

GESTION DE CALIDAD SEGÚN NORMAS ISO 9001

La adopción de un sistema de gestión de la calidad debería ser una decisión estratégica para cualquier empresa. El diseño y la implementación del sistema de gestión de la calidad de una organización están influenciados por: el entorno, sus necesidades cambiantes, sus objetivos particulares, los productos y servicios que proporciona, los procesos que emplea, su tamaño y su estructura.

La familia de normas ISO 9001 promueve la adopción de un enfoque basado en procesos. Cuando se desarrolla e implementa, mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad a través de mejora continua cuyo objetivo es aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Esta norma incorpora una serie de elementos beneficiosos para la empresa, orientados a la mejora continua, estableciendo indicadores de medida que proporcionan información y datos que sirven de base para reducir continuamente los costes de la no calidad y progresar en aspectos de mejora de los procesos y su optimización, reducción de costes, competitividad, e imagen.

El modelo ISO 9001 supone un Sistema de Gestión de la Calidad, permitiendo:

- Identificar los requisitos legales aplicables de forma particular y asegurar su cumplimiento.
- Establecer un Sistema de Gestión para el desarrollo eficaz de las actividades requeridas.
- Integrar la actividad de calidad en el Sistema de Gestión de la Empresa.
- Establecer indicadores y objetivos de mejora continua, con los beneficios consecuentes.
- Aumentar la concienciación y la responsabilidad de los empleados.
- Reducir el riesgo de reclamaciones o penalizaciones.
- Obtener el reconocimiento externo mediante la Certificación del Sistema.

La implantación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001 es válida para cualquier organización o actividad orientada a la producción de bienes o servicios.

Valor añadido para su empresa

Un sistema de gestión de la calidad con un enfoque basado en procesos enfatiza, de cara a los clientes y trabajadores, los siguientes aspectos:

- La comprensión y el cumplimiento de los requisitos legales.
- La necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor.
- La obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso.
- La mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas.

- Reconocimiento. diferenciación y posicionamiento adecuado de la empresa.
- Imagen de compromiso con el cliente, las personas y la sociedad.
- La integración con los Sistemas de Gestión Medioambiental y de Salud y Seguridad aportan buena imagen, motivación y competitividad.

La implantación del Sistema de Gestión es un proceso planificado e interactivo en el que la estructura, las responsabilidades, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los medios para desarrollar la política, objetivos y metas son coordinados y se hacen extensivos a todas las áreas y niveles de la organización.

***AbaPElsa* ofrece los siguientes servicios para la adecuada implantación y seguimiento:**

- **Diagnos** inicial de cumplimiento con las norma UNE-EN- ISO 9001:2000, que permite la identificación del grado de cumplimiento con los requisitos de un Sistema de Gestión de la Calidad, el reconocimiento de los procesos existentes, la evaluación de su cumplimiento y la planificación de acciones para resolver las posibles deficiencias.
- Elaboración de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad (se integrará en caso necesario con la del Sistema de Gestión Medioambiental o de Salud y Seguridad).
- Implantación del Sistema de Gestión.
- Definición y evaluación de los procesos y de los indicadores de medida.
- Desarrollo de los diagramas de flujo que representan los procesos y la interacción entre los procesos de una organización.
- Desarrollo de los mapas de procesos.
- Mejora de los procesos. Simulación y análisis de soluciones.
- Formación y Sensibilización.
- Auditorías.
- Apoyo en la Certificación del Sistema.