

ISO 9001:2015

4.4 Sistemas de Gestión de Calidad y sus Procesos



Edgar Castillo
qualityc.com
calidadtotal.com.mx

1



ISO 9001:2015
Introducción y Contexto de la Organización

Edgar Castillo
qualityc.com
calidadtotal.com.mx

2

¿Qué vas a descubrir?

- ✓ ¿Cuáles son los **procesos** del Sistema de Gestión?
- ✓ ¿Qué significa la **Gestión por procesos** en la Norma?



Edgar Castillo
qualityc.com
calidadtotal.com.mx

3

La norma pide...

- ✓ La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional



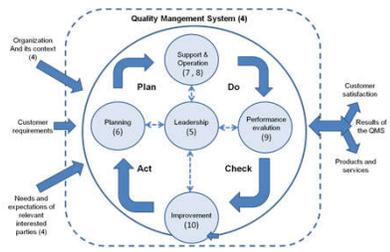
Edgar Castillo
qualityc.com
calidadtotal.com.mx

4



Edgar Castillo
qualityc.com
calidadtotal.com.mx

5



Edgar Castillo
qualityc.com
calidadtotal.com.mx

6

¿Cuáles son esos procesos necesarios?



Edgar Castillo
qualityc.com
calidadtotal.com.mx

7

Estratégicos
Críticos o clave
Soporte o Apoyo



Edgar Castillo
qualityc.com
calidadtotal.com.mx

8

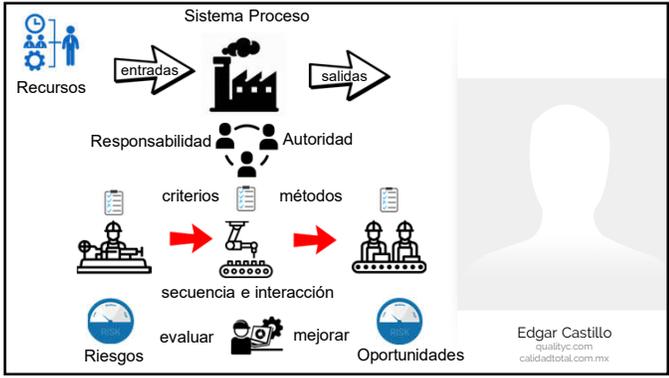
La norma pide...

✓ La organización debe determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización, y debe:



Edgar Castillo
qualityc.com
calidadtotal.com.mx

9



10

✓ En la medida que **sea necesario**, la organización debe:

- a) mantener **información documentada** para **apoyar la operación** de sus procesos
- b) Conservar la **información documentada** para tener la **confianza** de que los procesos se realizan según lo **planificado**



Edgar Castillo
qualityc.com
calidadtotal.com.mx

11

En Resumen...

- ✓ La **Gestión por procesos** es la **pieza clave** en el **diseño e implementación del SGC**
- ✓ En este requisito la norma nos regala **información clave** para este diseño



Edgar Castillo
qualityc.com
calidadtotal.com.mx

12

Escribe en 1 minuto...

- ✓ ¿Qué has **descubierto con este vídeo?**
- ✓ ¿Cómo lo vas a **aplicar a nivel personal o profesional?**

Toma nota **AHORA MISMO**
Los **aprendizajes se pierden si no se fijan**

01:00

Edgar Castillo
qualityc.com
calidadtotal.com.mx

13

Luz, Cámara... ¡ACCIÓN!



Edgar Castillo
qualityc.com
calidadtotal.com.mx

14

¡Aplicar lo Aprendido!

- ✓ Revisa el material en **video complementario**
- ✓ Determina en tu **entorno organizacional** cuales son los procesos y como se gestionan
- ✓ Lee en tu material de la norma sobre el **capítulo revisado**

Edgar Castillo
qualityc.com
calidadtotal.com.mx

15



16