

MANUAL DE INDUCCION



9001:2008

INTRODUCCION

A partir de la reciente apertura de fronteras y la globalización de la Economía mundial. Es por ello que se tiene que enfrentar el reto de competir en un mercado que día tras día demanda la satisfacción total de sus necesidades.

De acuerdo a lo anterior, la Dirección General decidió desarrollar un sistema para administrar la calidad integral que permita al mismo tiempo:

- Enfrentar el reto de globalización.
- Tener ciclos de mejora continua.
- Crear la infraestructura técnica y documental para obtener certificaciones internacionales.

Este sistema de calidad se llama **ISO 9001:2008**, el cual nos va a permitir fortalecer la calidad de nuestros servicios y mejorar nuestras operaciones

OBJETIVO PRINCIPAL

Dar a conocer a todo el personal los conceptos básicos de los requerimientos del **ISO 9001:2008** para:

- Facilitar su implantación y seguimiento.
- **LOGRAR** la certificación y mantenimiento de nuestro sistema de gestión de la calidad.

¿QUE ES EL ISO 9001:2008?



Organización Internacional de Estandarización

Es una serie de **NORMAS INTERNACIONALES**, las cuales surgieron de la necesidad de desarrollar un sistema de gestión de la calidad.

ISO 9001:2008 integra a los organismos nacionales de las normas de la comunidad Europea, así como mas de 140 países, entre ellos México.

PROPÓSITO DE ISO 9001:2008

Promover el desarrollo
de estándares
a nivel mundial,
con el propósito de
mejorar la eficiencia
operativa, incrementar
la productividad
y reducir el costo.



¿QUE ES SISTEMA DE CALIDAD?

Es la estructura de la organización, las responsabilidades, procedimientos, procesos y recursos necesarios para implantar un sistema de gestión de la calidad.

Un buen sistema de calidad se caracteriza por lo siguiente:

- *Es ordenado.-*** Cada cosa en su lugar.
- *Es orientado a lo vital.-*** Solo que se asegura la calidad.
- *Con un mínimo de papeles.-*** Simplificación de tareas
- *Vigente.-*** Actualizado permanentemente.
- *Flexible.-*** Adecuado rápidamente a los cambios requeridos.
- *Integral.-*** Facilita el empleo de otras metodologías de calidad.



REQUERIMIENTOS DE ISO 9001:2008

4. Sistema para la administración de la calidad.

Identificación, secuencia e interacción de los procesos.

Requerimientos de documentación: Manual de políticas y procedimientos.

Control de documentos y registros.

5. Responsabilidades de la dirección.

Establecer compromisos.

Enfoque al cliente.

Determinar Política y Objetivos de Calidad.

Se definen las responsabilidades de todos.

Designa a un Representante de la Dirección.

Definir métodos para la comunicación Interna.

Conducir las revisiones de la Dirección al sistema de Gestión de Calidad.

6. Administración de recursos.

Asignación de recursos, personal y capacitación.

Instalaciones y medio ambiente de trabajo.



REQUERIMIENTOS DE ISO 9001:2008

7. Realización del producto.

Planeación de los procesos.
Identificación de los requisitos del cliente.
Comunicación con los clientes.
Control de compras y proveedores
Control de la Operación
Validación de procesos.
Identificación y rastreo.
Control de la propiedad del cliente
Preservación del producto.

8. Medición, análisis y mejora.

Medir el grado de satisfacción del cliente.
Realizar Auditorías internas.
Seguimiento y medición de los procesos.
Seguimiento y medición del producto.
Control de no conformidad.
Análisis de datos.
Mejoramiento continuo.
Acciones correctivas.
Acciones preventivas.

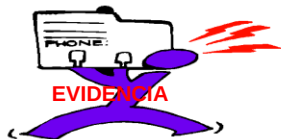
ENFOQUE GLOBAL DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

Documenta lo que haces...



Realiza lo que dices...

¡Compruébalo!



REQUERIMIENTOS DE DOCUMENTACION



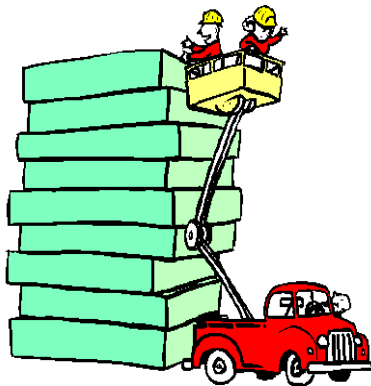
¿CÓMO COLABORAR?

La forma de alcanzar nuestra certificación, es aplicando los procedimientos e instrucciones de trabajo.

**COMPRENDER
MUY BIEN NUESTRA
POLÍTICA DE CALIDAD**

¿QUÉ ES UNA INSTRUCCIÓN DE TRABAJO?

Es la descripción de los *pasos a seguir* para cumplir con un *trabajo u operación*





POLITICA DE CALIDAD

OBJETIVOS GENERALES

LINEAMIENTOS A SEGUIR

- ❖ Seguir exactamente el proceso de operación.
- ❖ Mantener limpia y ordenada mi área de trabajo



Las instrucciones, procedimientos, ayudas visuales, instrucciones de operación y formularios de control deben estar actualizados y disponibles.

LINEAMIENTOS A SEGUIR

- No debo hacer operaciones en las que yo no este entrenado.



- Seguir las reglas de seguridad.



LINEAMIENTOS A SEGUIR

- Debo asegurarme de que los registros que llevo, estén completos y bien llenados.



- Si mi operación no está 100% aceptable, no debo pasarlo a la siguiente actividad, sino hasta corregir el problema.
- Debo ser entrenado periódicamente

OBJETIVO DE LAS AUDITORIAS



Verificar que el Sistema de Gestión de calidad cumpla con los requerimientos del Cliente, los de ISO 9001:2008 y los Legales.

¿QUE BUSCAN LOS AUDITORES?

- Grado de conocimiento de la **Política de Calidad**.
- Conoces tu descripción de Puesto
- Registros de entrenamiento**.
- Producto defectuoso sin identificar.
- Productos **NO** identificados.
- Productos en áreas **NO** autorizadas.
- Mucha Limpieza en todas las áreas de trabajo**
- Instrucciones de trabajo disponibles.
- Evidencia de aplicación de lo que dicen los procedimientos, instrucciones y regulaciones gubernamentales.
- Condiciones del equipo en buen estado.



¿QUE BUSCAN LOS AUDITORES?



- Registros de mantenimiento.
- Registros de inspecciones.
- Corrección y prevención de **quejas del cliente.**
- Control de documentos **(No obsoletos).**
- Ordenes de compra bien llenadas y aprobadas.
- Producto no dañado y que conserve sus características.
- Que se sigan las reglas de Seguridad e Higiene.

•**Registros de calidad llenos adecuadamente**

PASOS DE PREPARACION PERSONAL



1. Conocer la Política de Calidad
2. Conocer tus tareas y donde se localizan tus instrucciones de trabajo o procedimientos.
3. No crear, ni usar documentos no autorizados.
4. Saber que hacer si no puedes completar tu trabajo.
5. Saber que hacer con el producto defectuoso.
6. Solo contestar preguntas directas, no dar más información voluntariamente.
7. Preguntar a tu superior en caso de cualquier duda.



BENEFICIOS DE LA CERTIFICACIÓN

BENEFICIOS INTERNOS:

- Mejor documentación.
- Mejorar nuestro sistema de calidad.
- Mayor conocimiento sobre la calidad.
- “Cambio cultural” positivo hacia la mejora continua.
- Mayor eficiencia y productividad del negocio.
- Mejor comunicación interna en la Organización y con el cliente.
- Reducción de gastos y de desperdicio.
- Mejora la consistencia en las prácticas.
- Reduce las reparaciones y/o retrabajos.



BENEFICIOS DE LA CERTIFICACIÓN

BENEFICIOS EXTERNOS:

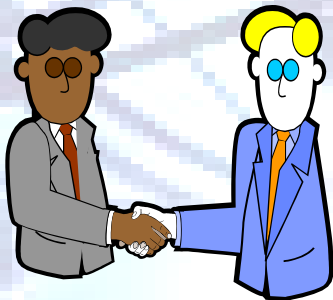
- Mejor imagen en la calidad.
- Brinda un nivel de confianza ante los clientes.
- Aumento en el grado de satisfacción del cliente.
- Validez internacional, equivale a la confianza de nuestros clientes.

Puede ser la diferencia
entre mejorar el negocio o
salirse del negocio ***“Supervivencia”***



ISO 9001:2008 HABLARA POR NOSOTROS

El hecho de que nuestra organización sea certificada dice mucho, acerca de nuestra organización, y seriedad en la prestación de nuestros servicios.



ISO 9001:2008
NUESTRO PASAPORTE
HACIA UNA MEJOR CALIDAD
DE VIDA



TRABAJANDO EN EQUIPO

Todos trabajando para cumplir los requerimientos
de **ISO 9001:2008...**

Y así mantener nuestro sistema de gestión de calidad!



Mantengámonos como una Organización competitiva al servicio de nuestros clientes.

