

## **Diseño y Estrategias para la Implementación del Sistema de Gestión de Calidad con los requisitos preliminares de la norma ISO 9001: 2015, en una Institución Pública**

**Jesus E. Cruz Gatica 1, Josué E. Sánchez Sánchez 2**

**1 Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla, Facultad de Ingeniería, Puebla, Pue, México.**

**jesusenrique.cruz@upaep.edu.mx**

**2 Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla, Facultad de Ingeniería, Puebla, Pue, México.**

**josueeduardo.sanchez@upaep.edu.mx**

### **Resumen**

El presente artículo muestran el diseño y las estrategias para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en una institución pública en apego a la norma ISO 9001: 2015. Para llevar a cabo este estudio, se propuso como primer objetivo realizar un análisis comparativo de los requisitos de la norma ISO 9001: 2008 y el proyecto de la norma ISO 9001: 2015 publicado en febrero de 2015. Una vez que el análisis comparativo fue establecido se analizaron las acciones inmediatas, se identificaron los requisitos obligatorios en la norma ISO 9001: 2008 y los requisitos ya establecidos en 9001: 20015 como: el análisis de riesgos, la comunicación interna y Liderazgo. En la etapa inicial del caso se identifica el estado actual con el que contaba la guardería donde contaban con un sistema de gestión de la calidad que no funcionó de manera apropiada al afectar negativamente a la percepción de los usuarios y las partes interesadas. Para lograr el objetivo se implementaron herramientas como el mapeo de procesos, análisis de riesgos y los requisitos de la norma ISO 9001:2015, política de calidad, los valores, los objetivos de calidad y se creó una encuesta de satisfacción de clientes. El objetivo principal de este estudio de caso es crear un sistema de gestión que cumple con los estándares de calidad de las normas ISO 9001, donde la guardería que es la Institución Pública de nuestro caso de estudio, pueda obtener su certificado ISO 9001: 2008, pero que a su vez tenga un sistema de gestión de calidad que cumple perfectamente con los requisitos de la norma ISO 9001: 2015 con el fin de lograr la transición a la norma ISO 9001: 2015.

### **Palabras Clave**

Sistema de Gestión de Calidad, ISO 9001: 2008, ISO 9001: 2015, Análisis de Riesgo.