



Aplicación de la norma ISO 9001

Enfoque en Gestión del
Transporte y la Logística
(Bloque II: Calidad)



Más allá de la certificación: El propósito de la ISO 9001

Un estándar internacional para establecer, implementar, mantener y mejorar un sistema de gestión de calidad.



La Estructura de Alto Nivel (HLS)

Texto y estructura compatibles con otras normas de gestión.



1. Introducción

2. Campo

3. Términos

4. Contexto

5. Liderazgo

6. Planificación

7. Apoyo

8. Operación

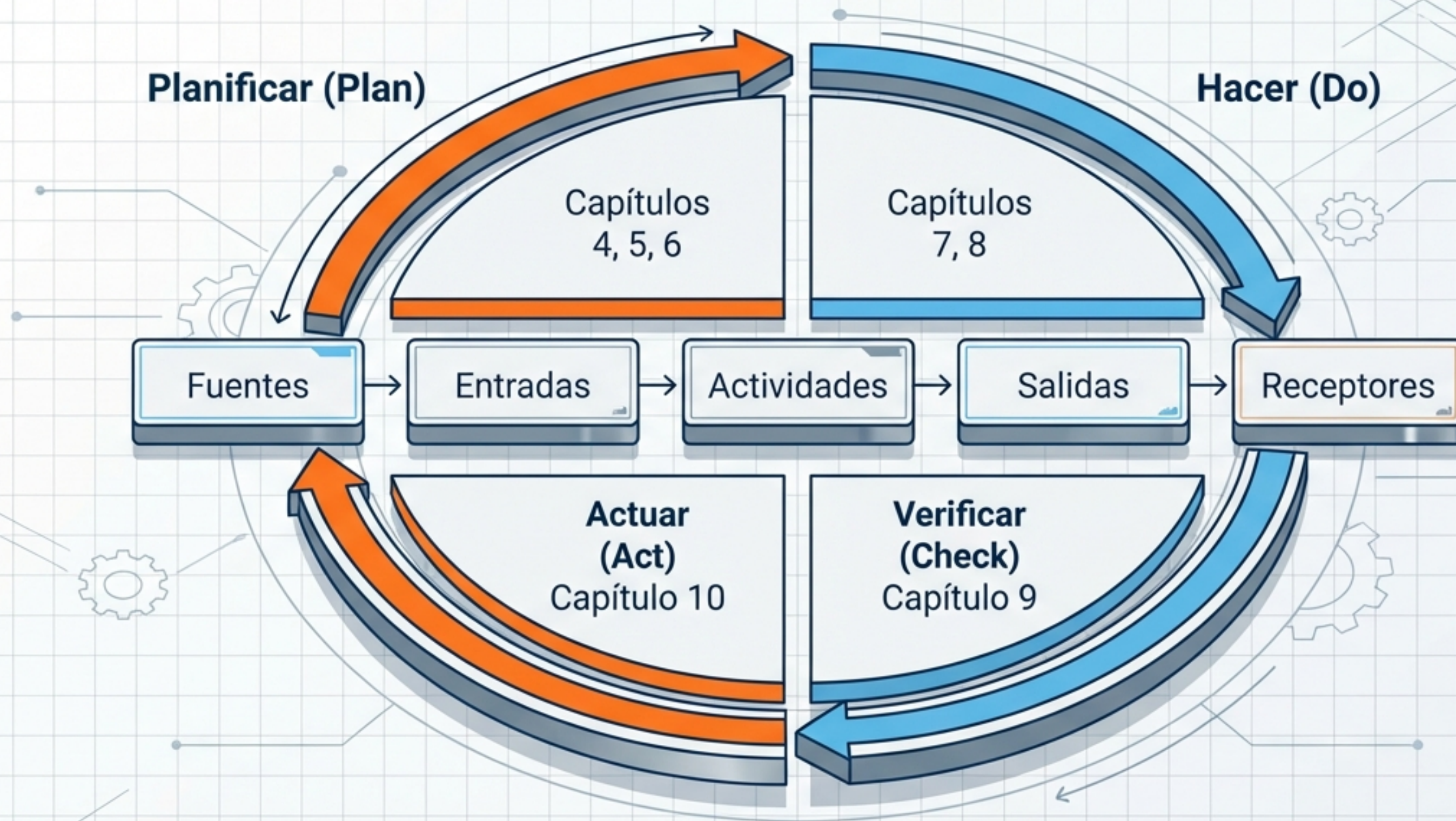
9. Evaluación

10. Mejora

Los 7 Principios de la Gestión de la Calidad



El Motor del Sistema: Enfoque a Procesos y Ciclo PDCA



Jerarquía Documental: Procedimientos vs. Instrucciones

PROCEDIMIENTO

- Gestiona **INTERACCIONES** entre departamentos.
- Describe: Qué, Por qué, Cuándo, Dónde, Quién.
- Nivel: Táctico / Coordinación.

Nota: No son obligatorios en la nueva versión.

INSTRUCCIÓN DE TRABAJO (IT)

- Gestiona **TAREAS** individuales.
- Describe: **CÓMO** se hace paso a paso.
- Nivel: Operativo / Puesto específico.



Error frecuente: Los procedimientos NO describen el 'cómo'. Eso es función de las Instrucciones.

Términos y Definiciones Clave (ISO 9000:2015)

Salidas (Outputs)

Producto = Tangible
(ej. Hardware)



Servicio = Actividad intangible
(ej. Transporte)

Confirmación

Verificación = Cumplimiento
de requisitos (Inspección)



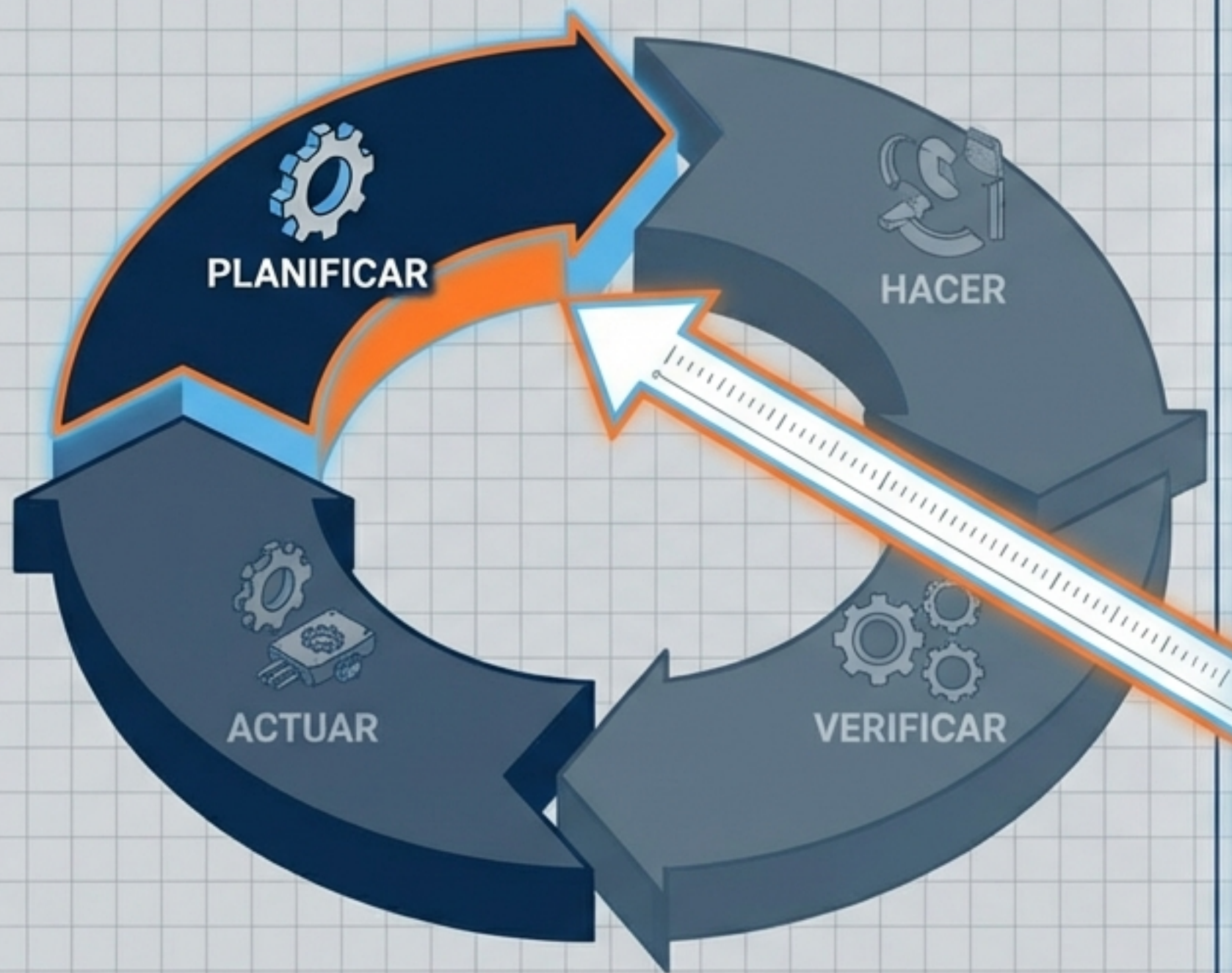
Validación = Aptitud para uso
específico (Ensayo)

Acciones

Acción Correctiva = Eliminar
causa raíz (Reactiva)



Acción Preventiva = Eliminar
causa potencial (Proactiva)



Capítulo 4: Contexto de la Organización

El punto de partida de la Planificación.



4.1 Comprensión de la organización y su contexto.



4.2 Necesidades y expectativas de las partes interesadas.



4.3 Determinación del alcance del sistema.

4.1 Comprensión del Contexto

FACTORES INTERNOS

- Estructura y Roles
- Recursos y Conocimiento
- Cultura y Valores
- Políticas

FACTORES EXTERNOS

- Económicos y Legales
- Tecnología y Mercado
- Sociales y Políticos

La Herramienta de Análisis: Matriz DAFO



Caso Práctico: Empresa de Transporte de Mercancías



DEBILIDADES (-)

- Mantenimiento irregular de flota
- Alta rotación de conductores

FORTALEZAS (+)



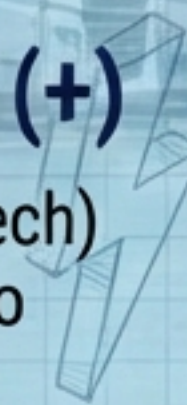
- Flota nueva y eficiente
- Software de gestión de rutas



AMENAZAS (-)

- Precios del combustible
- Regulaciones ambientales
- Mayor competencia

OPORTUNIDADES (+)



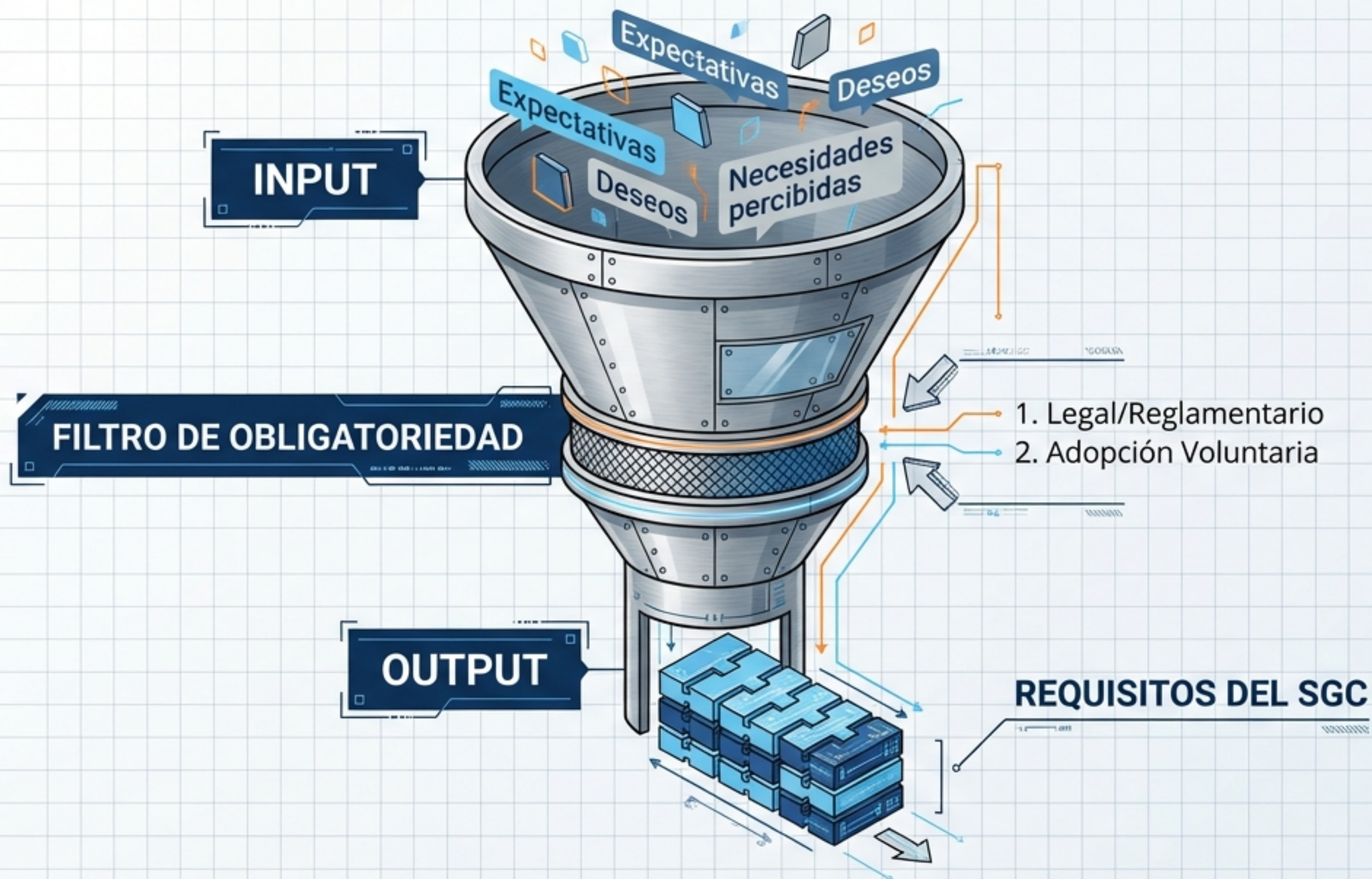
- Optimización de rutas (Tech)
- Servicios de valor añadido (Tracking)

4.2 Partes Interesadas (*Stakeholders*)

¿Quién afecta o se ve afectado por nuestro Sistema de Gestión?



De Expectativa a Requisito

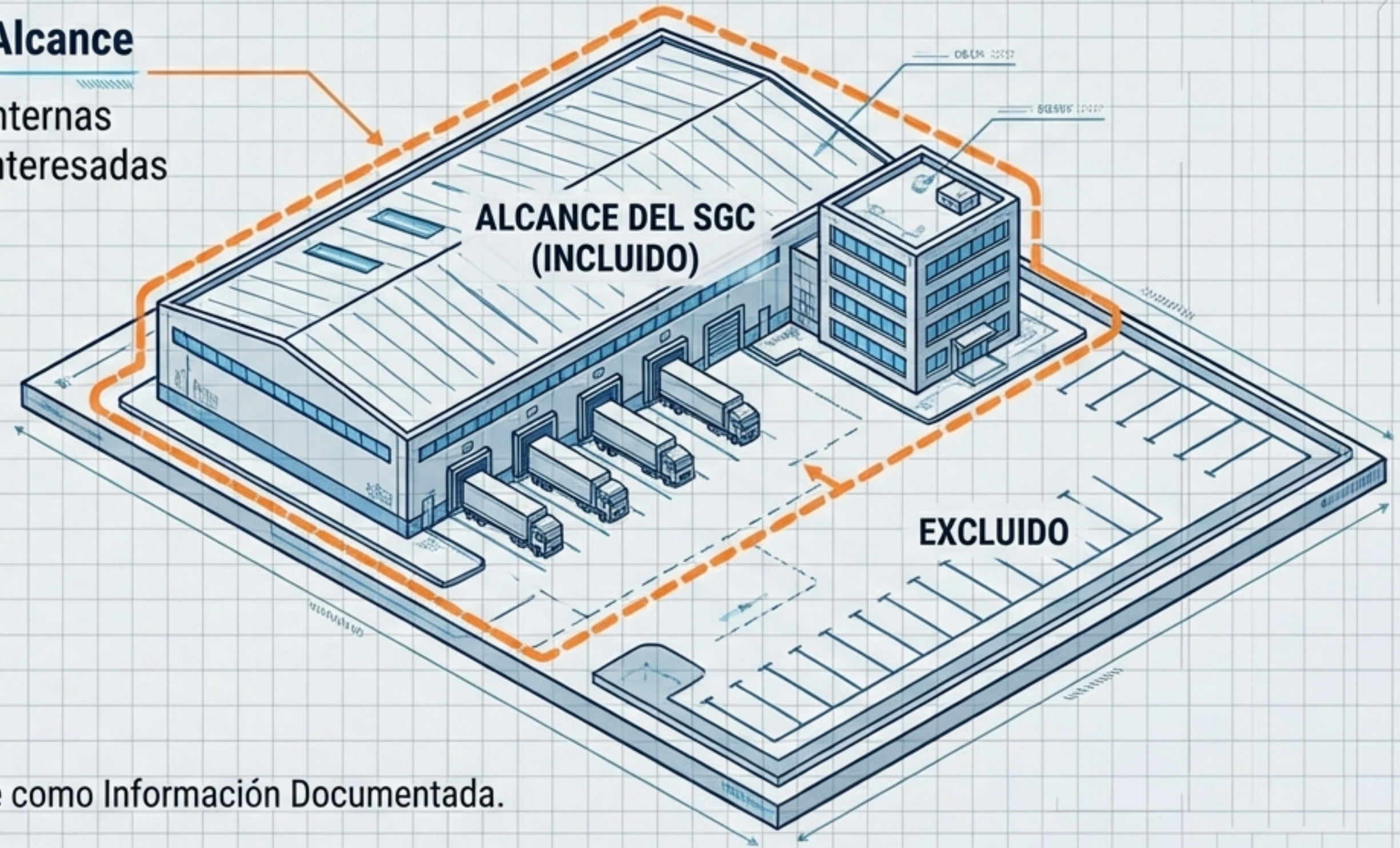


No todo lo que una parte interesada desea se convierte automáticamente en una regla del sistema.

4.3 Determinación del Alcance (Scope)

Inputs para Definir el Alcance

1. Cuestiones Externas/Internas
2. Requisitos de Partes Interesadas
3. Productos y Servicios



El alcance debe mantenerse como Información Documentada.

Resumen: La Base de la Planificación



**Contexto
(4.1)**

**Partes
Interesadas
(4.2)**

**Alcance
(4.3)**

**Procesos
(4.4)**

Una base sólida en el Capítulo 4 garantiza el éxito de los Capítulos operativos (5-10).