



¿QUÉ ES EL ISO 9001:2008?

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

ISO 9001:2008 para:
del

Dar a conocer a todo el personal los conceptos básicos de los requerimientos

OBJETIVO DE ESTE MANUAL

Organización Internacional de Estandarización

Son 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.



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.

- Tener ciclos de mejora continua.
- Crear la infraestructura técnica y documental para calidad integral que permita al mismo tiempo:
 - De acuerdo a lo anterior, la Presidencia de la JCAS decidió desarrollar un sistema para administrar la calidad integral que permita al mismo tiempo:
- después.
- tras día demanda la satisfacción total de sus necesidades.
- A partir de la reciente apertura de fronteras y la globalización de la economía mundial. Se tiene que enfrentar el reto de competir en un mercado que día tras día demanda la satisfacción total de sus necesidades.

COPIA NO CONTROLADA

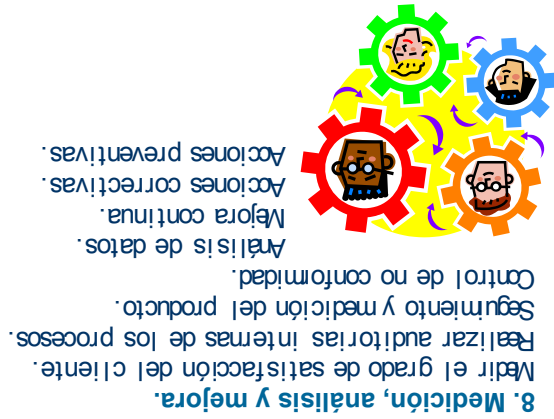
JUNTA CENTRAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO



MANUAL DE INDUCCION



9001:2008



7. Realización del producto.
 Planear los procesos.
 Identificar los requisitos del cliente.
 Comunicación con los clientes.
 Control de compras y proveedores.
 Control de la operación.
 Validar los procesos.
 Identificar y rastrear.
 Control de la propiedad del cliente.
 Preservar el producto.

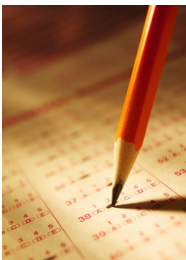
ENFOQUE GLOBAL DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

Documenta lo que haces...



Realiza lo que dices...

¡Compruébalo!



6. Administración de recursos.
 Asignación de recursos, personal y capacitación.
 Instalaciones y medio ambiente de trabajo.

5. Responsabilidades de la Presidencia.
 Establecer compromisos.
 Enfoque al cliente.
 Determinar política y objetivos de calidad.
 Se definen las responsabilidades de todos.
 Designa a un representante de la Presidencia.
 Definir métodos para la comunicación interna.
 Conducir las revisiones de la Presidencia al sistema de gestión de calidad.

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.

REQUERIMIENTOS DE ISO 9001:2008

¿QUÉ 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 se enfoca en la calidad.
- ***Con un mínimo de papeles.**- Simplificación de tareas
- ***Vigente.**- Actualizado permanentemente.
- ***Flexible.**- Se adecua rápidamente a los cambios requeridos.
- ***Integral.**- Facilita el empleo de otras metodologías de calidad.





Trabajamos para construir obras que satisfagan a la población, mejorando nuestra infraestructura de agua potable, alcantarillado y saneamiento, mediante un sistema de gestión de calidad, promoviendo la mejora continua y objetivos para que Chihuahua viva cuidando el agua para su progreso.

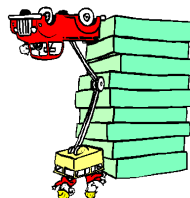
POLITICA DE CALIDAD.

LINEAMIENTOS A SEGUIR

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

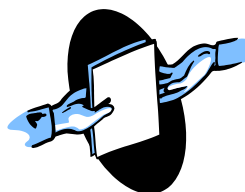


Las instrucciones, procedimientos, ayudas visuales, instrucciones de operación, y formularios de control deben estar actualizados y disponibles.



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

¿QUE ES UNA INSTRUCCIÓN DE TRABAJO?



COMPRENDER NUESTRA POLITICA DE CALIDAD

Para alcanzar nuestra certificación, se deben de aplicar los procedimientos e instrucciones de trabajo.

¿CÓMO COLABORAR?

REQUERIMIENTOS DE DOCUMENTACIÓN



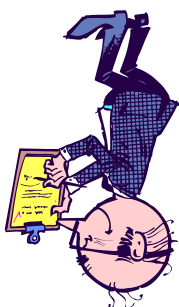
NIVEL 1.- Define el enfoque y responsabilidad del personal de la organización.

NIVEL 2.- Define ¿qué?, ¿quién?, ¿cuándo? y ¿dónde?

NIVEL 3.- Define el ¿Cómo? De las actividades.

NIVEL 4.- Comprende los formatos, tarjetas, etiquetas, (Registros de calidad)

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



OBJETIVO DE LAS AUDITORIAS

¿QUE BUSCAN LOS AUDITORES?



- Grado de conocimiento de la **Política de Calidad**.
- Conocer 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.
- Registros de mantenimiento.
- Registros de inspecciones.
- Corrección y prevención de **quejas del cliente**.
- Control de documentos.
- Ordenes de compra bien elaboradas y aprobadas.
- Producto no dañado y que conserve sus características.
- Que se sigan las reglas de seguridad e higiene.
- Registros de Calidad elaborados adecuadamente.**



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



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

LINEAMIENTOS A SEGUIR

LINEAMIENTOS A SEGUIR

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



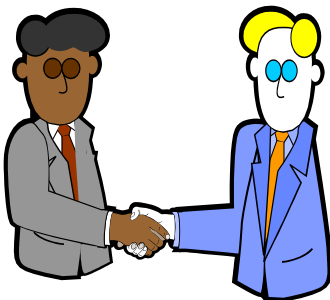
- Seguir las reglas de seguridad.



BENEFICIOS DE LA CERTIFICACIÓN

ISO 9001:2008
HABLARA POR NOSOTROS

El hecho de que nuestra organización sea certificada dice mucho de nosotros y representa la seriedad en la prestación del servicio que ofrecemos.



BENEFICIOS EXTERNOS:

- Mejora la imagen de la organización hacia la calidad.
- Brinda un nivel de confianza a los usuarios.
- Aumento en el grado de satisfacción del usuario.
- Validez internacional, equivale a la confianza.

Puede ser la diferencia entre mejorar el negocio o salirse del negocio

“Supervivencia”



BENEFICIOS INTERNOS:

LA CERTIFICACIÓN

- Mejorar nuestro sistema de calidad.
- Mayor conocimiento sobre la calidad.
- “Cambio cultural” positivo hacia la mejora continua.
- Mayor eficiencia y productividad.
- 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 re-trabajos.

PASOS DE PREPARACION PERSONAL

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





Mantengámonos como una Organización competitiva al servicio de nuestros clientes.

TRABAJEMOS EN EQUIPO

Esto se logra trabajando unidos para cumplir los requerimientos del **ISO 9001:2008...**
Y así mantener nuestro sistema de gestión de calidad!

