

BOLETIN CALIDAD N º 1



Sistema de Gestión de la Calidad

Fundamentos ISO

Dpto. de Gestión de la Calidad



UNIVERSIDAD
SIMÓN BOLÍVAR

EDITORIAL

Bienvenidos,

A partir de hoy recibirás un ejemplar del boletín interno de Calidad, con el cual el Dpto. de Gestión de la Calidad le dará a la comunidad educativa los conceptos y las herramientas para comprender y participar en los procesos que conducen a la certificación de los Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9001.

En esta, la primera edición presentamos información referente a la certificación de los Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9001 ¿Qué es certificación? ¿Qué es ISO?, ¿Qué es un Sistema de gestión de la calidad-SGC? ¿Por qué ISO 9001? ... De igual forma, queremos acercarte a los diferentes procesos y procedimientos que hacen parte de los resultados generados en este proceso de implementación, que contribuyen a la mejora continua y que bien debes conocer como por ejemplo el procedimiento para el tratamiento de las quejas, reclamos y sugerencias, el procedimiento de acciones de mejora, las auditorías internas de calidad, etc. Pues bien,

¡comencemos!



¿Qué es ISO?

ISO (International Organization for Standardization) es el mayor desarrollador y editor de normas internacionales.

Tiene su casa matriz en Ginebra, Suiza y la integran 165 países; en Colombia el organismo integrante ante la ISO es el **ICONTEC**, Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación.

¿Qué es ISO 9000?

Las normas ISO 9000 son un conjunto de normas que brindan los conceptos, especifican requisitos para *sistemas de gestión de calidad (SGC)* y dan las directrices para la mejora del desempeño.

A partir de la actualización del año 2000, la serie de normas ISO 9000 consta de:

- La norma ISO 9000 establece los fundamentos, principios y vocabulario de SGC.
- La norma ISO 9001 define los requisitos para los SGC (norma en la que actualmente estamos trabajando) y
- La norma ISO 9004 proporciona una guía para mejorar el desempeño del SGC.

A partir de septiembre 2015 se emitió la última actualización de las normas ISO 9000 e ISO 9001.

¿Qué es Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)?

Es el conjunto formado por la estructura organizacional, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para alcanzar los objetivos de la calidad y cumplir con los requisitos de nuestros clientes. Los SGC tienen que ver con la evaluación de la forma como se hacen las cosas y de las razones por las cuales se hacen, precisando por escrito la manera como se hacen y registrando los resultados para demostrar que se hicieron.



¿Qué es la certificación?

Es un reconocimiento que realiza un tercero imparcial que respalda el que una organización, producto, proceso o servicio cumple con los requisitos definidos en normas o especificaciones técnicas.



¿Cómo se obtiene el Certificado de Gestión de Calidad ISO 9001?

El certificado es otorgado por un ente Certificador imparcial previa verificación del cumplimiento de requisitos.

Por solicitud de la Organización realiza inicialmente una Auditoría documental en la que revisa la preparación del SGC y de cumplir los requisitos, realiza una segunda auditoría o Auditoría de verificación en la que comprueba la implementación eficaz del SGC.



¿Por qué es tan importante obtener el Certificado de Gestión de Calidad ISO 9001?

Porque uno de los objetivos de la Educación superior y de las Universidades es prestar a la comunidad un servicio con calidad y porque la Universidad, comprometida con la Calidad, se propone ser una Institución de Educación Superior de excelsa calidad, reconocida nacional e internacionalmente, por lo que ha establecido en su Plan estratégico de Desarrollo (PED) hacia el año 2012 el logro de la certificación del SGC como uno de sus programas estratégicos.





AUTOEVALUATE

Seleccione la respuesta correcta :

1. La norma que establece los requisitos para los SGC y que actualmente estamos trabajando es:
. ISO 9001 . ISO 9004 . ISO 9002

2. Las normas ISO 9000 son un conjunto o familia de normas que especifican requisitos para sistemas de gestión de calidad, brindan los fundamentos o conceptos básicos y dan las directrices para la mejora del desempeño.
 Falso Verdadero

3. Las normas ISO 9000 no se aplican a todos los sectores industriales y económicos
 Falso Verdadero

4. La serie de normas de la ISO 9000:2008 consta de:
. ISO 9010, ISO 9020 e ISO 9030
. ISO 9000, ISO 9001 e ISO 9004
. ISO 9001, ISO 9002 e ISO 9003
. ISO 2000, ISO 2001 e ISO 2002

Hasta una próxima entrega !