

Universidad Autónoma de Chihuahua



MANUAL DE INTRODUCCIÓN



9001:2000

INTRODUCCIÓN

A partir de la reciente apertura de fronteras y la **globalización** de la economía mundial la Universidad Autónoma de Chihuahua, 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 ha decidido 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 9001:2000**, el cual nos va a permitir fortalecer la calidad de nuestros productos y mejorar nuestras operaciones

OBJETIVO PRINCIPAL

Dar a conocer a todo el personal los conceptos básicos de los requerimientos del ***ISO 9001:2000*** para:

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

¿QUÉ ES ISO 9001:2000?



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 9001:2000 integra a los organismos nacionales de las normas de la comunidad Europea, así como mas de 125 países, entre ellos México.

¿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 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 9001:2000

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.

Demanda compromisos.
Enfoque al cliente.
Política de calidad.
Planeación.
Se definen las responsabilidades de todos.
Representante de la Gerencia.
Comunicación Interna.
Revisiones Generales.

6. Administración de recursos.

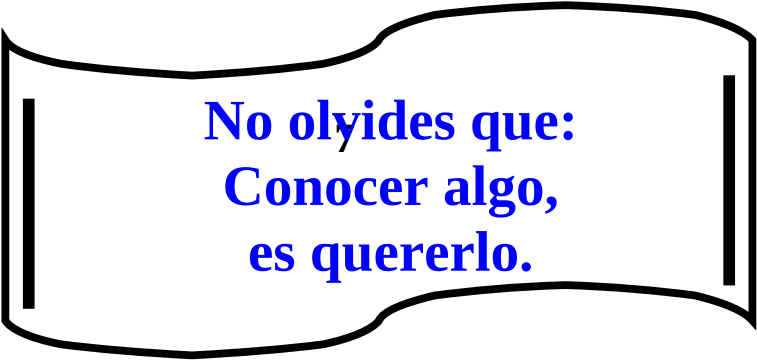
Asignación de recursos materiales y humanos.
Capacitación permanente.
Mejora continua de la gestión de la calidad.

7. Realización del producto.

Planeación de los procesos.
Identificación de los requisitos del cliente.
Comunicación con los clientes.
Control de compras y operaciones.
Operación y rastreo.
Control de producto suministrado por clientes.
Conservación del producto.
Validación de procesos.

8. Medición, análisis y mejora.

Planeación.
Satisfacción del cliente.
Auditorias internas.
Medición y monitoreo de procesos.
Medición y monitoreo de producto.
Control de no conformidad.
Análisis de datos.
Mejoramiento continuo.
Acciones correctivas.
Acciones preventivas.



**No olvides que:
Conocer algo,
es quererlo.**

OBJETIVOS GLOBALES

Documenta lo que haces...

Realiza lo que dices...



¡Compruébalo!



PROPÓSITO DE ISO 9001:2000

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 EDUCACIÓN 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.

REQUERIMIENTOS DE DOCUMENTACIÓN



NIVEL 1.- Define el enfoque y responsabilidad de la compañía.

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?

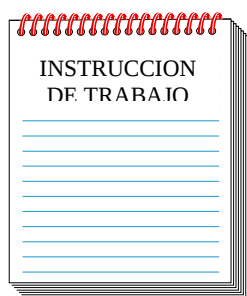
La forma de alcanzar
nuestra certificación,
es aplicando los procedimientos
e instrucciones.



**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.



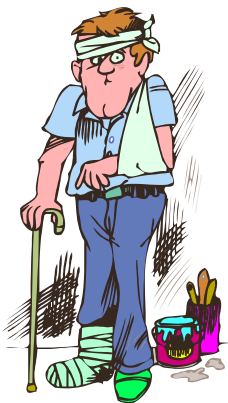
Las instrucciones, procedimientos, ayudas visuales, instrucciones de operación y formularios de control deben estar actualizados y disponibles.

LINEAMIENTOS A SEGUIR

- ❖ No debo hacer operaciones 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 producto 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**).
- Ordenes de compra bien llenadas y aprobadas.
- Apropiado uso de las técnicas estadísticas.
- **Conocer tu descripción del puesto.**
- Producto no dañado y que se conserven sus características.
- 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. Solo contestar preguntas directas, no dar más información voluntariamente.
7. Preguntar a tu superior en caso de cualquier duda.



ISO 9001:2000

NUESTRO PASAPORTE

Si nuestro sistema de calidad es certificado, nuestros servicios se pueden extender a todo el mundo, por lo que nuestro pasaporte será: ***ISO 9001:2000***



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 de desperdicio.
- Mejora la consistencia en las prácticas.
- Reduce las reparaciones y retrabajos.

BENEFICIOS EXTERNOS:

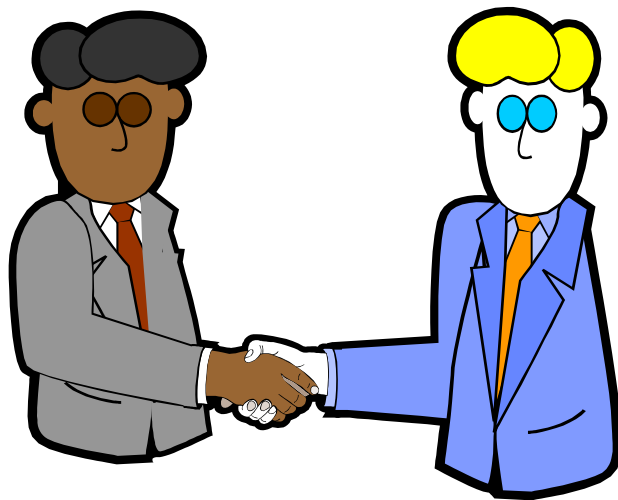
- Mejor imagen en la calidad.
- Brinda un nivel de confianza ante los clientes.
- Mejor satisfacción del cliente.
- Validez internacional equivale a la confianza de clientes extranjeros.

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

ISO 9001:2000

HABLARA POR NOSOTROS

El hecho de que nuestra empresa sea certificada dice mucho a los clientes, acerca de nuestra organización y seriedad en la elaboración de nuestros productos.



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 9001:2000...**



**¡Lograremos la
certificación!**

MUY PRONTO

Seremos los
proveedores
preferidos !

