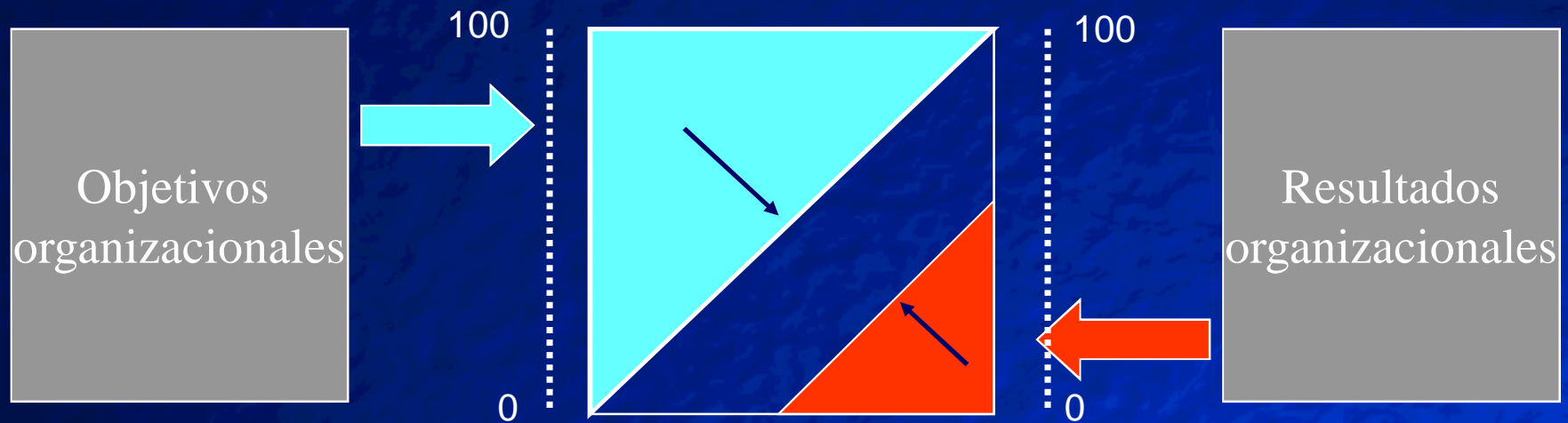
# Eficacia del SGC



**La brecha mide la falta de eficacia del sistema de gestión de la calidad.**

**La dirección debería ponerse alerta !!**

# Eficacia del SGC

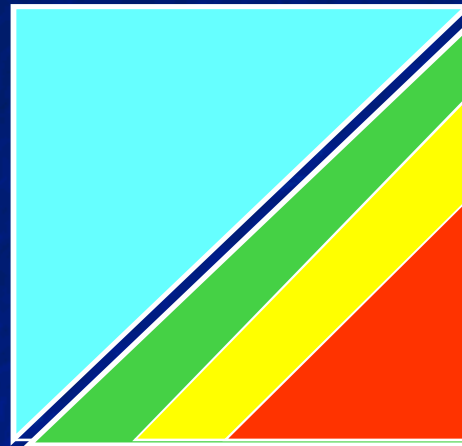


**La brecha mide la falta de eficacia del sistema de gestión de la calidad.**

**La organización está en problemas!**

# Mejora en el SGC

Objetivos  
organizacionales



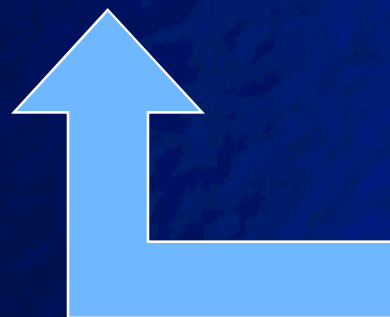
Resultados  
organizacionales



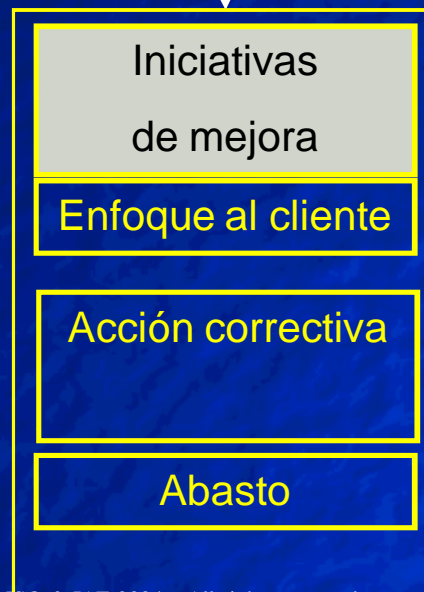
**La mejora también puede ser  
medida**



# Mejora en el SGC



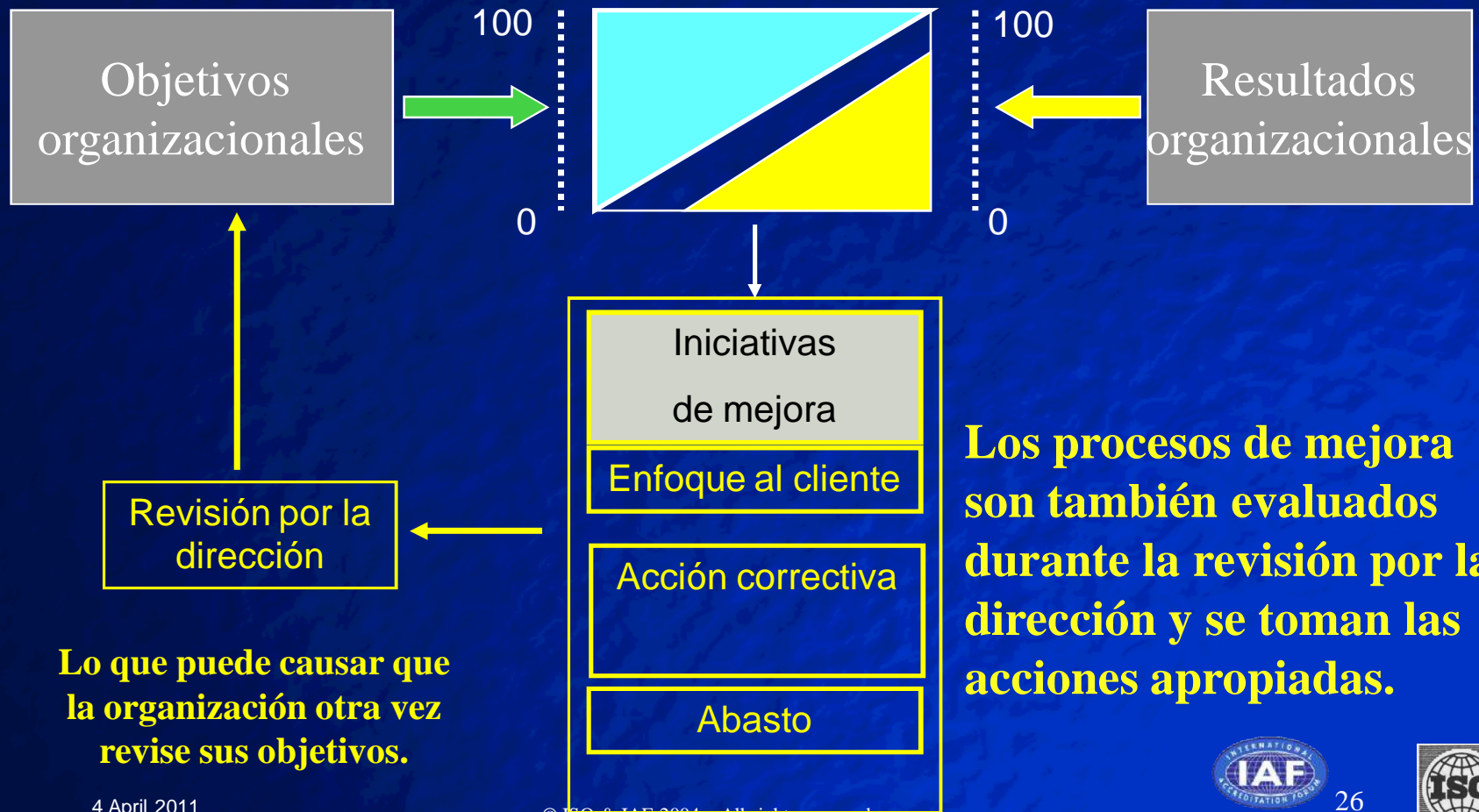
**Estas acciones pudieran causar que la organización revise sus objetivos**



**¿Qué acciones son tomadas cuando se identifican brechas?**

**En este ejemplo, la organización identificó tres áreas clave de mejora.**

# Revisión por la dirección



**Lo que puede causar que la organización otra vez revise sus objetivos.**

4 April 2011

© ISO & IAF 2004 – All rights reserved



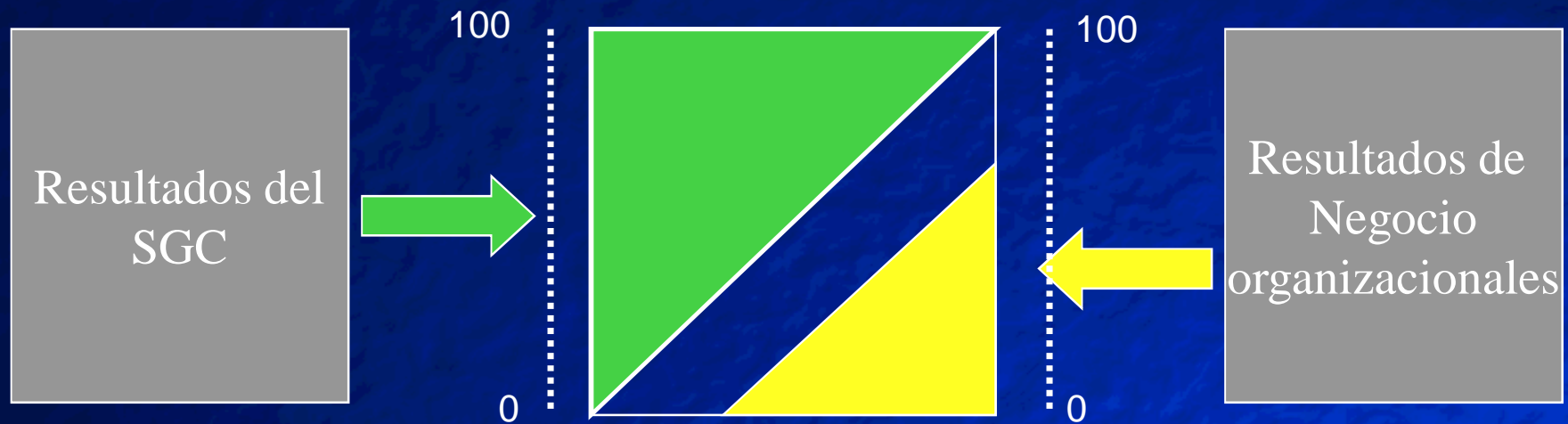
26



# La Eficacia de la organización

Después de analizar los datos y alcanzar una conclusión de la eficacia del **SGC**, el mismo proceso se utiliza para determinar si el sistema de gestión de la calidad ha tenido un efecto en los **resultados de negocio y/o financieros** de la organización.

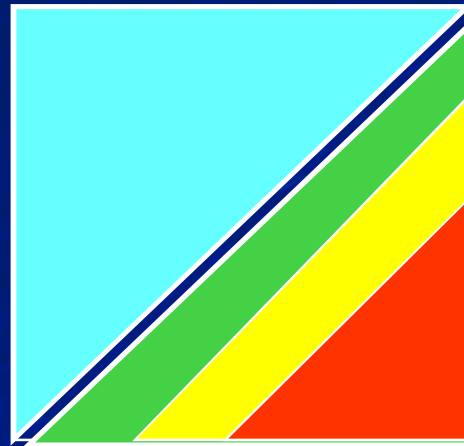
# La Eficacia de la organización



**La brecha ahora mide la falta de eficacia de negocio de la organización. Mientras mas angosta la brecha, es más eficaz la organización.**

# Mejora del negocio en la organización

Objetivos  
organizacionales

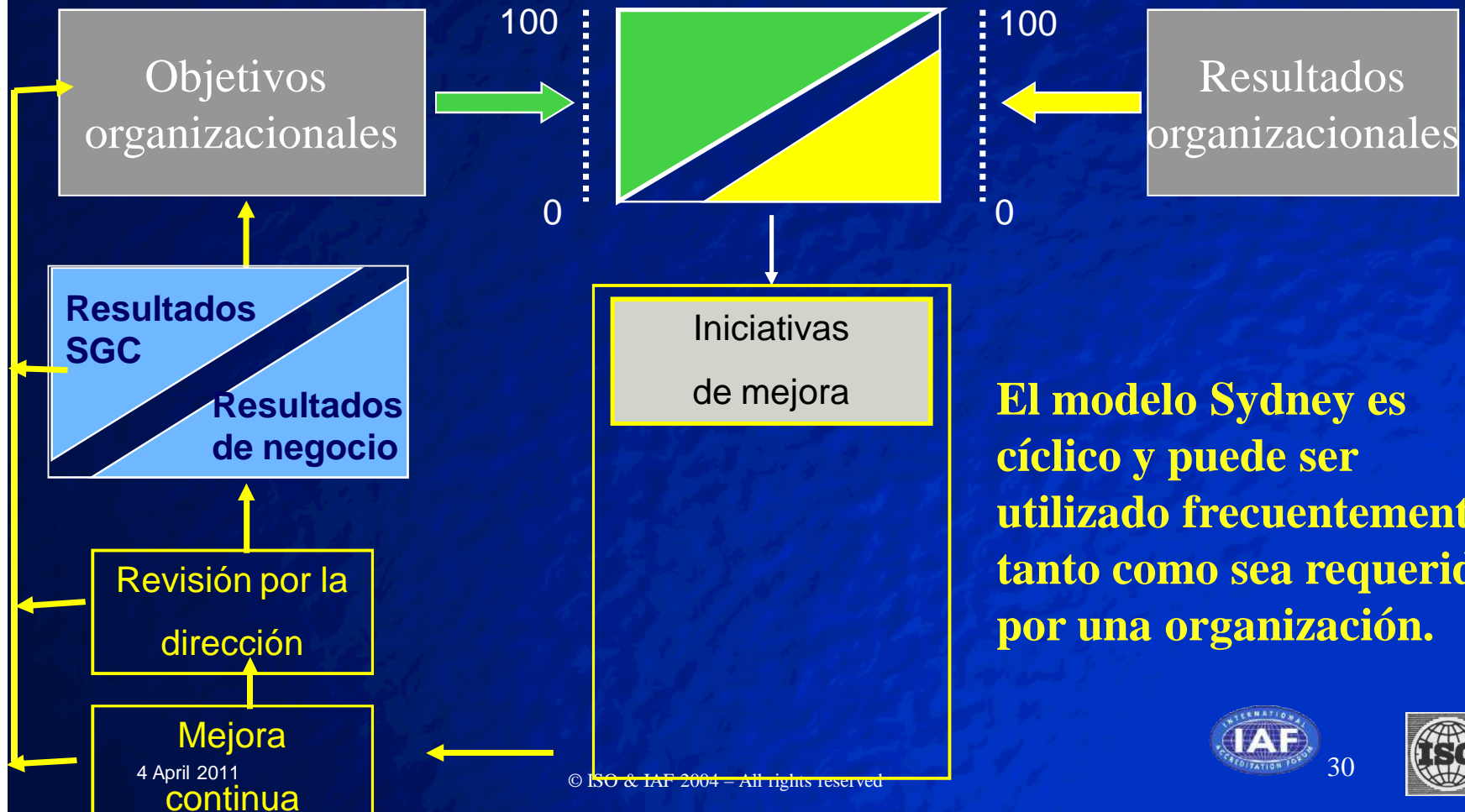


Resultados  
organizacionales



**Y nuevamente, las mejoras en la organización pueden ser medidas y gestionadas.**

# Análisis de datos



## Conclusión

El resultado global de utilizar el modelo de Sydney, es el impulso a un enfoque pro activo para lograr los objetivos del SGC **y aún más importante, sus objetivos corporativos, organizacionales de negocio y/o financieros relativos.**

La **eficacia** del sistema de gestión de la calidad en cumplir tanto los objetivos de calidad como los objetivos de negocio se espera sea el atributo clave que asegure el continuo soporte y asignación de recursos para mantener el sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2008 en el ambiente corporativo.

For further information on the ISO 9001 Auditing Practices Group, please refer to the paper:  
*Introduction to the ISO 9001 Auditing Practices Group*

Feedback from users will be used by the *ISO 9001 Auditing Practices Group* to determine whether additional guidance documents should be developed, or if these current ones should be revised.

Comments on the papers or presentations can be sent to the following email address:

[charles.corrie@bsigroup.com](mailto:charles.corrie@bsigroup.com) .

The other ISO 9001 Auditing Practices Group papers and presentations may be downloaded from the web sites:

[www.iaf.nu](http://www.iaf.nu)

[www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup](http://www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup)

### Disclaimer

This paper has not been subject to an endorsement process by the International Organization for Standardization (ISO), ISO Technical Committee 176, or the International Accreditation Forum (IAF).

The information contained within it is available for educational and communication purposes. The *ISO 9001 Auditing Practices Group* does not take responsibility for any errors, omissions or other liabilities that may arise from the provision or subsequent use of such information.