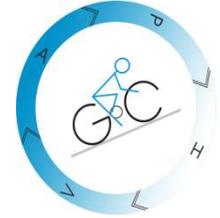




UNIVERSIDAD
DE LA REPUBLICA
URUGUAY



Las Normas ISO 9001:2015 – Requisitos

Cap. 9 Evaluación del desempeño

GESTIÓN DE CALIDAD

FACULTAD DE INGENIERÍA – I.I.M.P.I.

Contenido de la presentación:

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.2 Auditorías internas

9.3 Revisión por la Dirección

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

Generalidades

Satisfacción del cliente

Análisis y evaluación

9.1.1 Generalidades



Determinar A qué se hace seguimiento y medición

Cómo se realiza

Cuándo hacer el seguimiento y medición

Cuándo hacer el análisis de resultados

Mantener información documentada de los resultados.

9.1.2 Satisfacción del cliente

Seguimiento de la percepción del cliente en cuanto al grado en que esta cumple con sus requisitos.



Para conocer la percepción del cliente

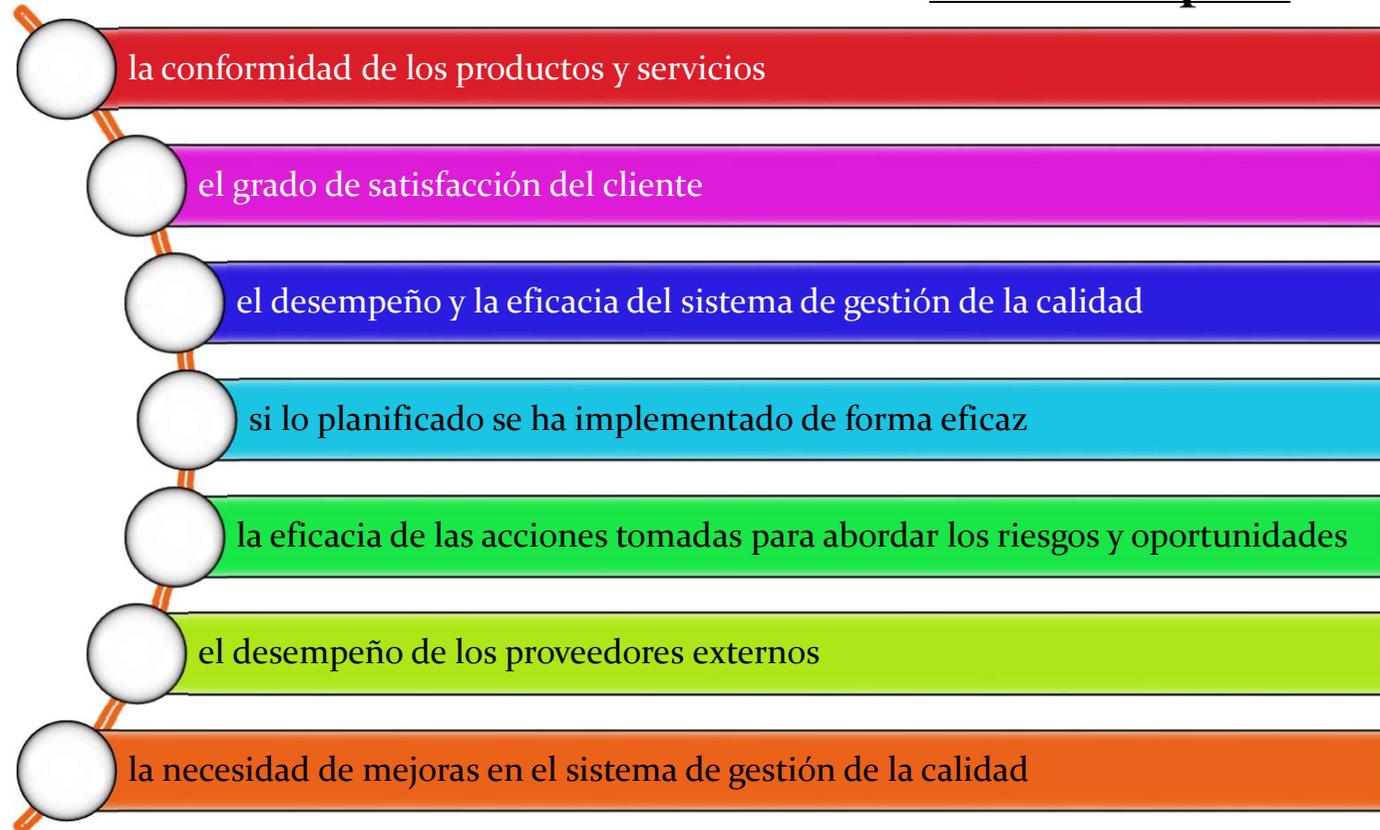


Objetivo de la organización



9.1.3 Análisis y evaluación

- ▶ De **datos** y la **información** que surgen por el seguimiento y la medición. Los resultados del análisis deben **utilizarse para** evaluar:



- ▶ Técnicas estadísticas.
- ▶ **Entrada** en la revisión por la Dirección.



9.2 Auditoría interna



- ▶ A intervalos planificados
- ▶ a) Programadas
 - la frecuencia (se acostumbre al menos una vez al año una auditoría completa),
 - los métodos (cómo se hacen),
 - las responsabilidades (quienes participan);
- ▶ b) definir los **criterios** de la auditoría y el **alcance** para cada auditoría;
- ▶ c) seleccionar los auditores (objetividad e imparcialidad), principio de **independencia**;
- ▶ d) Informar resultados a la dirección pertinente;
- ▶ e) realizar las **correcciones** **Y** tomar las **acciones correctivas** adecuadas **sin demora injustificada**;

f) Información documentada

9.3 Revisión por la Dirección

La **alta dirección** debe revisar el sistema de gestión de la calidad **a intervalos planificados**,

Elementos de entrada:

- ▶ a) el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas;
- ▶ b) los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad;



9.3 Revisión por la Dirección

- ▶ c) la información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a:

Relativas

a:

1) la satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes

2) el grado en que se han logrado los objetivos de la calidad

3) el desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios

4) las no conformidades y acciones correctivas

5) los resultados del seguimiento y la medición

6) los resultados de las auditorías

7) el desempeño de los proveedores externos

9.3 Revisión por la Dirección

- ▶ d) la adecuación de los recursos;
- ▶ e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades;
- ▶ e) las oportunidades de mejora.



Elementos de salida

Información
documentada

▶ Decisiones y acciones:

- a) las oportunidades de mejora;
- b) cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad
- c) la necesidad de recursos.



Fin de esta presentación

Muchas gracias

Volver al [inicio](#)