

# ESTUDIEMOS LA NORMA



NTC ISO 9001:2000

## QUE ES UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

(SGC)

Es un sistema establecido por la organización para dirigir, gestionar y controlar la calidad en los procesos y productos para así obtener la satisfacción de los clientes internos y externos de la empresa.

## FAMILIA DE LA NORMA ISO 9001:2000

- **ISO 9000:2000:** Describe los principios y terminología de los sistemas de gestión de calidad.
- **ISO 9001:2000:** Especifica los requisitos para los sistemas de gestión aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes y los reglamentarios. Su fin es la satisfacción del cliente. Es la única norma sujeta a certificación.
- **ISO 9004:2000:** Proporciona directrices que consideran tanto la eficacia como la eficiencia del sistema de gestión de la calidad. Su objetivo es la mejora en el desempeño de la organización.
- **ISO 19011:** Proporciona orientación relativa a las auditorías a sistemas de gestión de la calidad y de gestión ambiental.

## MEJORA CONTINUA

Es muy importante que la norma ISO 9001 se encuentre estructurada bajo el esquema del ciclo de mejoramiento, que consiste en **PLANEAR** las actividades de cada proceso o las tareas que realizamos en el día a día; **HACER** o ejecutar

los procesos; **VERIFICAR** que los mismos se están haciendo de acuerdo a lo planeado, mediante seguimiento, y por ultimo, **ACTUAR**, es decir, cuando no cumplimos lo planeado o no ejecutamos las tareas de una forma adecuada se deben tomar las acciones pertinentes para dar solución o mejorar con respecto a las falencias encontradas.



#### ALGUNAS DEFINICIONES

- **Acción Preventiva y correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad.
- **Calidad :** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos
- **Corrección:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada (para los productos no conformes se genera una corrección con el fin de volver conforme el producto).

- **Guías:** Documento que establece recomendaciones o sugerencias.
- **Manual de la calidad :** Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización
- **No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito. Las no conformidades se pueden reportar como un producto no conforme o como una no conformidad en el formato de acción correctiva dependiendo de la complejidad de esta y de la acción a tomar.
- **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para transformar elementos de entrada en resultados.
- **Procedimiento:** Forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- **Registros:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
- **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida generalmente implícita u obligatoria.

#### PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Estos ocho principios de Gestión de la Calidad constituyen la base de los Sistemas de Gestión de Calidad según la norma ISO 9001:

1. **Enfoque al Cliente.**
2. **Liderazgo.**
3. **Participación del Personal.**
4. **Enfoque basado en los procesos.**
5. **Enfoque del Sistema para la gestión.**
6. **Mejora Continua.**
7. **Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones.**
8. **Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.**

## ALCANCE DEL S.G.C

Aplica para todos los procesos que integran Gold Electronic S.A como operativos dentro de su cadena de valor, su interacción y gestión para lograr adecuada presentación de servicios.

## MISIÓN

Producir y comercializar equipos para diagnostico automotriz, brindando asistencia oportuna y permanente a nuestros clientes por medio de personal calificado y comprometido con la competitividad y la mejora continua, garantizando productos y servicios de excelente calidad.

## VISIÓN

Ser reconocida a nivel nacional e internacional como una empresa líder en diseño y desarrollo de nuevas tecnologías en el área automotriz, bajo estándares internacionales de calidad, convirtiéndonos en un laboratorio acreditado.

## VALORES

Comportamientos que caracterizan el talento Humano de Gold Electronic y garantizan el cumplimiento de los objetivos.

- ✓ TRANSPARENCIA
- ✓ INICIATIVA
- ✓ TRABAJO EN EQUIPO
- ✓ COMPROMISO
- ✓ MANEJO OPTIMO DE RECURSOS

## POLÍTICA DE CALIDAD

Producimos y comercializamos equipos para el diagnostico automotriz de buena calidad buscando la completa satisfacción del cliente mediante asistencia oportuna y permanente sobrepasando sus requerimientos.

Basados en los requisitos de la norma ISO 9001:2000 y el compendio de normas para la revisión técnico mecánica hacemos cumplir los objetivos de calidad y mejoráramos continuamente la calidad de nuestros productos y servicios.

## ¿COMO SE COMUNICA Y SE DIVULGA EL S.G.C.?

Los medios de comunicación que estamos utilizando son: Reuniones de comité de calidad, Reuniones por proceso, Carteleras, Comités de información del programa de mejoramiento y Actividades de divulgación como las desarrolladas por la empresa en ambiente organizacional.

## ¿CUALES SON LOS OBJETIVOS DE CALIDAD ESTABLECIDOS EN GOLD ELECTRONIC S.A?

1. Ofrecer maquinaria de inspección vehicular de origen nacional a la industria automotriz a precios competitivos en el mercado.
2. Fortalecer y adecuar la infraestructura de la empresa para crear ambientes de trabajo adecuados para la productividad del personal.
3. Mejorar la calidad de los productos optimizando materias primas y tiempos de entrega.
4. Abrir nuevos mercados con nuevos productos estableciendo mecanismos de control, para aumentar competitividad y generar valor agregado.
5. Satisfacer a los clientes brindando buen soporte y asistencia efectiva, para lograr reconocimiento y posicionamiento en la industria.

6. Garantizar sostenibilidad financiera de la empresa, para obtener liquidez y así aumentar la inversión.

7. Incrementar los ingresos por servicios prestados.

8. Incorporar mejoras tecnológicas que soporten el desarrollo de los procesos para el aumento de productividad.

9. Mantener un Talento Humano competente y alineado con los valores organizacionales.

Existen diferentes niveles de autoridad para el Sistema de Gestión de Calidad establecido:

- ❑ A nivel Gerencial, el asignado para dirigir el S.G.C. es el Gerente.
- ❑ Con respecto a cada proceso, se tiene un líder o dueño del mismo quien es el responsable de direccionar y planear acciones de mejoramiento en cada proceso.
- ❑ También se tiene el Coordinador de Calidad quien regula y participa en el desarrollo de las diferentes actividades del S.G.C.
- ❑ Los auditores internos del S.G.C: Actualmente se ha conformado un equipo de funcionarios de Gold Electronic S.A quienes serán los auditores internos que periódicamente evaluarán y revisarán el sistema con el fin de determinar debilidades y fortalezas.

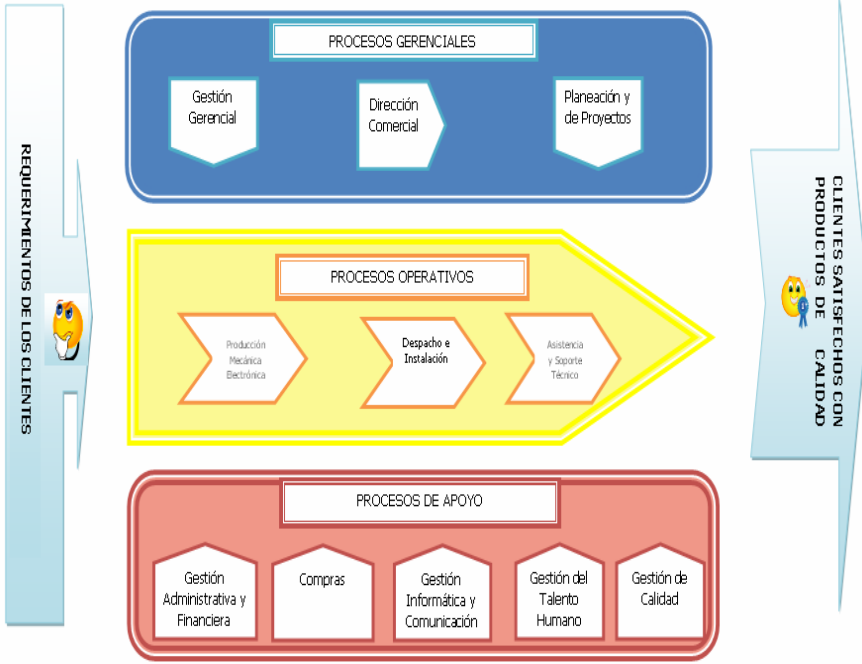
### ¿QUIENES SON LOS RESPONSABLES DE IMPLEMENTAR EL S.G.C. EN EL GOLD ELECTRONIC S.A?

#### EXCLUSIONES

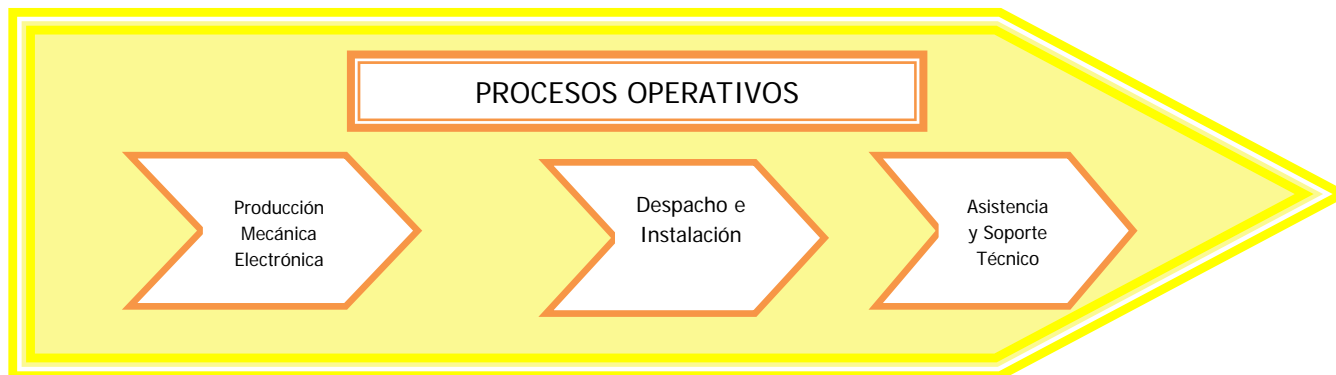
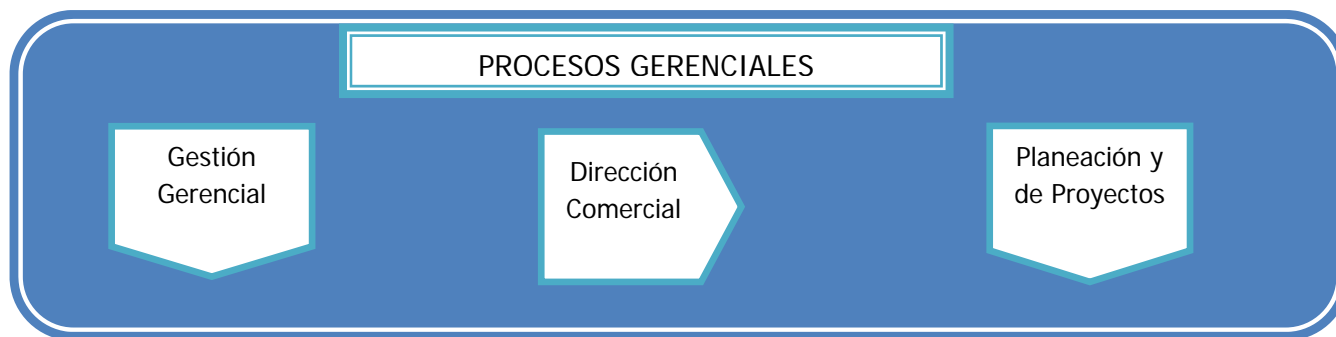
GOLD ELECTRONIC S.A. no realiza el proceso de diseño y desarrollo (Capítulo 7.3 de la Norma ISO 9001:200) ya que los productos y servicios ofrecidos por la organización a sus clientes se realizan a partir de criterios definidos y reconocidos a nivel mundial. No obstante la empresa mejora los diseños estandarizados de los productos.

También diseña a los clientes planos de distribución de los equipos, por esto es claro que no es la razón de ser de la empresa y por lo tanto no se incluye como el requisito de diseño y desarrollo

Esta exclusión no afecta la capacidad o responsabilidad de la organización para proporcionar y dar cumplimiento a los requisitos del cliente.



REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES



CLIENTES SATISFECHOS CON PRODUCTOS DE CALIDAD