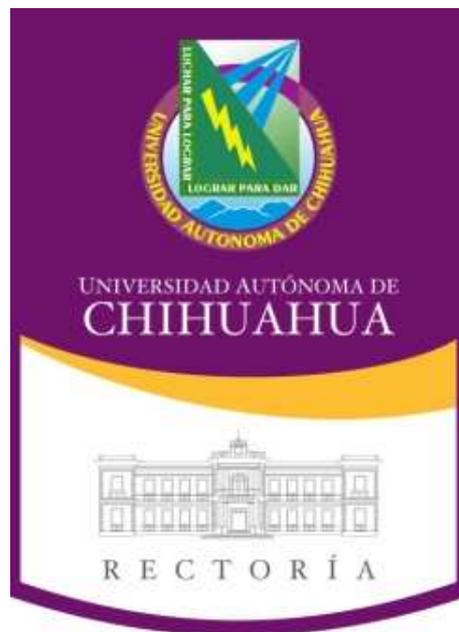


Universidad Autónoma de Chihuahua



MANUAL DE INTRODUCCIÓN



9001:2008

OBJETIVO PRINCIPAL

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

- Facilitar el desarrollo de sus actividades.
- Prestar el servicio de manera eficaz.
- Promover la mejora continua de nuestro trabajo.

¿QUÉ ES 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.

¿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.-* Atender lo importante.

**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.

ACTIVIDADES BASICAS QUE DEBES REALIZAR

Consulta tus Documentos (UniQ).

Realiza lo que dicen...



¡Compruébalo!



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.



POLÍTICA DE CALIDAD

BRINDAMOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS PARA LA EDUCACION A NIVEL SUPERIOR CON OBJETIVOS DEFINIDOS EN BUSCA DE LA EXCELENCIA, POR MEDIO DE UN EQUIPO HUMANO, ACADÉMICO Y ADMINISTRATIVO COMPROMETIDO CON LA CALIDAD Y ACEPTANDO EL RETO DE LA MEJORA CONTINUA.

OBJETIVOS DE CALIDAD

- ✓ Mantener las finanzas sanas y promover la Administración transparente de los Recursos.

- ✓ Mejorar Sistemáticamente la Calidad de su Sistema de Gestión y la de los servicios que realiza, con la finalidad básica de satisfacer las expectativas y necesidades de sus clientes.

- ✓ Promover la formación, actualización y capacitación del personal administrativo con la finalidad de incrementar su competencia.

REQUERIMIENTOS DE DOCUMENTACIÓN



NIVEL 1.- Define el enfoque y responsabilidad de la Dirección Administrativa.

NIVEL 2.- Define ¿Qué?, ¿Quién?, ¿Cuándo? Y ¿Dónde?

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

NIVEL 4.- Formas, etiquetas, tarjetas (Registros de calidad)

¿CÓMO COLABORAR?

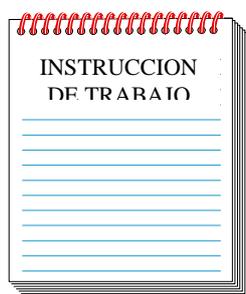
La forma de mantener
nuestra certificación,
es aplicando los procedimientos
e instrucciones ya documentados.



**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*.



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 u actividad en las que yo no esté entrenado.



- ❖ Seguir las reglas de seguridad.



LINEAMIENTOS A SEGUIR

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



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

¿QUÉ ES DOCUMENTO CONTROLADO?

Son documentos con instrucciones muy claras de las tareas que realizamos.

Afectan el sistema de calidad y se controlan mediante sellos con la leyenda:



**COPIA
CONTROLADA**

Requerimiento 4.2.3 Control de documentos

OBJETIVO DE LAS AUDITORIAS



**Verificar que el sistema de calidad
cumpla con los requerimientos del
cliente.**

¿QUÉ BUSCAN LOS AUDITORES?

- Conocimiento de la **Política de Calidad**.
- Producto defectuoso sin identificar.
- Productos **NO** identificados.
- Productos en áreas **NO** autorizadas.
- **Poca limpieza (Polvo, basura, etc.)**
- Instrucciones de trabajo disponibles.
- Aplicar lo que dicen los procedimientos, instrucciones y regulaciones gubernamentales.
- Condiciones del equipo en buen estado.
- **Registros de entrenamiento.**
- Registros de mantenimiento.
- Registros de inspecciones.
- Corrección y prevención de **quejas del cliente**.
- Control de documentos (**No obsoletos**).
- Órdenes de compra bien llenadas y aprobadas.
- Apropiado uso de las técnicas estadísticas.
- **Conocer tu descripción del puesto.**
- Que se sigan las reglas de Seguridad e Higiene.

PASOS DE PREPARACIÓN 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. Preguntar a tu superior en caso de cualquier duda.



ISO 9001:2008 NUESTRO PASAPORTE

Si nuestro sistema de calidad se mantiene certificado, nuestros servicios se pueden extender a todo el mundo, por lo que nuestro pasaporte será: ***ISO 9001:2008***



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.
- Mejor comunicación interna y con el cliente.
- Reducción de gastos de desperdicio.
- Mejora la consistencia en las prácticas.
- Reduce las reparaciones y retrabajos.

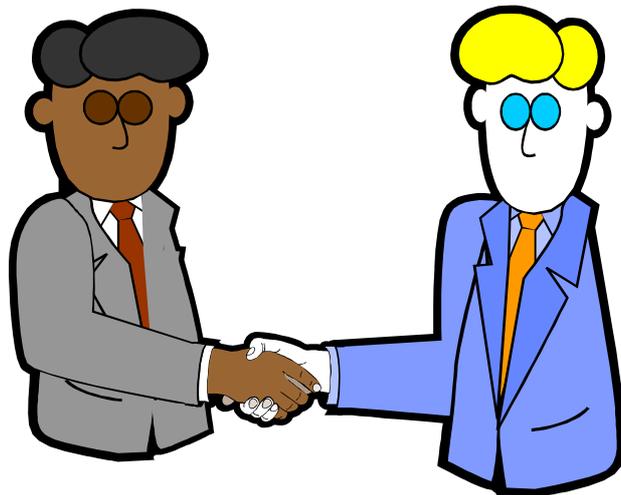
BENEFICIOS EXTERNOS:

- Mejor imagen en la calidad.
 - Brinda un nivel de confianza ante los clientes.
 - Mejor satisfacción del cliente.
 - Validez internacional equivale a la confianza de clientes extranjeros.
-

ISO 9001:2008

HABLARA POR NOSOTROS

El hecho de que nuestra Universidad sea certificada dice mucho a los clientes, acerca de nuestra organización y seriedad en la realización de nuestros servicios.



TÚ SERÁS NUESTRO ÉXITO

Comprometiéndote a aplicar la política y los objetivos de calidad, al realizar tus actividades laborales con eficacia, buscando siempre la excelencia a través de la mejora continua.



Tú eres nuestro principal activo.

Eres una parte vital del Sistema de Gestión de la Calidad.

Conoces perfectamente tu trabajo y sabes
cómo mejorarlo

TRABAJANDO EN EQUIPO

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



**¡Mantendremos la
certificación!**