

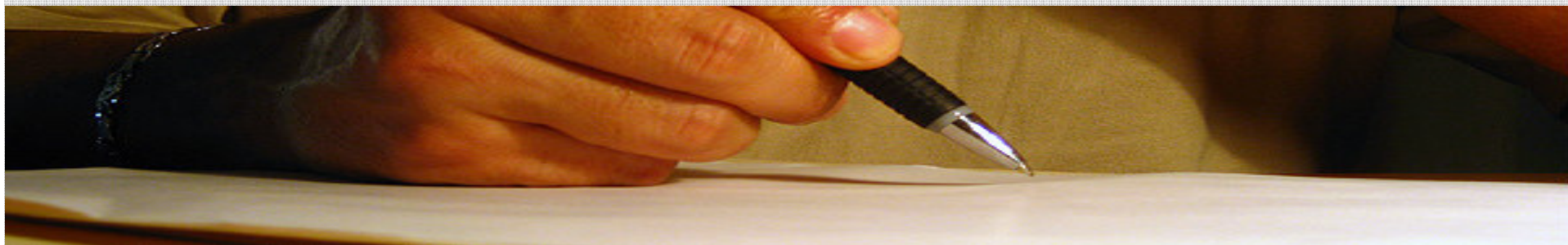


Introducción a la Norma ISO 9000:2000

Presentado por: ÁREA DE CALIDAD
Director de calidad: Carlos Ordoñez
Practicante de calidad: Natalia Navas

CONTENIDO

- 1** Filosofía de la NTC 9000:2000
- 2** Estructura
- 3** Norma ISO 9001
- 4** Beneficios de la implementación



FILOSOFÍA

**EN BUSQUEDA DE LA
CALIDAD COMO UNA
MANERA DE PENSAR...**



PRINCIPIOS

NORMA ISO

9000:2000

1. ORGANIZACIÓN ENFOCADA AL CLIENTE



Las organizaciones dependen de sus clientes, por tanto deberían comprender las **NECESIDADES** actuales y futuras, satisfacer sus **REQUISITOS** y esforzarse por exceder sus **EXPECTATIVAS**.



2. LIDERAZGO



- Los **LÍDERES** establecen el propósito, la dirección y el ambiente interno de la organización.
- ◆ Es necesario crear en el personal una cultura de calidad.
- Cultura de calidad según la norma:
"Conjunto de formas de actuar, de pensar y creencias que caracterizan a una organización"



3. PARTICIPACIÓN DEL PERSONAL



- El personal, en todos sus niveles, es la **ESENCIA** de la organización.
- ◆ Su compromiso total posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la compañía.

4. ENFOQUE BASADO EN PROCESOS

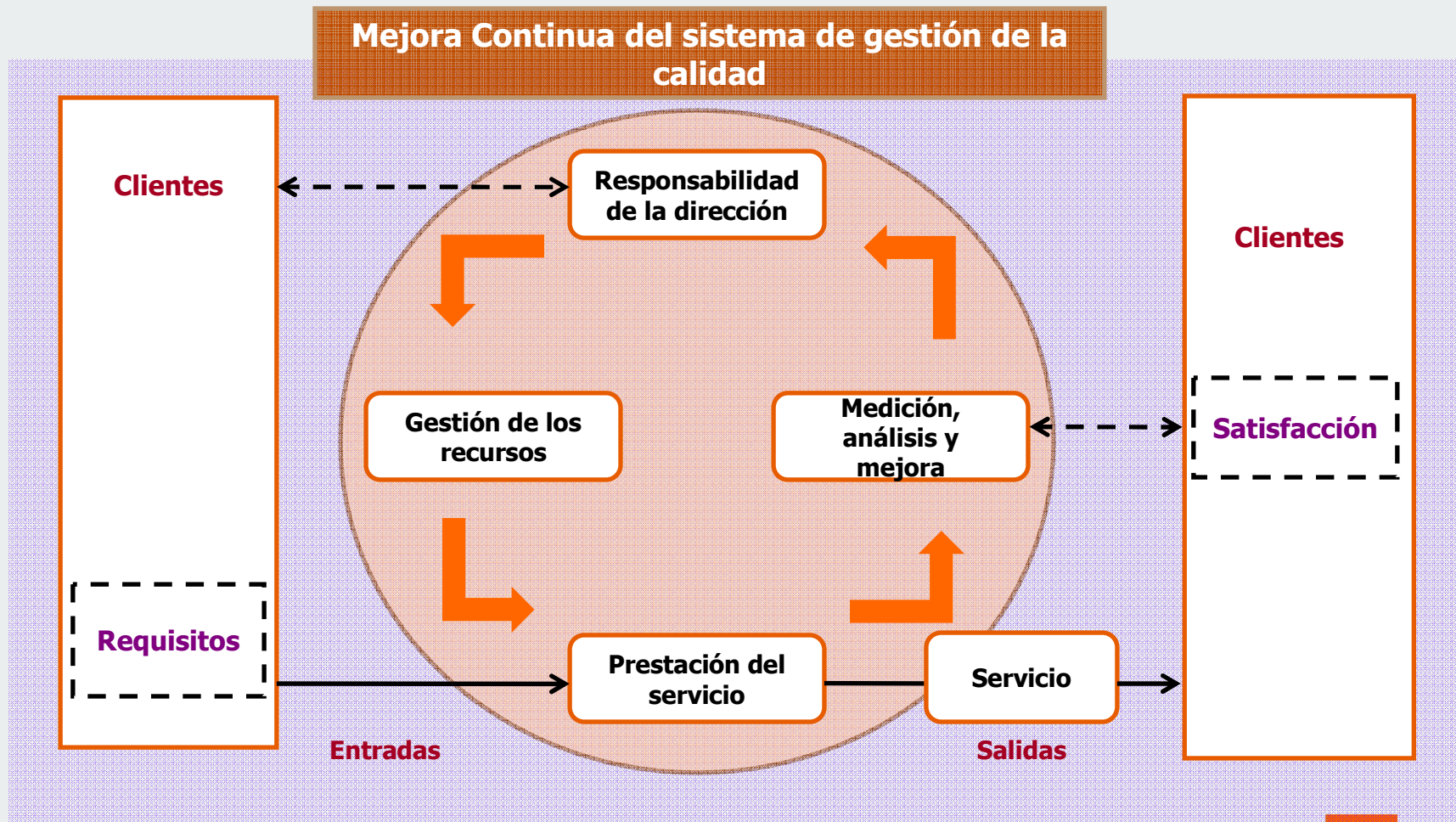
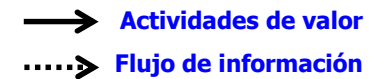
■ Un resultado deseado se alcanza eficientemente cuando los recursos y las actividades relacionadas se gestionan como un proceso.

◆ Un enfoque de este tipo enfatiza la importancia de:



- La comprensión y el cumplimiento de los requisitos.
- La necesidad de considerar los procesos en términos de aporte de valor
- La obtención del desempeño y eficacia del proceso.
- La mejora continua de los procesos en base a mediciones objetivas

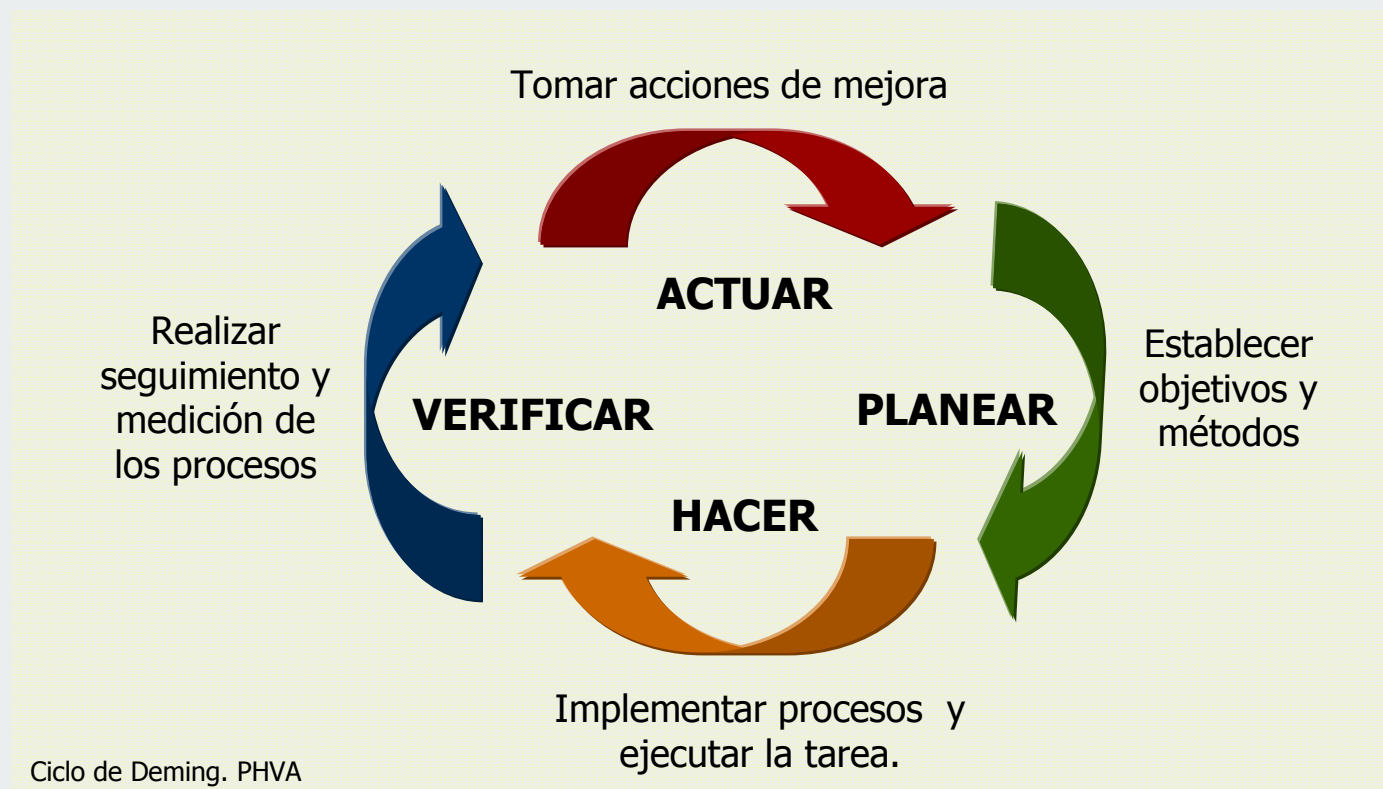
Modelo Del SGC Basado en Procesos



5. ENFOQUE DEL SISTEMA PARA LA GESTIÓN



- Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un **SISTEMA** contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de los objetivos



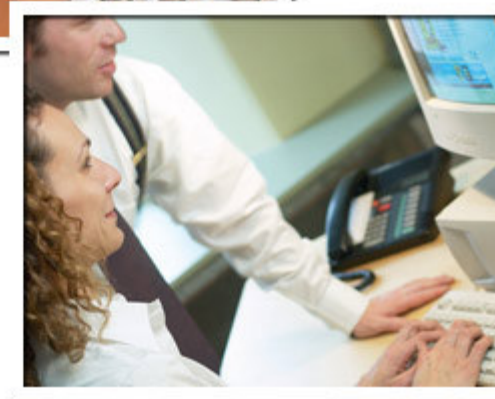
6. MEJORA CONTINUA



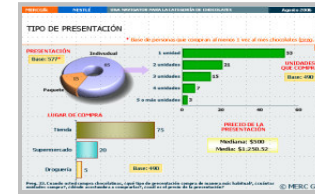
- La mejora continua del desempeño global de la organización debe ser un objetivo permanente de esta.

PROCESO DE MEJORA

- Establecer los objetivos para saber el por qué de la mejora.
- Buscar las posibles soluciones de cómo implementarlo
- Evaluar dichas soluciones, para encontrar la mejor.
- Implementar la solución.
- Evaluar los resultados.
- Formalizar la mejor solución.



7. ENFOQUE BASADO EN HECHOS



- Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información, en hechos reales de la empresa.



Hechos Reales encontrados a través de:

- Técnicas Estadísticas.
- Indicadores De Gestión.
- Software de administración.

8. RELACIONES MUTUAMENTE BENEFICIOSAS CON EL PROVEEDOR

- Una organización y sus proveedores son interdependientes, Y una relación **MUTUAMENTE** beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear

VALOR





ESTRUCTURA

ISO 9000:2000

Estructura de la NTC ISO 9000:2000

ISO 9000



Fundamentos y Vocabulario

Explica los fundamentos y las definiciones
De un sistema de gestión de la calidad.

ISO 9001



Requisitos

Esta norma es de carácter certificable.

ISO 9004



Directrices para la Mejora del Desempeño

Proporciona directrices mas allá de los requisitos
Esta norma no es de carácter certificable.

ISO 19011



Auditorias del Sistema

Auditorias del sistema de gestión de la calidad y
gestión ambiental.



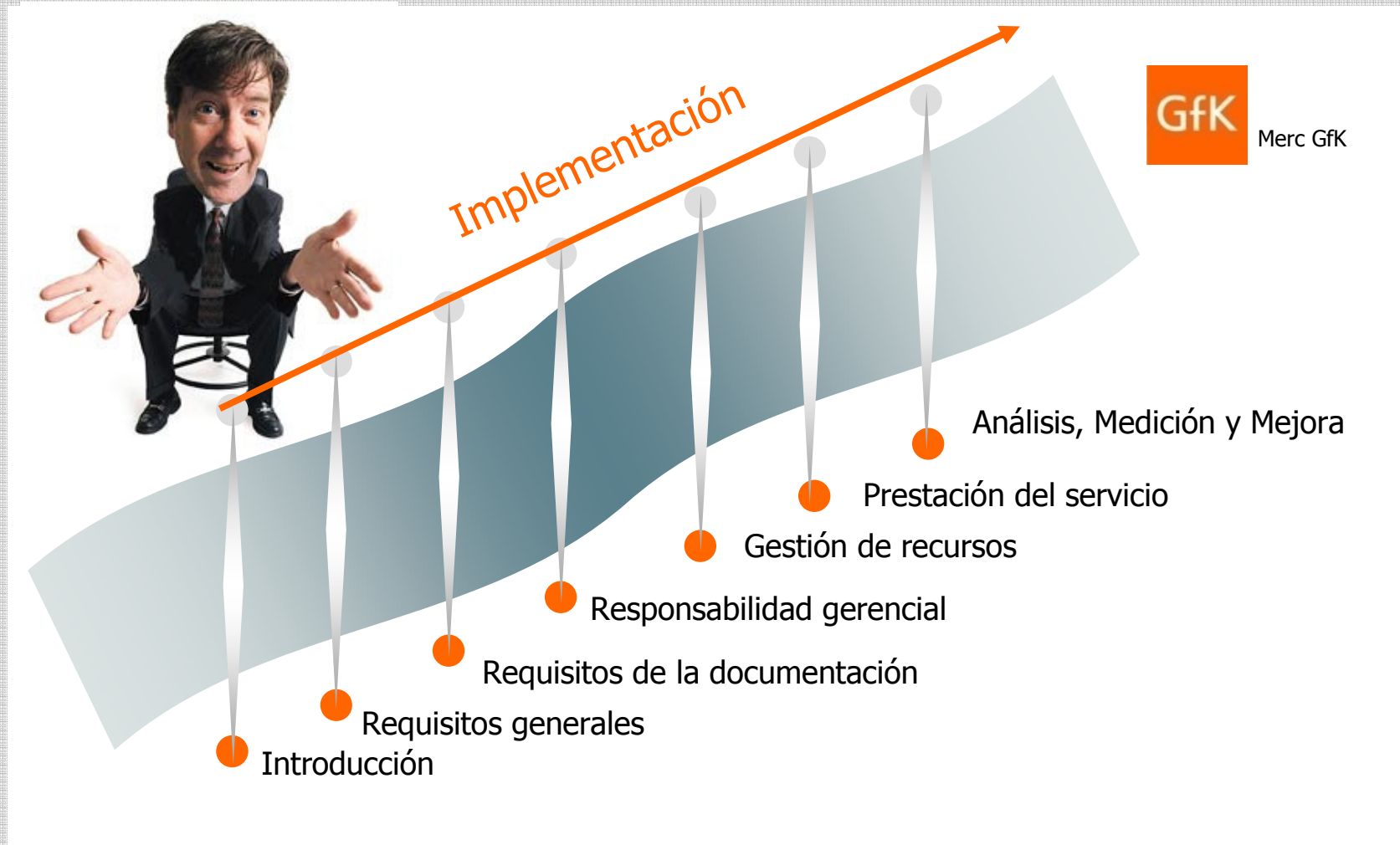
CONTENIDO

NORMA ISO

9001



¿QUE SE NECESITA?



¿Qué necesitamos?

Capítulo 4.0 Requisitos Generales

- **Identificar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.**
- **Determinar la secuencia e interacción de los procesos.**
- **Declaraciones documentadas de la política y de los objetivos de calidad.**
- **Manual de calidad**
- **Seis procedimientos mandatorios**



- ✓ **Control de documentos**
- ✓ **Control de registros**
- ✓ **Auditoria interna**
- ✓ **Control de producto no conforme**
- ✓ **Acciones correctivas**
- ✓ **Acciones preventivas**

- **Documentos necesitados por la organización**

¿Qué necesitamos?

Capítulo 5.0

Compromiso de la dirección

- **5.1 Compromiso de la dirección :** para evidenciar el compromiso la alta dirección debe mantener registros de su responsabilidad.
- **5.2 Enfoque al cliente :** desde la alta dirección se debe conocer y cumplir los requisitos. Es necesario identificar y entender las necesidades y expectativas del cliente y traducirlas en requisitos que se deben cumplir.
- **5.3 Política de calidad:** debe ser establecida, divulgada y entendida por toda la organización. Debe describir lo que significa calidad para la empresa.

¿Qué necesitamos?

Capítulo 5.0

Compromiso de la dirección

- **5.4 Planificación:** establecer objetivos medibles y coherentes tanto para el sistema como para los proyectos de la empresa.

Mostrar evidencia de la planificación para cumplir con los requisitos de calidad.

- **5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación:** definir la responsabilidad, Nombrar un representante de la dirección.

Establecer canales de comunicación sobre el sistema.

- **5.6 Revisión por la Dirección:** establecer revisiones a intervalos de tiempos definidos, conservando registros.

La revisión debe dar valor agregado determinando planes de acción para el mejoramiento.

¿Qué necesitamos?

Capítulo 6.0

Provisión de los Recursos

- **6.1 Provisión de los Recursos:** identificar los recursos necesarios para implementar, mantener y mejorar el sistema de gestión de la calidad.
- **6.2 Recursos Humanos:** identificar la competencia del personal que realiza trabajos que afectan la calidad del producto (perfiles). Demostrar la competencia, proporcionar la formación necesaria.

Evaluar la formación suministrada. Conservar registros de la educación, formación, habilidades y experiencia.
- **6.3 Infraestructura:** determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para cumplir con los requisitos del servicio.
- **6.4 Ambiente de Trabajo:** determinar las condiciones de trabajo necesarias para cumplir los requisitos del servicio.

¿Qué necesitamos?

Capítulo 7.0

Prestación del servicio

■ **7.1 Planificación de la Prestación del Servicio:** documento que evidencie la planificación de los procesos, en el cual se determinen, requisitos del servicio y su relación con los objetivos de la calidad, documentos, recursos, actividades y registros.

■ **7.2 Procesos Relacionados Con el Cliente:** revisar los requisitos y asegurarse que la empresa esta en capacidad de cumplirlos. Mantener registros de la revisión.



- ✓ Resolver discrepancias entre los requisitos y lo que se ofrece.
- ✓ Informar a las áreas de los cambios.
- ✓ Establecer canales de comunicación entre el cliente y todas las áreas que interfieren en la prestación del servicio.

■ **7.3 Diseño y Desarrollo:** establecer planes para las áreas donde se realiza algún diseño y desarrollo en la prestación del servicio a cada cliente.

Definir y registrar lo que se requiere para el diseño. Revisar el diseño en cada etapa.

¿Qué necesitamos?

Capítulo 7.0

Prestación del servicio

- **7.4 Compras:** evaluar periódicamente a los proveedores, mantener registros de la selección, evaluación, y reevaluación.

Datos de compras claras, procedimientos de verificación de los productos comprados,
Nota: para los productos que interfieran directamente en la calidad del servicio prestado.

- **7.5.1 Control de la Prestación del Servicio:**

- ✓ Instrucciones de trabajo.
- ✓ Información sobre los requisitos.
- ✓ Personal y equipo apropiado.



- **7.5.2 Validación de los Procesos de la Prestación del Servicio:** demostrar que el proceso es hábil para prestar el servicio con las características y especificaciones esperadas.

- **7.5.3 Trazabilidad:** identificar el estado del proyecto: origen, distribución, localización

¿Qué necesitamos?

Capítulo 7.0

Prestación del servicio

- **7.5.4 Propiedad del Cliente:** identificar, verificar y proteger los elementos de propiedad del cliente. (know how) cláusula de confidencialidad. O si el cliente brinda algún tipo de instrumento comunicar cualquier deterioro.
- **7.5.5 Preservación del Producto:** preservar la calidad de los estudios realizados y su confidencialidad mediante métodos adecuados de manejo y almacenamiento en la empresa.
- **7.6 EXCLUSIÓN :** control de dispositivos de seguimiento y medición del producto.

¿Qué necesitamos?

Capítulo 8.0

Medición Análisis Y Mejora

8.1 planificar e implementar procesos que demuestren la conformidad del sistema.

Utilizar técnicas estadísticas necesarias para la medición.

■ **8.2.1 Satisfacción del Cliente: por medio de cuestionarios. Procesar la información.**

■ **8.2.2 Auditorias Internas: tener un procedimiento documentado: planificar y realizar auditorias internas, implementar acciones correctivas a las no conformidades, formar auditores internos.**

■ **8.2.3 Seguimiento y Medición de los procesos: determinar objetivos para cada proceso, indicadores de gestión, acciones correctivas cuando no se cumplan los objetivos.**

■ **8.2.4 Seguimiento y Medición del producto: realizar inspecciones en el producto final, cumplir lo establecido en el plan de calidad para cada proyecto. Registrar la conformidad del producto.**

¿Qué necesitamos?

Capítulo 8.0

Medición Análisis Y Mejora

8.3 Control del Producto No Conforme: procedimiento documentado de las acciones a tomar sobre el producto no conforme.



- **8.4 Análisis de Datos: reunir, estudiar y analizar la información recolectada durante la inspección y la medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad. Determinar tendencias de estos resultados.**
- **8.5.1 Mejora Continua: utilizar la política de calidad, los objetivos, la auditorías internas, acciones correctivas y preventivas para realizar la mejora continua**
- **8.5.2 Acción Correctiva: determinar e implementar las acciones correctivas a las no conformidades encontradas y dejar registro, hacer seguimiento de la eficacia de ellas.**
- **8.5.3 Acción preventiva: determinar e implementar las acciones preventivas para eliminar las conformidades potenciales.**



BENEFICIOS DE LA IMPLEMENTACIÓN

Empiece a ver beneficios en Merc GfK Colombia

Los beneficios se manifiestan desde la implementación del proyecto; no necesita esperar a la certificación para ver progresos

Beneficios De La Implementación



- Una mejor prestación del servicio.
- Aumento de la productividad y eficiencia.
- Mejores niveles de satisfacción del cliente. Mejor opinión por parte del cliente
- Mejor comunicación, moral y satisfacción en el trabajo.
- Reducción de costos.
- Una ventaja competitiva, y un aumento en las oportunidades de ventas.

Otros Beneficios...

- La dirección recibe datos de forma continua con los cuales evalúa el progreso o la falta de progreso.
- ◆ Aumento de la productividad gracias a la mejora en los procesos, en la aptitud de los empleados.
- Se establecen nuevas metas, se logra mejora continua para lograr los objetivos.
- Implicación de la alta dirección en la calidad, debido a los requerimientos de la norma.





Solamente aquellas empresas que piensan en la calidad de servicio en términos de **INVERSIÓN** rentable, y no como un **COSTO**, alcanzan mayores beneficios.



Merc GfK

GRACIAS

