

Sistema de Gestión de la Calidad

Norma UNE EN ISO 9001:2000

Metodología para la Implantación

Metas del proyecto

- ❖ Elaborar e implantar un autentico Sistema de Gestión de la Calidad, diseñado específicamente de acuerdo a las necesidades de la empresa.
- ❖ Fijar los objetivos estratégicos.
- ❖ Satisfacer y fidelizar a los clientes.
- ❖ Conseguir la certificación del sistema.

Objetivos

- ❖ Diseñar un Sistema de Gestión de la Calidad específico y adecuado a las necesidades de la empresa.
- ❖ Elaborar el Mapa de Procesos, identificando y definiendo los procesos claves de la empresa.
- ❖ Implantación de los requisitos de la Norma UNE EN ISO 9001:2000.
- ❖ Implantar el Sistema de Gestión de la Calidad
- ❖ Obtener de la Entidad Certificadora el certificado de registro de empresa.

Fases del Proyecto

- ❖ Fase I - Evaluación, diagnóstico y formación.
- ❖ Fase II - Planificación Estratégica.
- ❖ Fase III - Identificación de Procesos.
- ❖ Fase IV - Definición de Procesos.
- ❖ Fase V - Documentación del Sistema.
- ❖ Fase VI - Implantación y obtención de la certificación.

Fase I - Evaluación, diagnóstico y formación

- ❖ Evaluación de la situación de partida.
- ❖ Análisis y planificación del proyecto.
- ❖ Nombramiento del Comité de Calidad.
- ❖ Elaboración del organigrama y definición de puestos y responsabilidades.
- ❖ Seminario de formación.

Fase II - Planificación Estratégica

- ❖ Redacción de la misión, visión y valores de la empresa.
- ❖ Identificación de las estrategias corporativas y de los factores críticos de éxito.
- ❖ Determinación de las políticas y objetivos a largo plazo.
- ❖ Evaluación de los recursos.
- ❖ Identificación de requisitos y necesidades de los clientes.
- ❖ Definición de las acciones a tomar y elaboración del plan de gestión.

Fase III - Identificación de Procesos

- ❖ Análisis de las prácticas y de los procesos de la organización.
- ❖ Elaboración del Mapa de Procesos divididos en tres niveles:
 - ✓ Procesos Estratégicos
 - ✓ Procesos de Negocio
 - ✓ Procesos de Soporte

Fase IV - Definición de Procesos

Diferenciando los procesos detectados como claves, que se definirán de forma exhaustiva, analizando cada uno de ellos e identificando:

- ❖ Flujograma.
- ❖ Misión.
- ❖ Ámbito de aplicación y alcance.
- ❖ Producto de entrada y producto final.
- ❖ Proveedores y sus requisitos.
- ❖ Clientes y sus requisitos.
- ❖ Propietario.
- ❖ Recursos.
- ❖ Controles internos y externos.
- ❖ Indicadores.

Fase V - Documentación del Sistema

Elaboración del Manual de Calidad, procedimientos generales obligatorios, procedimientos operativos e instrucciones de trabajo.

Los seis procedimientos obligatorios conforme a los requisitos de la norma UNE EN ISO 9001:2000 son los siguientes:

- ❖ Control de la Documentación.
- ❖ Control de los Registros.
- ❖ Producto no conforme y Reclamaciones.
- ❖ Auditorías Internas.
- ❖ Acciones Correctivas.
- ❖ Acciones Preventivas.

Fase VI - Implantación y obtención Certificación del Sistema

Una vez que el sistema esta implantado y en funcionamiento se procederá a:

- ❖ Realización de una auditoría interna.
- ❖ Implantación de Acciones correctivas.
- ❖ Solicitud de la Certificación.

Obtenido el certificado de registro de empresa, si las necesidades y estructura de la empresa así lo requieren, Calidad Innovación y Gestión, S.A.L. se compromete a ofertar a la empresa el apoyo externo para el mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.