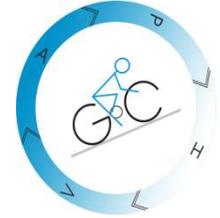




UNIVERSIDAD  
DE LA REPUBLICA  
URUGUAY



# Las Normas ISO 9001:2015 – Requisitos

## Cap. 10 Mejora

GESTIÓN DE CALIDAD

FACULTAD DE INGENIERÍA – I.I.M.P.I.

# Contenido de la presentación:

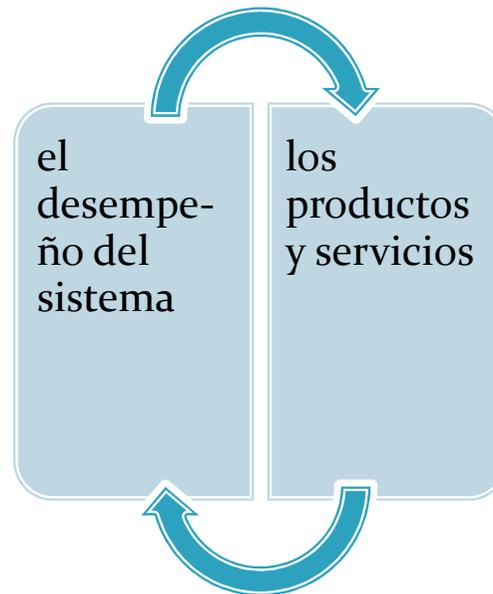
**Generalidades**

**No conformidad y acción correctiva**

**Mejora continua**

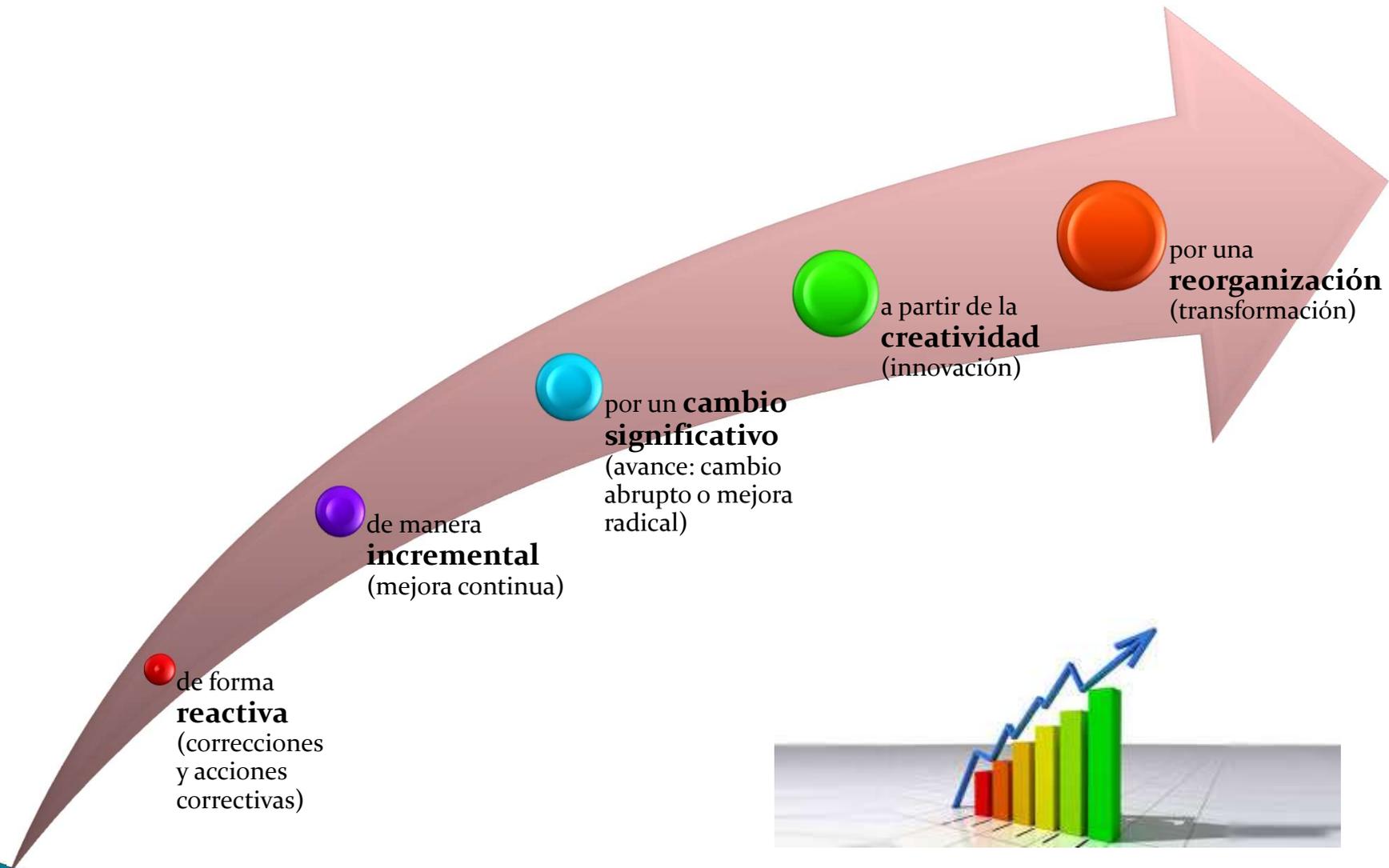
# 10.1 Generalidades

- ▶ Determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar las acciones necesarias para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente.
- ▶ Mejora de:

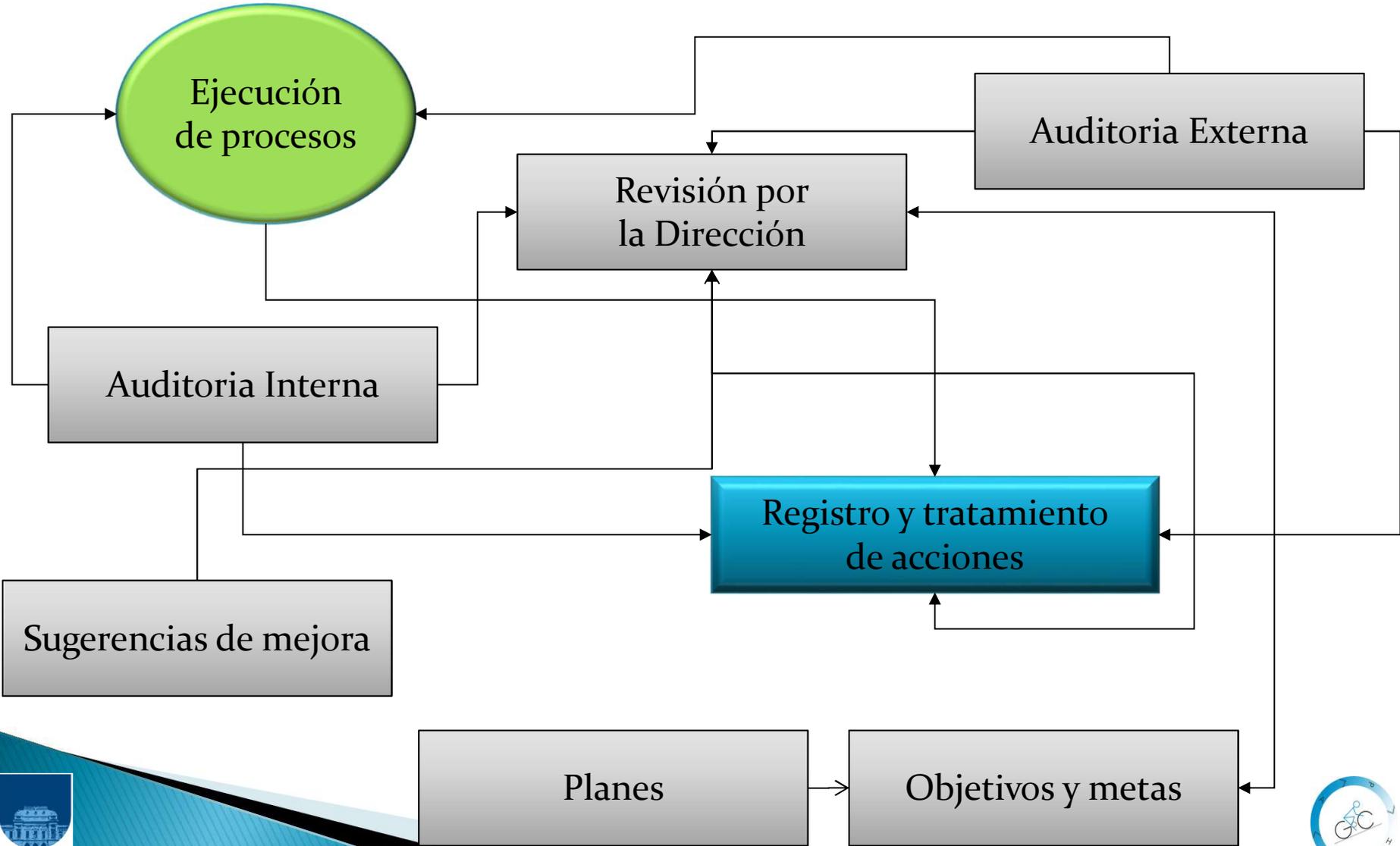


- ▶ La mejora requiere atención a los **cambios** que se esperan a nivel de tecnologías, hábitos, costumbres, métodos, etc (fuente: análisis y seguimiento del contexto).

# Posibilidades de mejora



# FUENTES DE LA MEJORA



# 10.2 No conformidad y acción correctiva



**TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES.**  
ANALISIS DE CAUSAS. ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS



# Qué hacer ante una no conformidad:

a) reaccionar y, cuando sea aplicable:

- 1) tomar acciones para controlarla y corregirla;
- 2) hacer frente a las consecuencias;

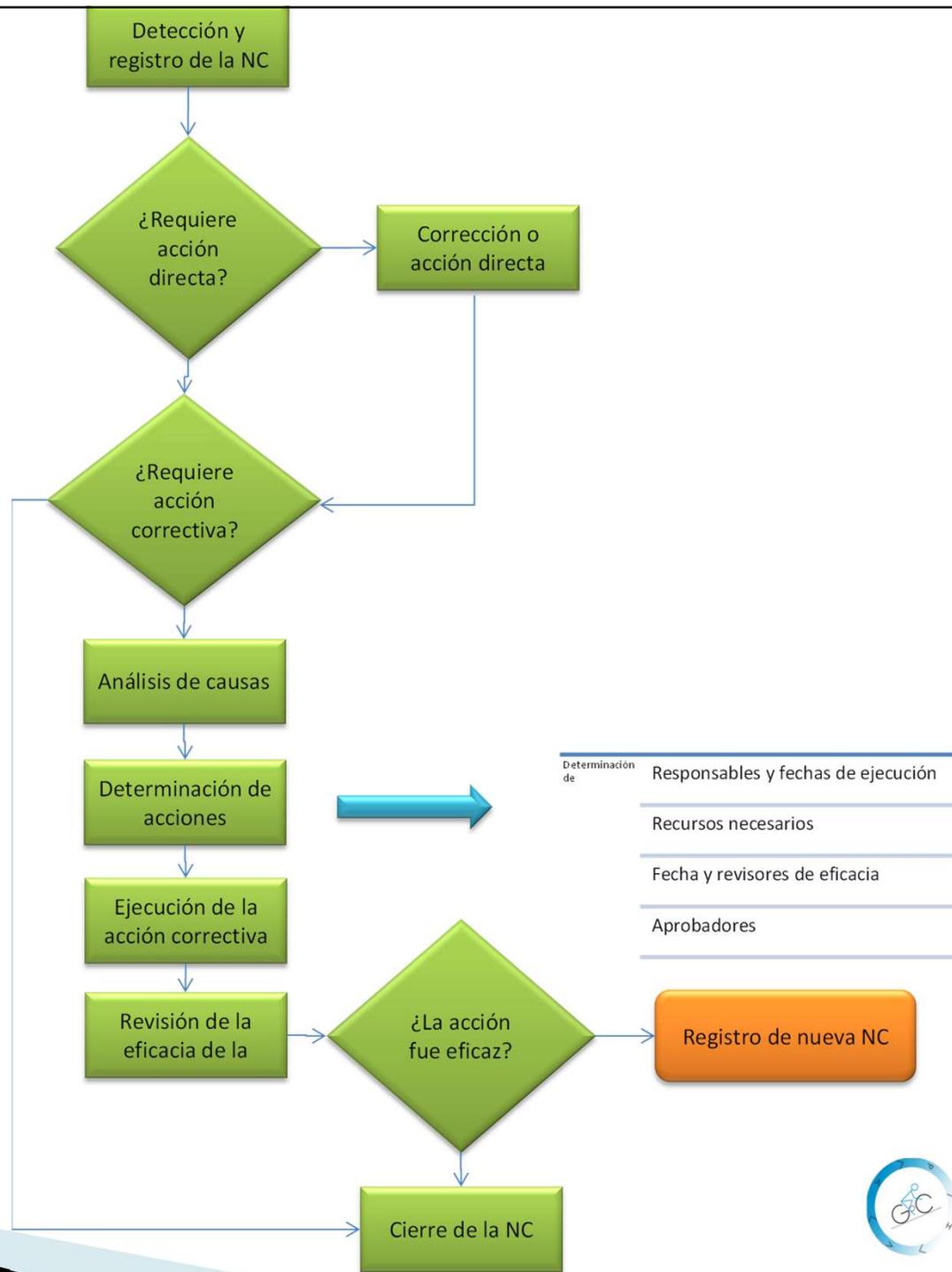
b) evaluar la necesidad de acciones para eliminar **las causas** de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte;

d) revisar la **eficacia** de cualquier acción correctiva tomada;

e) si fuera necesario, hacer **cambios** al sistema de gestión de la calidad.

# El proceso de registro y tratamiento de no conformidades

Información documentada



# Diferencias entre AC y AAR



Problema real

Acción correctiva

Análisis de riesgos



Problema Potencial

Acción para abordar riesgos

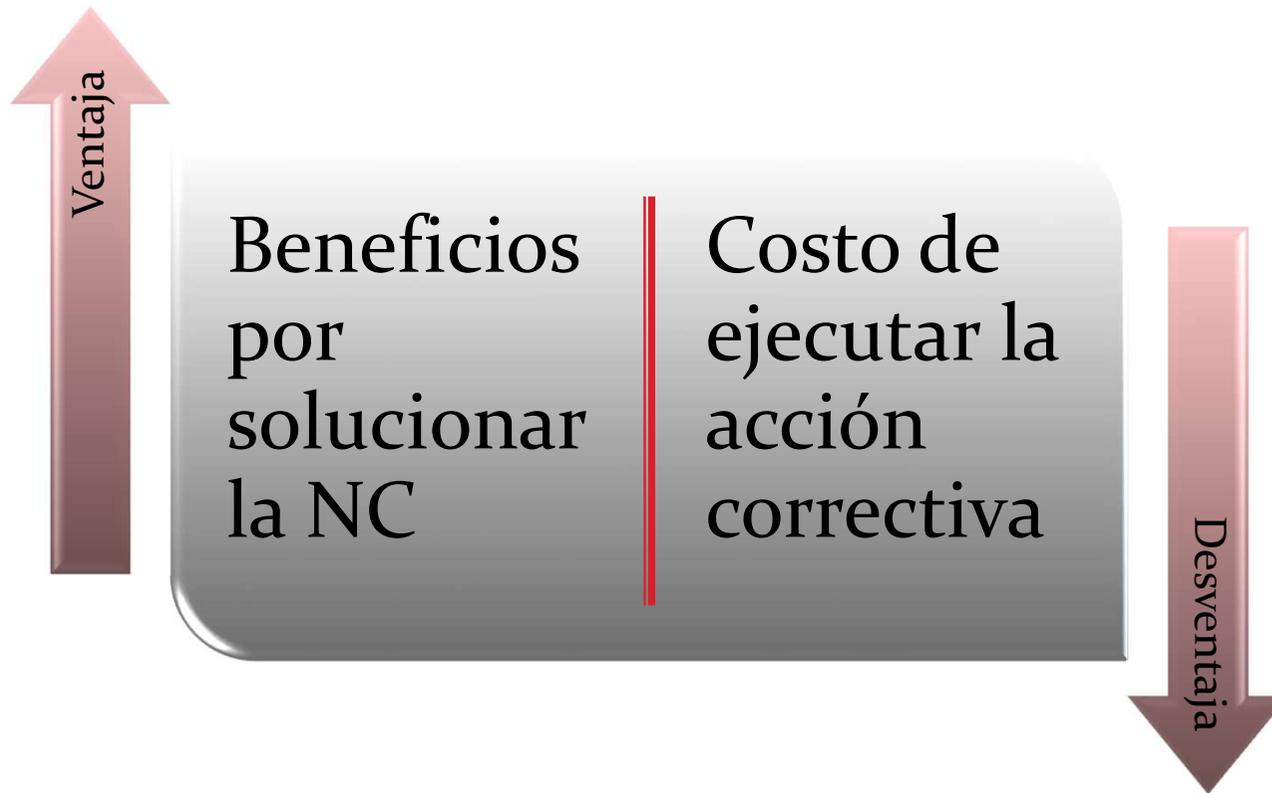


FORMULARIO DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS

FO.85.01  
F.vigencia: 21/10/05

NO CONFORMIDAD			
N°	FECHA		
DESCRIPCION:			
DOCUMENTOS ASOCIADOS:			
ACCION DIRECTA:			
GENERA ACCION CORRECTIVA NO <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/>			
<b>ACCION CORRECTIVA</b>			
<b>ANALISIS DE CAUSAS:</b>			
CAUSAS:			
ACCION CORRECTIVA:			
RESPONSABLE DE:	IMPLANTACION		REVISION:
FECHA DE:	IMPLANTACION		REVISION:
<i>RESPONSABLE DE LA ASIGNATURA</i>			
APROBACION DE LA ACCION SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		FECHA:	
OBSERVACIONES:			
FIRMA			
<b>REVISION</b>			
FECHA:			
OBSERVACIONES:			
FIRMA			
<b>RESULTADO</b>			
OBSERVACIONES:			
FIRMA			
GENERA NUEVA NO CONFORMIDAD NO <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/>			
FECHA DE CIERRE			N°





- ▶ Para el análisis de causas, pueden aplicarse las **herramientas de calidad**
- ▶ Ejemplo: los 5 por qué, diagramas de Ishikawa, diagrama de Pareto, tormenta de ideas, diagramas de afinidad, etc.

## 10.3 Mejora continua

- ▶ Fuentes de información para la determinación de acciones de mejora al sistema de gestión:

resultados del análisis y evaluación de los procesos (9.1.3)

resultados de la revisión por la dirección.

- ▶ Pueden ser aplicables las 7 *herramientas* clásicas de Ishikawa o cualquiera de las otras herramientas y técnicas de calidad.

Fin de esta presentación

*Muchas gracias*

Volver al [inicio](#)