

PLATAFORMA DE
SISTEMAS: SECTOR



SISTEMA DE
GESTIÓN DE LA
CALIDAD

UNE-EN-ISO
9.001:2.000

Motivos para la implantación de los sistemas de gestión de la calidad:

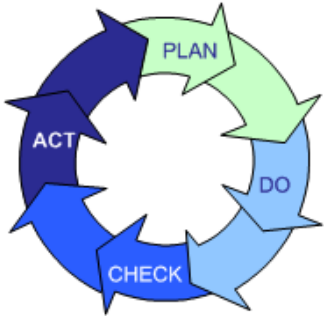
- ❖ Liberación de los mercados y la internacionalización de la economía
- ❖ Fuerte competencia entre fabricantes de distintas partes del Mundo
- ❖ Aumento de las exigencias respecto a la calidad de los productos
- ❖ Búsqueda de satisfacción del cliente y producir con mayor calidad



Norma UNE-EN-ISO 9.001:2.000 promueve la adopción de un enfoque basado en procesos.

Este enfoque consiste en: desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un sistema de gestión de la calidad , para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.





MEJORA CONTINUA



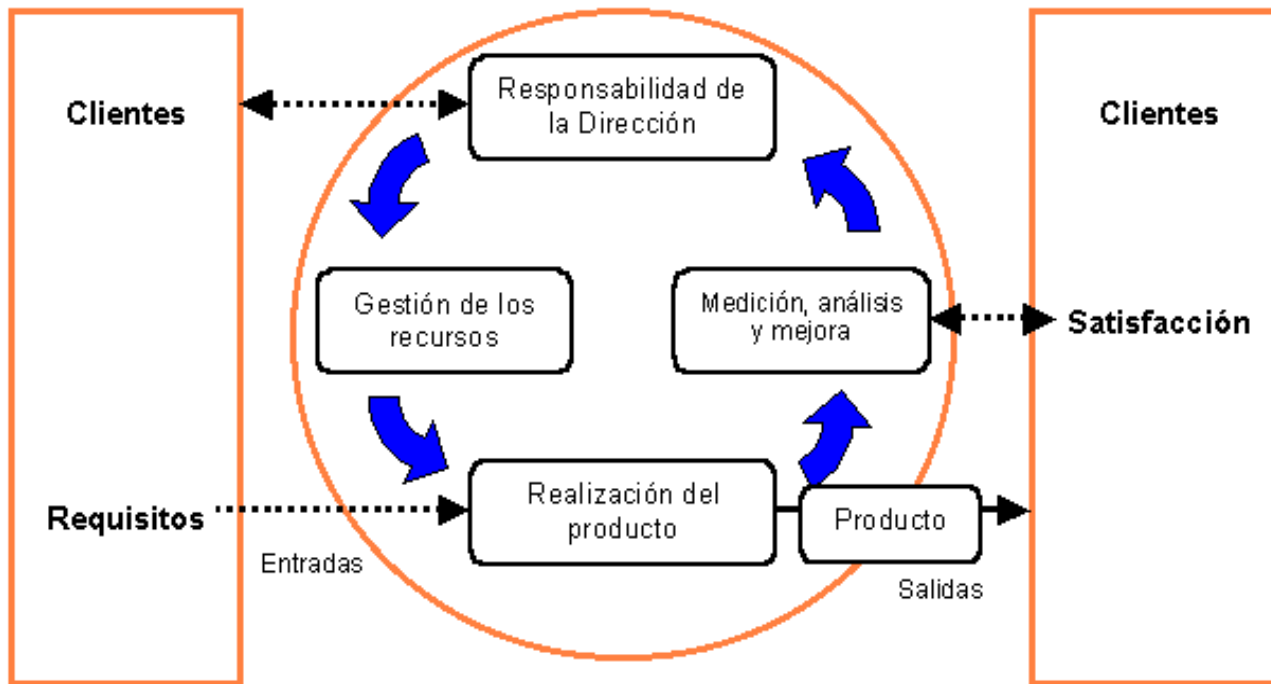
Planificar: Estableciendo objetivos y procesos para conseguir resultados conforme a los requisitos del cliente y a la política de la organización.

Hacer: Implementar dichos procesos.

Verificar: Realizando seguimientos y mediciones en los procesos y productos respecto a las políticas, objetivos y requisitos del producto, e informar sobre los resultados.

Actuar: para la mejora continua del desempeño de los procesos.

Los **5 requisitos** de la norma UNE-EN-ISO 9.001:2.000 para la mejora continua:



1. Sistema de gestión de la calidad.
2. Responsabilidad de la dirección.
3. Gestión de recursos.
4. Planificación del producto
5. Medición, análisis y mejora.

1 Sistema de gestión de la calidad

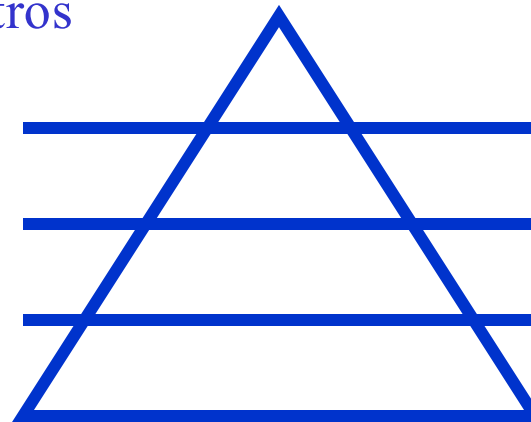
- a. Requisitos generales.
- b. Requisitos de la documentación. Forma piramidal

Manual de la calidad

Control de los

documentos

Control de los registros



Nivel 1: Manual

Nivel 2: Procedimientos

Nivel 3: Instrucciones y otros

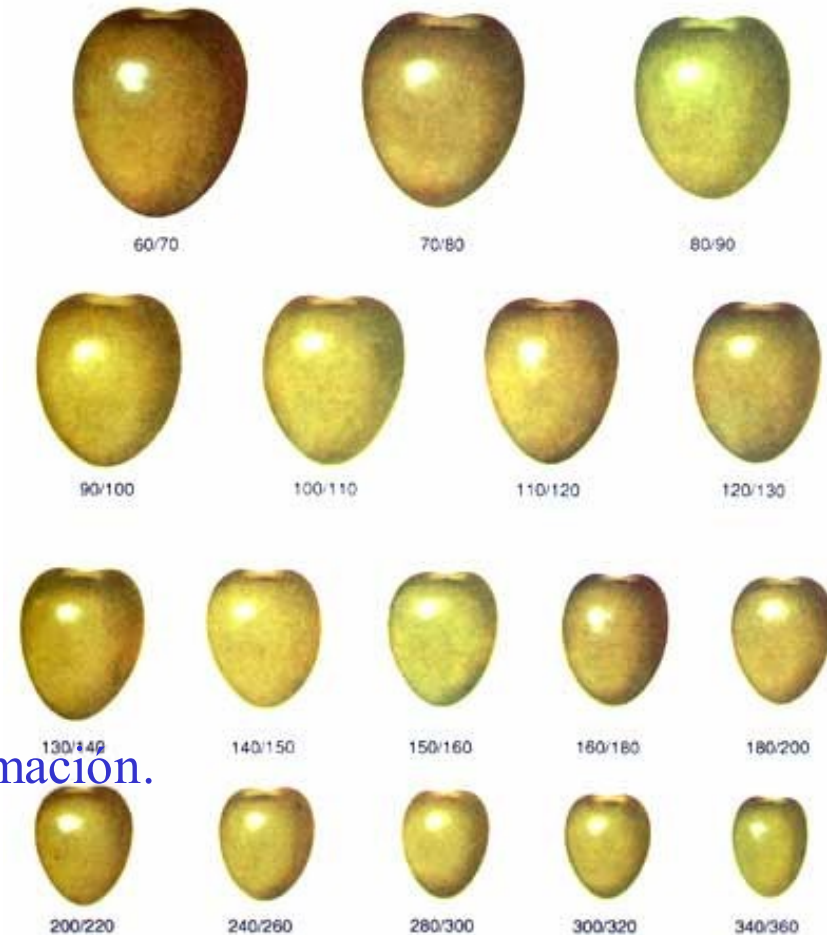
Nivel 4: Registros

2 Responsabilidad de la dirección

- a. Compromiso de la dirección.
- b. Enfoque al cliente.
- c. Política de la calidad.
- d. Planificación.
- e. Responsabilidad, autoridad y comunicación.
- f. Revisión por la dirección.

3 Gestión de los recursos

- a. Competencia, toma de conciencia y formación.
- b. Infraestructura.
- c. Ambiente de trabajo.



4 Realización del producto

- a. Planificación de la realización del producto.
- b. Procesos relacionados con el cliente.

Determinación de los requisitos relacionados con el

producto
 Revisión de los requisitos relacionados con el

producto
 Comunicación al cliente

- c. Diseño y desarrollo.
- d. Compras.

Verificación de los productos comprados



e. Producción y prestación de servicios.

Control de la producción y prestación de servicios

Validación de los procesos

Identificación y trazabilidad

Propiedad del cliente

Preservación del producto



f. Control de los dispositivos de seguimiento y medición.

5 Medición, análisis y mejora

a. Seguimiento y medición.

Satisfacción del cliente

Auditoría interna

Seguimiento y medición de los procesos y productos

b. Control del producto no conforme.

c. Análisis de datos.

d. Mejora.

Mejora continua

Acción correctiva

Acción preventiva



Los Organismos Certificadores son organizaciones independientes con suficiente competencia y fiabilidad para participar en un sistema de certificación. (AENOR, BUREAU VERITAS QUALITY INTERNATIONAL, TUV, SGS, LLOYDS, ...)

4. CERTIFICACIÓN DEL SISTEMA (II)

Una vez que la empresa dispone de un Sistema de Gestión de la Calidad:

- A. Solicitar un questionario de evaluación preliminar
- A. Pago inicial por la tramitación y comunicación de un número de expediente
- A. Establecer un calendario: examen de la documentación aportada y la evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad
- A. Visita previa, redacción del Programa de Evaluación y Auditoría del Sistema de Gestión de la Calidad

Este estudio ha sido elaborado por la firma:
Consultoría, Productividad y Gestión Extremadura, S.L.

DIRECCIÓN: Pza/ Alféreces Provisionales 2, P2, 3ºG
06005 Badajoz

TELÉFONO: 924 224 392

FAX: 954 41 89 06

WEB: www.cpg-sl.com

E-MAIL: cpgsl@cpg-sl.com