Aplicaciones de la ISO 9000 (Manual y Certificación)

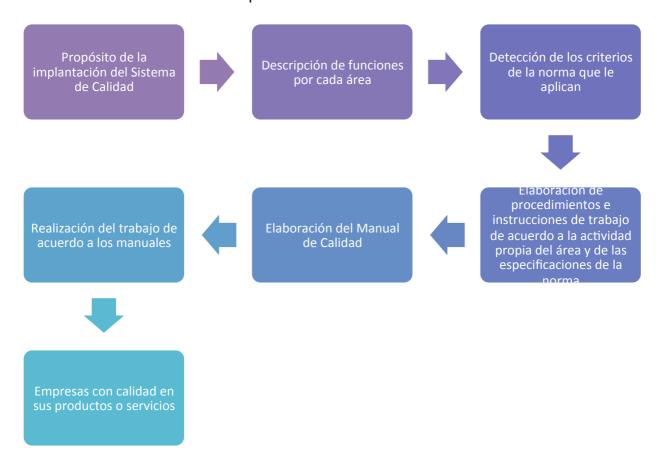
ISO (International Standars Organization) es una red de institutos nacionales de estándares de 148 países, sobre la base de un miembro por país, con un Secretario General en Ginebra, Suiza, que coordina el sistema.

La Organización Internacional de Estandarización (ISO) es la desarrolladora más grande de estándares en el mundo.

Los estándares ISO contribuyen a lograr que el desarrollo, producción y distribución de productos y servicios sea más eficiente, seguro y transparente.

Proveen bases técnicas a los gobiernos para legislar sobre salud, seguridad y medio ambiente.

A continuación se describe la implantación de un sistema de calidad ISO 9000:



Manual de Calidad

El manual de calidad, es el documento que expresa los deseos de la organización para implantar y mantener un sistema de calidad en todas las operaciones de la misma, de forma tal que se garantice la seguridad hacia el cliente de que el producto o servicio cumple con requerimientos que han sido aprobados internacionalmente y que dan la confianza de que no serán defraudadas las expectativas del usuario final e interno. Nota: la etiqueta del Consejo Regulador asegura la máxima calidad del producto.

Componentes:

Aplicaciones de la ISO 9000 (Manual y Certificación)

Título

Nombre de la empresa u organización

Datos generales tales como: dirección, télefono, fax, email...

Fecha y firma de la persona autorizada para aprobar el manual, tal como el Director, Gerente General

Otros aspectos



Hoja Histórica

En la misma se precisarán las adecuaciones realizadas, firma de quien las autorizó, la descripción de los cambios o actualizaciones realizadas, así como la fecha correspondiente.



Política de Calidad

En esta parte se describe brevemente cuál es la forma en que la empresa va a considerar a la calidad, como una de sus estrategias sustantivas de trabajo para alcanzar la satisfacción del cliente y a la par, la competitividad de ella.



Índice o Contenido

Se refiere a considerar cada requerimiento de la norma como un inciso separado en el cual se describe cómo la organización está aplicándolo a sus procesos.



Manual de Procedimientos

La información concerniente al Manual de Procesos se puede considerar clasificada en volúmenes anexos al documento principal. Dependiendo de la magnitud de la empresa u organización, serán los procesos y la magnitud de este documento.

Los trabajos de reingeniería se basan en sus inicios en un estudio meticuloso de estos procedimientos.



Manual de Instrucciones de Trabajo

Se describe a detalle lo que debe hacer cada trabajador de manera clara, concisa y breve; este debe ser una guía y un manual de soporte de la descripción de las verdaderas actividades que debe realizar un empleado que llegue a ese puesto de trabajo.

Es muy conveniente hacer partícipe a los trabajadores de cada área.



Regulaciones Gubernamentales

Si existe algún tipo de regulación por parte del sector gobierno, que sea obligatoria de acuerdo al tipo de empresa u prganización que se trate, entonces estas deben formar parte del Manual de Calidad.

Aspectos tales como la contaminación ambiental, desechos tóxicos, seguridad industrial. entre otros...



Requerimientos por Parte del Cliente

Todas aquellas especificaciones vigentes de acuerdo a la actividad que esté desarrollando la organización por parte de su cliente actual deberán formar parte de su manual.

Tales requerimientos deben estar accesibles a los departamentos que los usan para cumplir cabalmente con las especificiaciones que ha dado el cliente.

Aplicaciones de la ISO 9000 (Manual y Certificación)



Referencia:

Dale H. Besterfield (2009). Control de Calidad. Pearson Prentice Hall. México.

Domínguez Machaca José Antonio, (1995) Dirección de Operaciones: Aspectos Estratégicos en la

Producción y los Servicios. México. Editorial Mc Graw Hill.

Gilles Legault, (2000) Alcanzar la Calidad Total en una Empresa de Servicios, México, Trillas. Instituto Mexicano de Normalización y Certificación, A. C., (2007). Catálogo de Normas Mexicanas, México.

Mercado Ramírez Ernesto (1999), Implantación y Auditoría de un Programa de Administración de la Calidad Total e ISO 9000, Instituto Politécnico Nacional, México.

Müeller de la Lama Enrique (2004), Cultura de Calidad de Servicio, México, Trillas.

Palacios Blanco José Luis, (2006), Administración de la Calidad, Trillas.

Reza Trosino Jesús Carlos (2001), Administración Total para las Organizaciones del Tercer Milenio,

México, Pac.

Summers Donna, (2006). Administración de la Calidad. Pearson Prentice Hall. México.