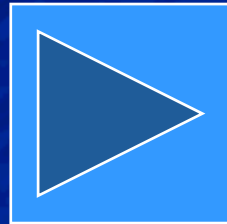


www.iso.org/tc176/iso/ISO9001AuditingPracticesGroup



Start



Grupo de Prácticas de auditoría ISO 9001

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



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:

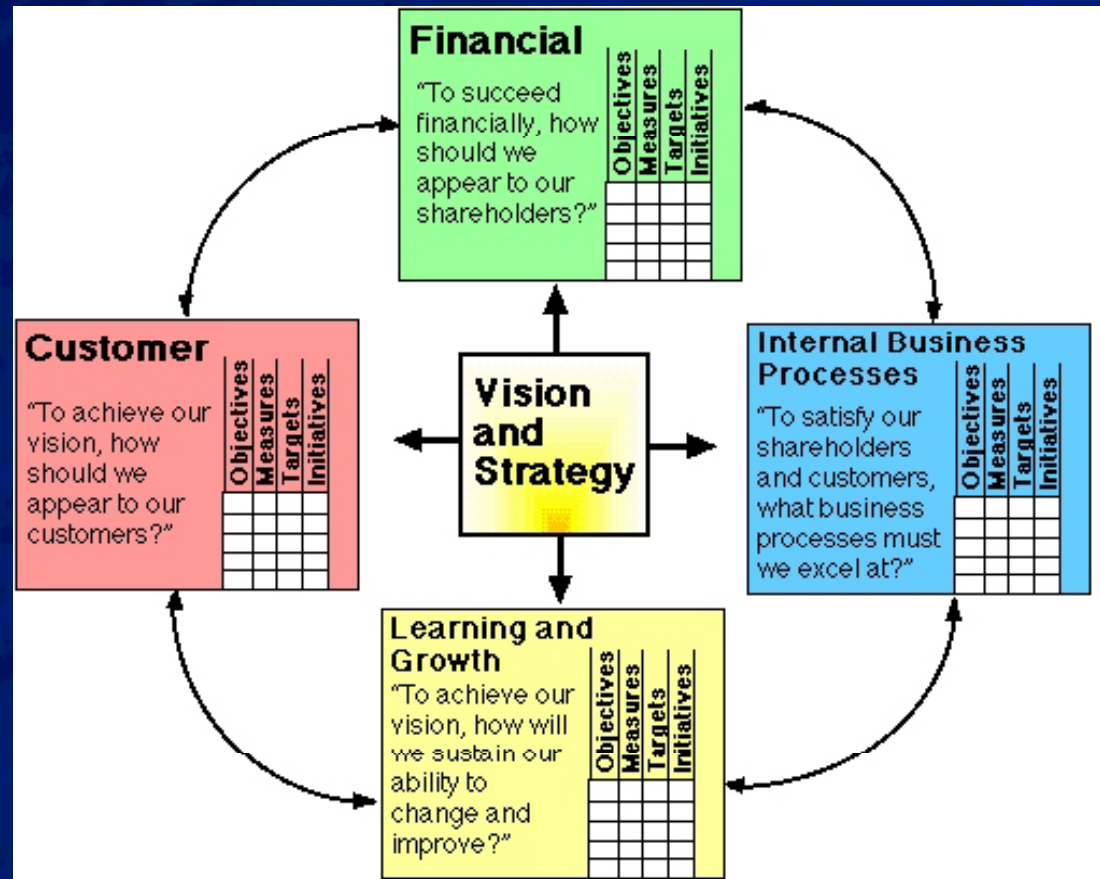
- El Balanced Scorecard
- Modelos de Excelencia de negocio
- ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad
- Six Sigma
- Los modelos Deming y Juran

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

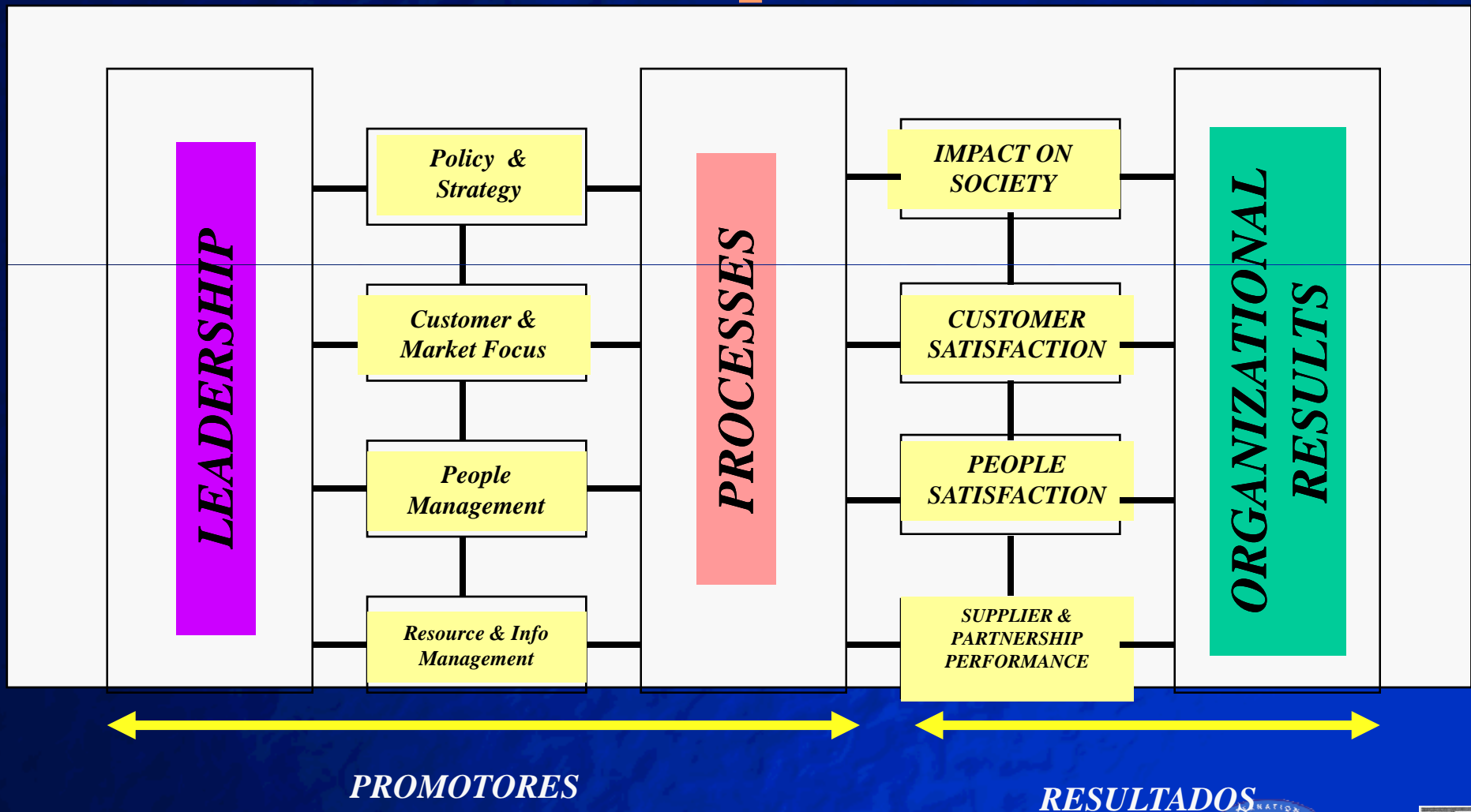


Modelos de Excelencia de Negocio

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

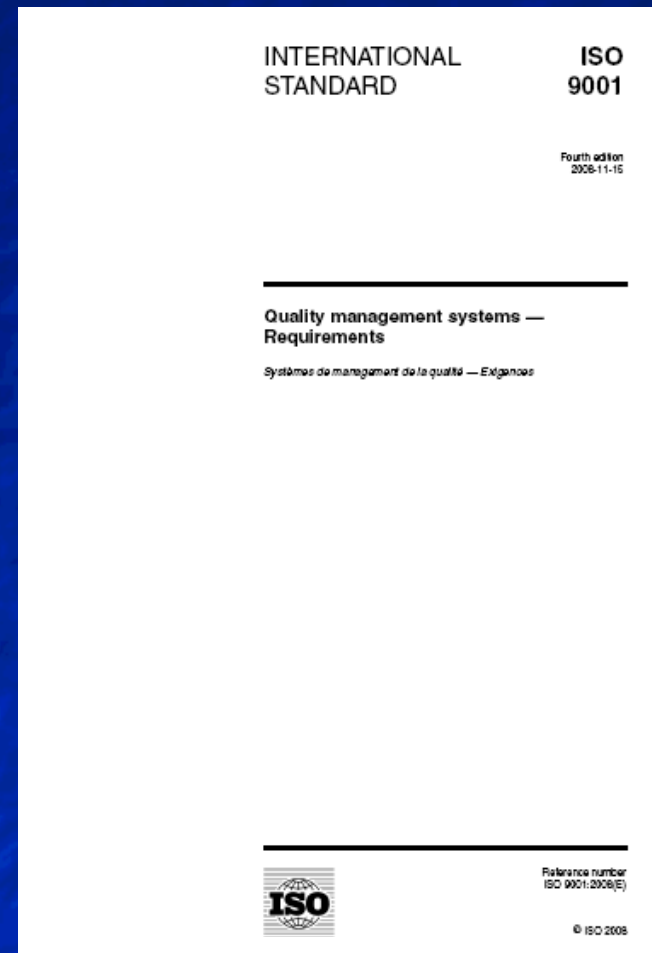
- Premio Deming
- Premio Malcolm Baldrige
- Modelo y Premio EFQM (Europa)
- Modelos y Premios Nacionales de Excelencia de negocio

“Modelo Nacional de Excelencia” Tipo

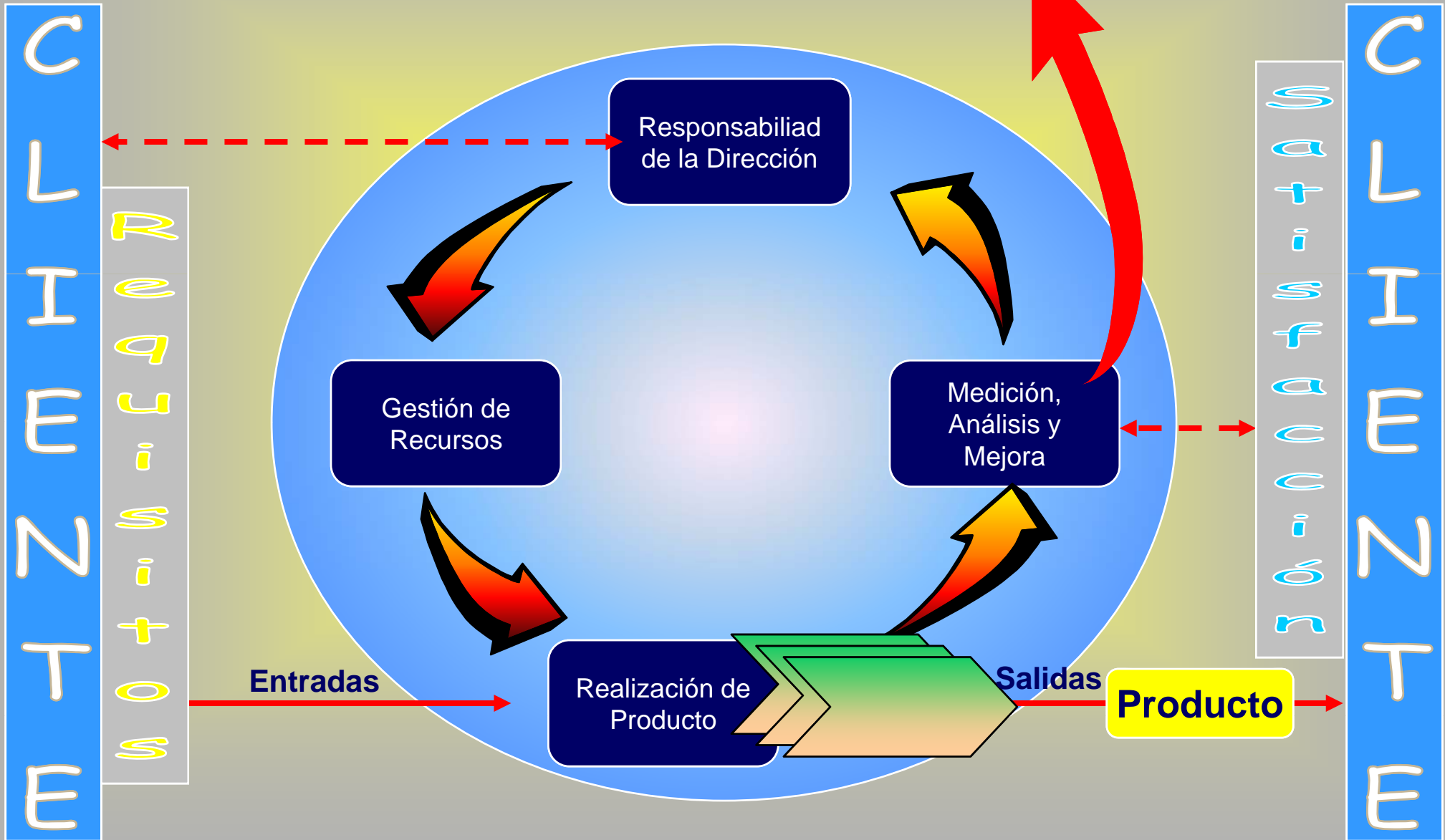


ISO 9001:2008

Sistemas de Gestión de la Calidad



Mejora Continua del Sistema 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	No cubierto específicamente en la norma.

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	No cubierto específicamente en la norma.

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



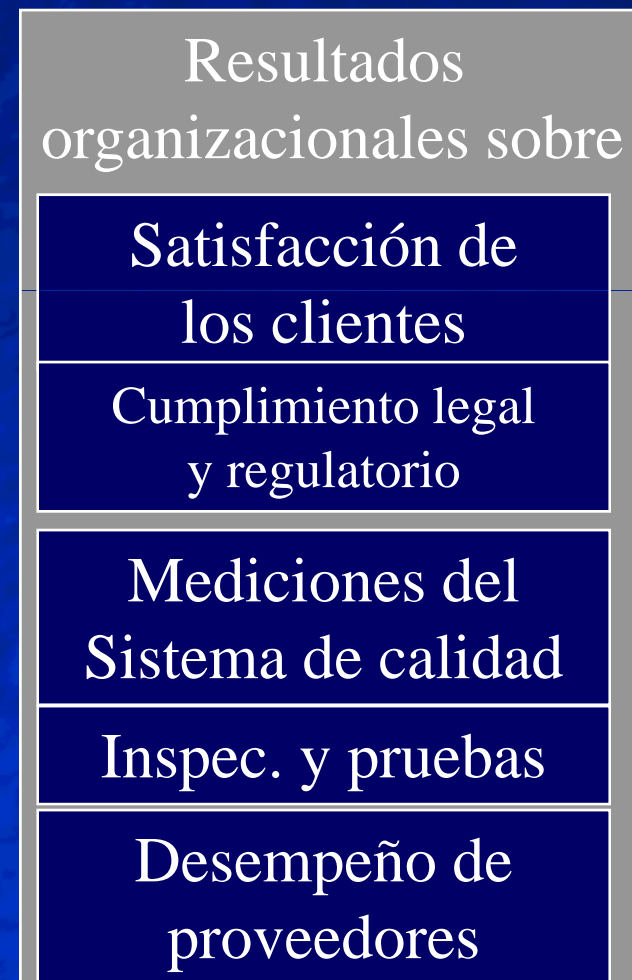
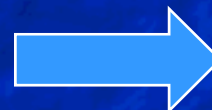
Ejemplos de objetivos establecidos por la organización



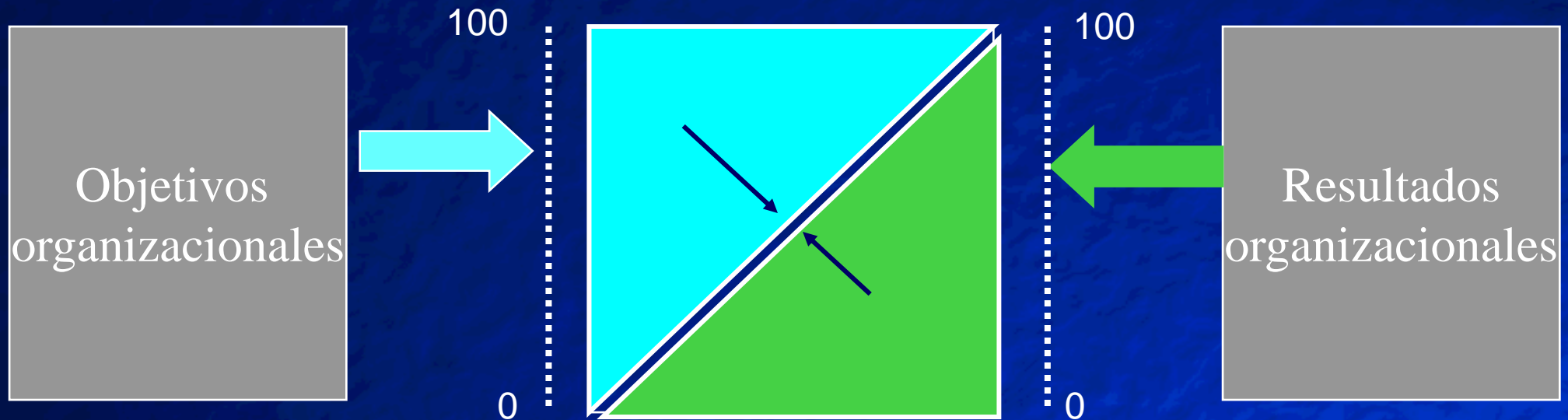
Análisis de Datos



Ejemplos de resultados registrados por la organización



Eficacia del SGC



Objetivos
organizacionales

Resultados
organizacionales

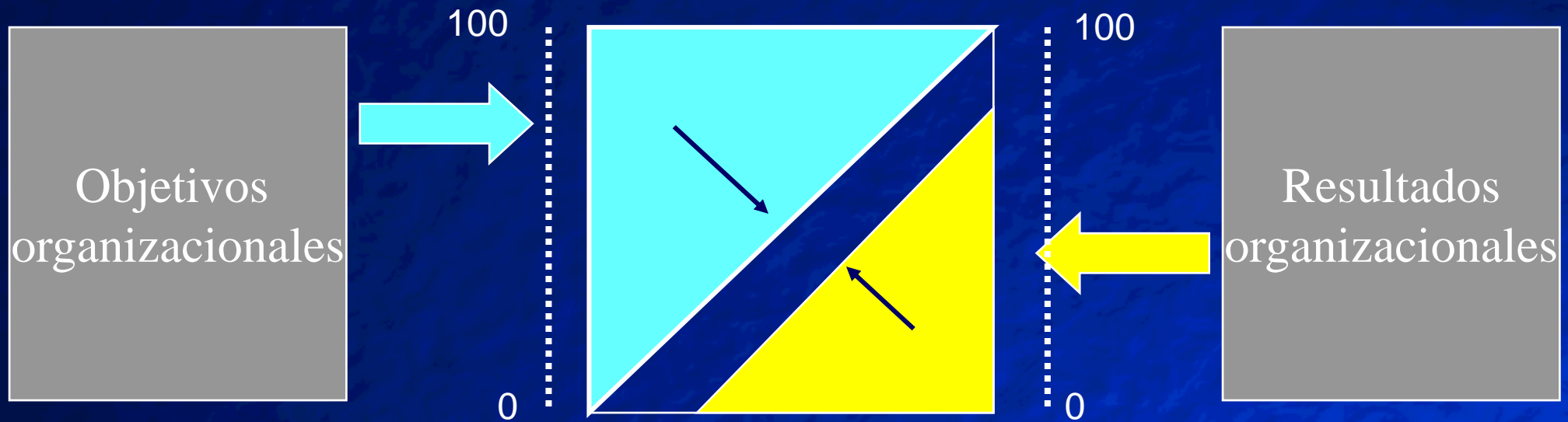


La brecha mide la falta de eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Mientras más pequeña la brecha, más eficaz el SGC.

Las cosas se ven bien !

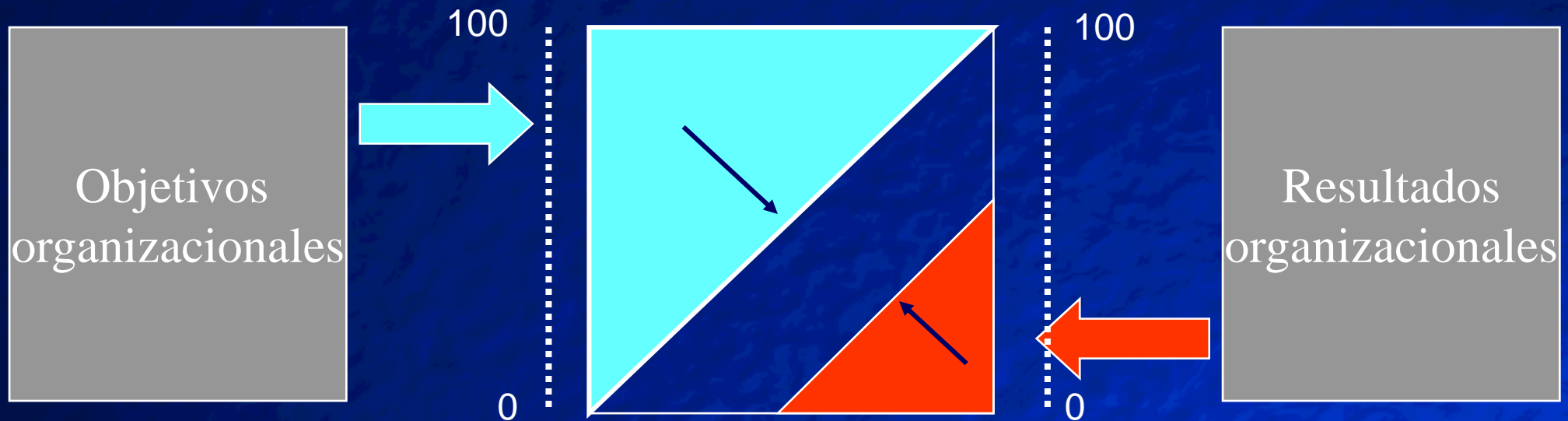
Eficacia del SGC



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

La dirección debería ponerse alerta !!

Eficacia del SGC

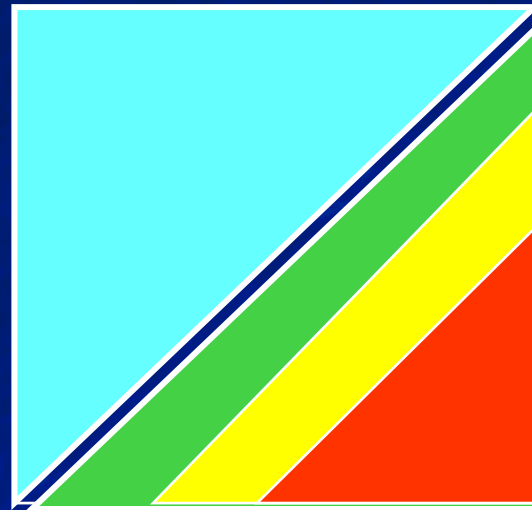


La brecha mide la falta de eficacia del sistema de gestión de la calidad.

La organización está en problemas!

Mejora en el SGC

Objetivos organizacionales



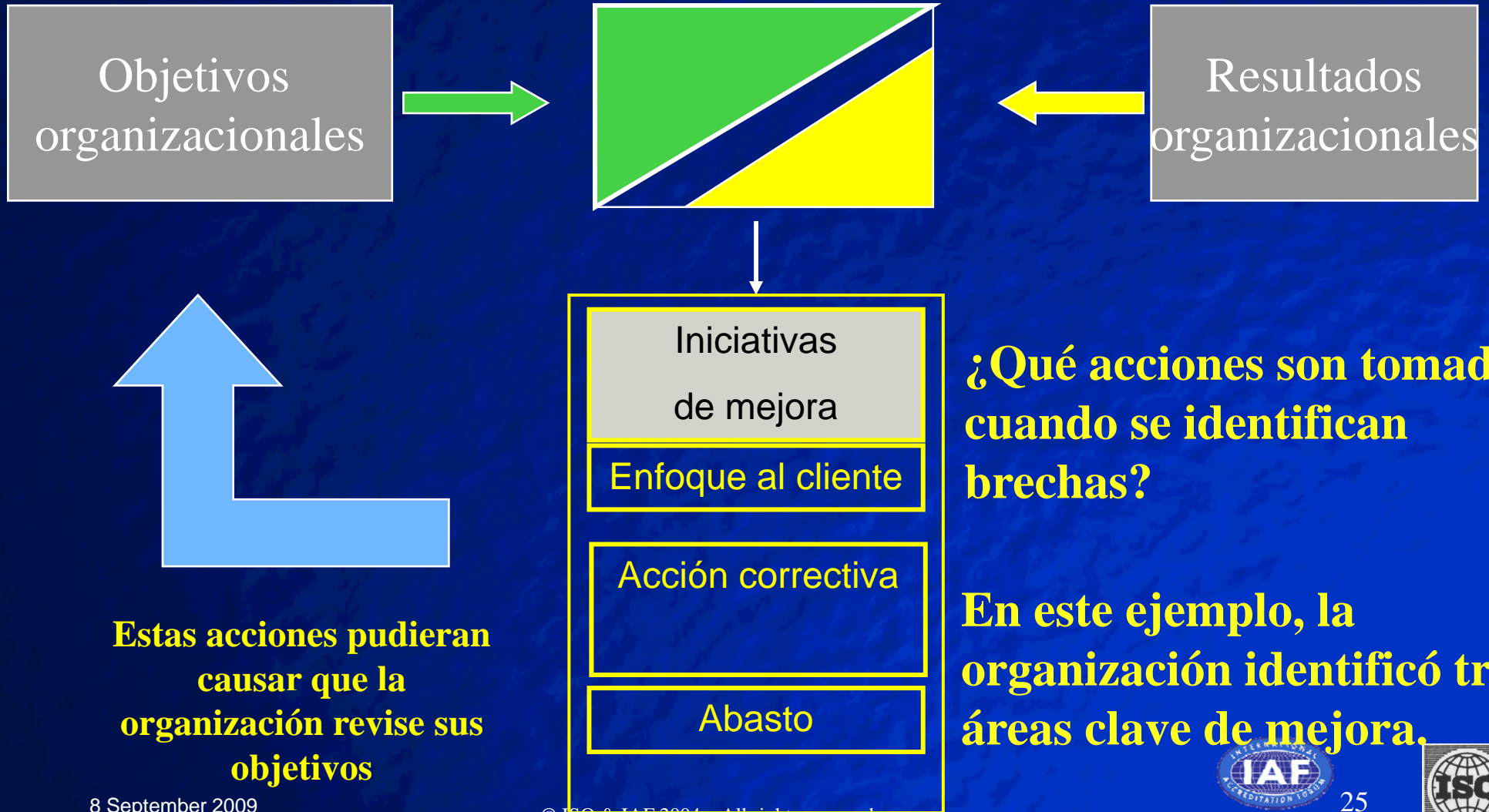
Resultados organizacionales

← Mejora en el SGC

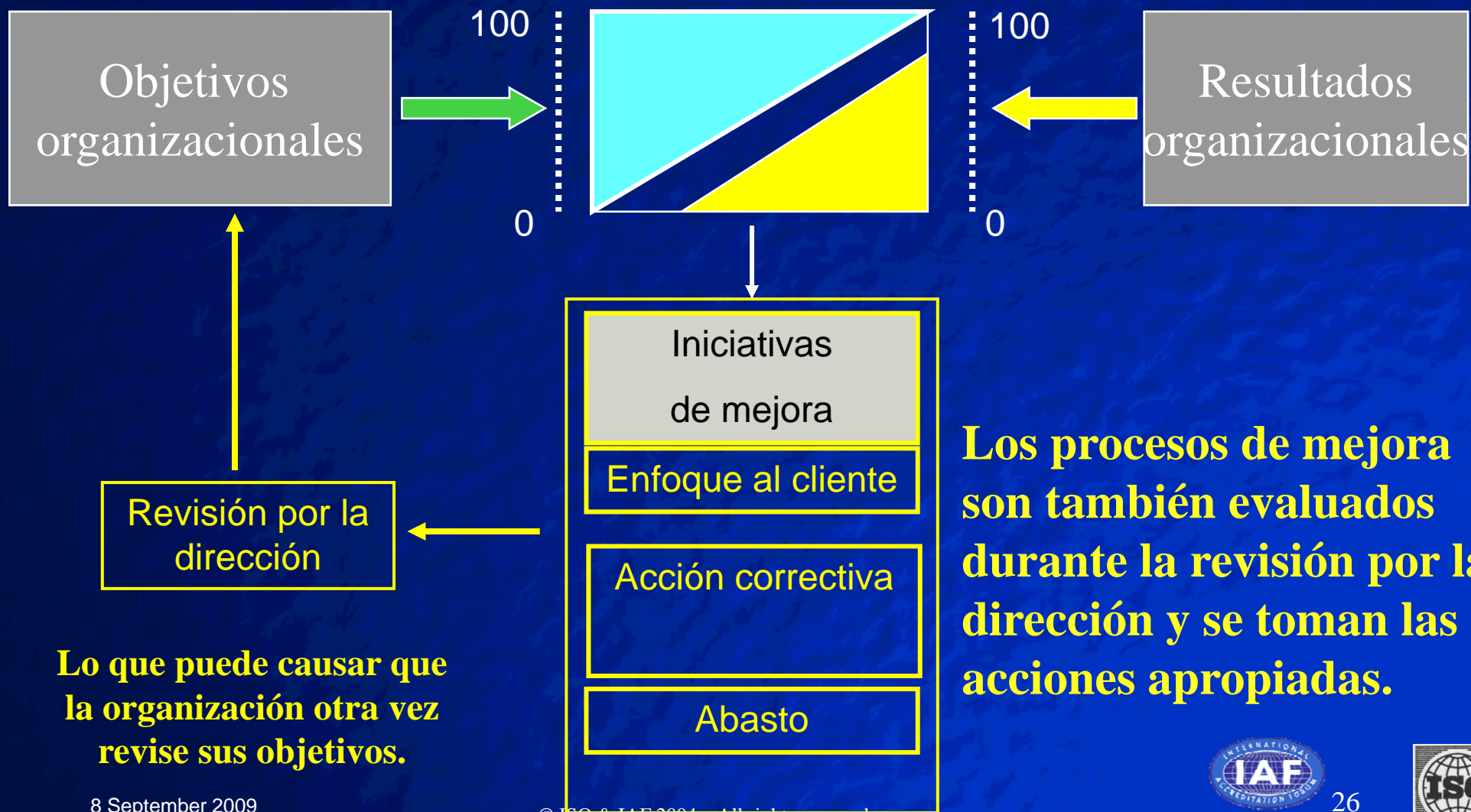
% 100 75 50 25 0

La mejora también puede ser medida

Mejora en el SGC



Revisión por la dirección



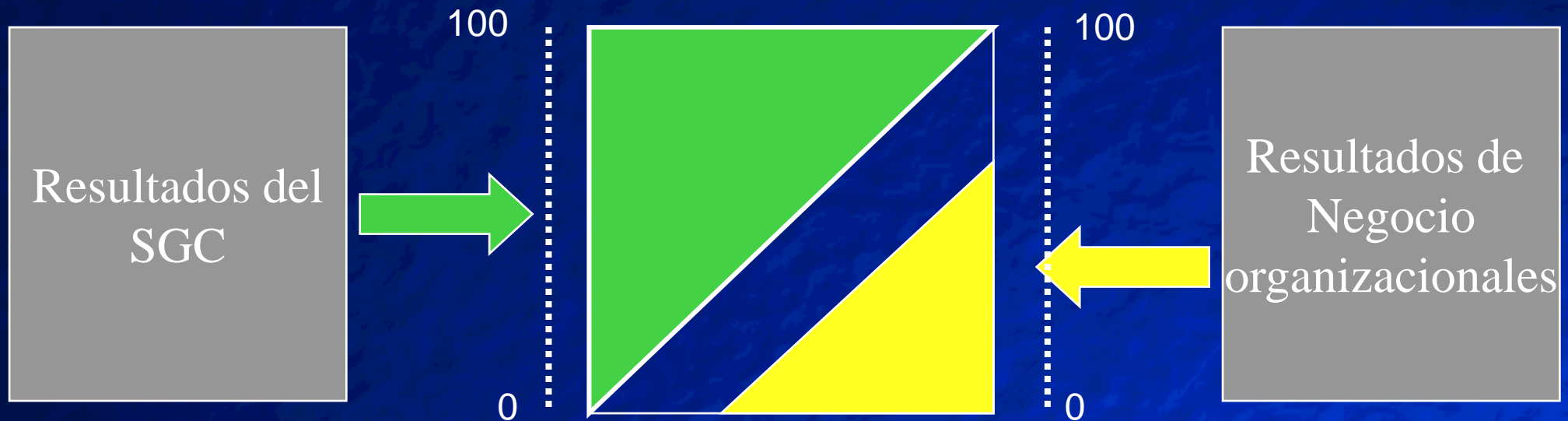
Lo que puede causar que la organización otra vez revise sus objetivos.

Los procesos de mejora son también evaluados durante la revisión por la dirección y se toman las acciones apropiadas.

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.

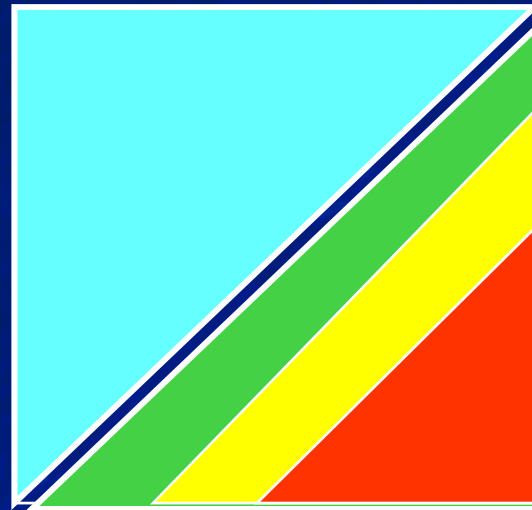
La Eficacia de la organización



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

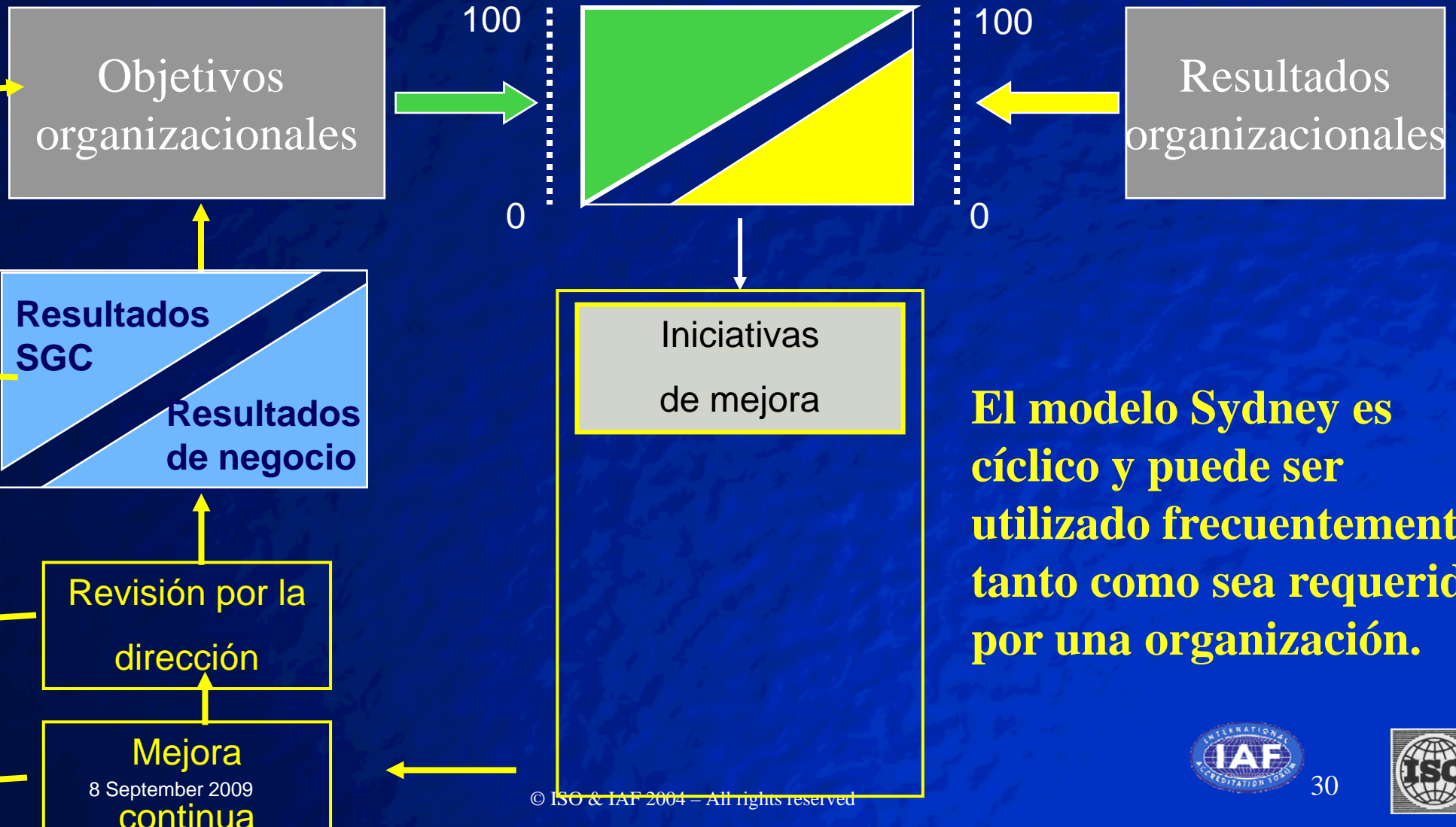


Resultados organizacionales



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

Análisis de datos



El modelo Sydney es cíclico y puede ser utilizado frecuentemente, tanto como sea requerido por una organización.

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 .

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

www.iaf.nu

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.