



ASESORIA VIRTUAL ISO 9001

Hágalo usted mismo

Proceso de Asesoría Virtual:

Instrucciones para desarrollar un Sistema de Gestión de la Calidad por usted mismo utilizando los lineamientos y asesoría de los consultores del Grupo Kaizen S.A. Este proceso se recomienda para empresas de tamaño mediano y pequeño, las cuales no pueden soportar la inversión de contratar un consultor para el desarrollo de su sistema de calidad.

Primeros pasos:

- 1.- Para iniciar el proceso de desarrollo de un Sistema de Gestión de la Calidad es adquirir la serie de normas ISO 9000 (ISO 9000: 2000, ISO 9001:2000, ISO 9004:2000) en el ente de normalización de su país.
2. El siguiente paso es dar una lectura a conciencia de la norma ISO 9001:2000, señalando aquellos puntos en donde tenga dudas. Definir si realmente desea implementar dicho sistema en su organización y plantear los posibles objetivos que esperaría alcanzar con su implementación.
- 3 Contactar nuestra empresa por medio del correo kaizen@grupokaizen.com, indicándonos su intención de iniciar el proceso por usted mismo.
- 4 A vuelta de correo recibirá de nuestra empresa, un formulario a completar sobre su empresa así como un cronograma de actividades sobre qué hacer luego y cómo seguir adelante.
- 5 Se le explicara el método de “Hágalo usted mismo” en forma general y con cada actividad se le explicaran uno a uno los pasos a seguir.



Actividades:

Nuestros consultores lo acompañaran a establecer su sistema a partir de las siguientes actividades:

4 Sistema de Gestión de la Calidad

- 4.1 Como establecer su sistema de gestión de la calidad
- 4.2 Requisitos de la documentación
 - 4.2.1 Cuales son los requisitos de la documentación de su sistema de gestión de la calidad
 - 4.2.2 Como poner por escrito lo que hace
 - 4.2.3 Como controlar que documentos.
 - 4.2.4 Como gestionar y controlar los registros.

5 Responsabilidad de la gerencia

- 5.1 Como mostrar el compromiso de la gerencia con la calidad
- 5.2 Como saber lo que los clientes quieren
- 5.3 Como establecer la Política de la calidad
- 5.4 Planificación
 - 5.4.1 Como establecer los Objetivos de la calidad.



5.4.2 Como planificar el sistema de gestión de la calidad.

5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación

5.5.1 Como definir quien es el responsable de qué?

5.5.2 Como nombrar al que cuide el sistema de gestión de la calidad dirección.

5.5.3 Como mantener informado a su personal

5.6 Como verificar si funciona su sistema de gestión de la calidad.

6 Gestión de los recursos

6.1 Que recursos necesita?

6.2 Como determinar si las personas son capaces de hacer lo que se requiere de ellas?

6.2.2 Como comprobar la competencia y la formación

6.3 Como Asegurar de que las condiciones de trabajo sean las idóneas

7 Realización del producto

7.1 Como planificar de la gestión de los procesos

7.2 Como asegurarse que comprende y es capaz de cumplir los requisitos de su cliente

7.3 Como adoptar un Enfoque disciplinado del diseño y el desarrollo

7.3.0 ¿Quién va a hacer qué?

7.3.1 ¿Con quién necesitamos hablar?

7.3.2 ¿Qué es lo que necesitamos tener en cuenta?



7.3.3 ¿Qué hemos hecho?

7.3.4 Como sabemos que estamos en el camino correcto?

7.3.5 Como verificar si es correcto el resultado?

7.3.6 Como verificar si el diseño funciona?

7.3.7 Como controlar los cambios en el diseño

7.4 Compras

7.4.1 Como estipular los requisitos de compra

7.4.1.1 Como definir Quiénes son sus proveedores?

7.4.2 Como definir que cuales son los requisitos de compra

7.4.3 Como verificar si obtuvo lo que compró?

7.5 Producción y prestación del servicio

7.5.1 Como controlar las actividades de producción y de la prestación del servicio.

7.5.2 Cuando no es posible medir inmediatamente el resultado de un proceso

7.5.3 Como seguir la pista a lo que esta haciendo

7.5.4 Como cuidar la propiedad de su cliente

7.5.5 Como cuidar sus productos y servicios

7.6 Como confiar en el equipo utilizado para controlar su trabajo.

8 Medición, análisis y mejora

8.1 Como Planificar las actividades de seguimiento y medición



8.2 Seguimiento y medición

8.2.1 Como medir el grado de satisfacción de sus clientes?

8.2.2 Como verificar que está haciendo lo que dijo que haría y si esto funciona?

¿Cómo debe llevar a cabo la auditoria?

¿Con qué frecuencia es necesario realizar auditorias internas?

Como comunicar los resultados de las auditorias internas

¿Qué uso debería hacerse de los resultados de las auditorias internas?

¿Quién debería llevar a cabo sus auditorias internas?

8.2.3 Como comprobar que todo está bien

8.3 Como solucionar los problemas del producto o servicio

8.4 Como conocer que indican los datos de su sistema de gestión de la calidad?

8.5 Mejora

8.5.1 Como saber que mejoras puede usted llevar a cabo?

8.5.2 Como corregir las causas de los problemas

8.5.3 Como prevenir las causas de posibles problemas



PASOS PARA IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Con la ayuda de nuestros consultores usted podrá responder a las siguientes preguntas:

Paso 1: ¿Cómo examinar cuáles son sus principales actividades empresariales?

Paso 2: ¿Cómo determinar sus actividades empresariales?

Paso 3: ¿Cómo hacer que el personal se involucre?

Paso 4: ¿Cómo recopilar información y agrupar?

Paso 5: ¿Cómo Identificar los puntos donde se establezca un enlace entre la norma y la lista de sus actividades empresariales?

Paso 6: ¿Cómo aplicar la norma y el sistema de gestión de la calidad?

Paso 7: ¿Cómo mantener el sistema de gestión de la calidad pertinente con las operaciones de la empresa?

Paso 8: ¿Cómo Brindar retroalimentación de la información obtenida del sistema de gestión de la calidad para orientarlo hacia la mejora en ideas y actividades?

Paso 9: ¿Cómo realizar el seguimiento y la medición de los cambios de forma que sepa en qué se ha mejorado?



NORMAS DE REFERENCIA

ISO 9000:2000. Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario (ISO 9000:2000).

9000-3:1998. Gestión de la calidad y aseguramiento de la calidad. Parte 3: Directrices para la aplicación de la Norma ISO 9001:1994 al desarrollo, suministro, instalación y mantenimiento de soporte lógico.

ISO 9004:2000. Sistemas de gestión de la calidad. Directrices para la mejora continua del desempeño.

ISO 10005 Gestión de la calidad. Directrices para los planes de la calidad (

ISO 10006 Gestión de la calidad. Directrices para la calidad en la gestión de proyectos

ISO 10007 Gestión de la calidad. Directrices para la gestión de la configuración

ISO 19011 Reglas generales para la auditoria de los sistemas de la calidad

ISO 10012. Requisitos de aseguramiento de la calidad para el equipo de medición.

ISO 10013 Directrices para la documentación de los sistemas de gestión de la calidad.

ISO 10014 Guía para la gestión de los efectos económicos de la calidad

ISO 10015 Gestión de la calidad. Directrices para la formación

ISO 10017 Orientación sobre técnicas estadísticas para la norma ISO 9001:2000

ISO 10018 Tratamiento de las quejas.



Grupo Kaizen, S.A.

Teléfono (506) 294 4728 • kaizen@racsa.co.cr • Apartado 422-2010, San José, Costa Rica

ISO 14001:2004. Sistemas de gestión ambiental. Especificación con guía para su .

ISO 21095 Directrices para la calificación de los consultores de sistemas de gestión de la calidad.