

Norma UNE-EN ISO 9001 “Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos”.

INTRODUCCIÓN

La norma UNE-EN ISO 9001:2008 “Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos” especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes y los reglamentos que le sean de aplicación. Su objetivo es la satisfacción del cliente.

Aborda todas las áreas y ámbitos de la organización: documentación, procedimientos, registros, datos, liderazgo, recursos humanos, infraestructuras, relaciones con el cliente, proveedores, nuevos productos, proceso productivo, no conformidades, sistema de mejora continua,...

Es el primer paso para modelizar la actividad de una organización, introduciéndola en la dinámica de la mejora continua.

ISO 9001

La nueva edición de la norma UNE-EN ISO 9001:2008, no contiene nuevos requisitos con respecto a la edición anterior del año 2000, pero proporciona aclaraciones a los requisitos existentes tras la experiencia adquirida en 8 años de aplicación de la norma ISO 9001:2000 por organizaciones de todo el mundo.

Al igual que las ediciones anteriores se basa en una serie de puntos, que sustentan cualquier sistema de Gestión, que son:

- Responsabilidad de la Dirección.
- Gestión de los recursos.
- Realización del Producto.
- Medición, Análisis y Mejora.

Los pasos para su implantación son:

- Recopilación de información referente al alcance del sistema de gestión, los procesos, las instalaciones, así como requisitos legales y reglamentarios relacionados y su cumplimiento.
- Elaboración de procedimientos, instrucciones, manuales,... adaptados a la situación de la empresa.
- Implantación y adaptación de los documentos elaborados.
- Realización de una auditoría interna y la posterior revisión por la dirección.
- Cierre de las desviaciones detectadas durante la auditoría interna.
- Auditoría de certificación por entidad acreditada. Durante la auditoría, el equipo auditor analiza el sistema basándose en los requisitos de la norma y en los requisitos propios de los documentos que integran el sistema.
- Si el resultado es favorable, y una vez aceptado el plan de acciones correctivas dirigido a subsanar las no conformidades detectadas en la auditoría y a eliminar las causas, se entrega el correspondiente certificado.
- La vigencia del certificado es de tres años. Durante los tres años de vigencia del certificado se realizan auditorías de seguimiento anuales, para verificar que el sistema se mantiene y si es posible, entra en una dinámica de mejora continua.

Al igual que ocurre con otras Normas Internacionales, todos los requisitos de la norma ISO 9001 son genéricos y se pretende que sean aplicables a todas las organizaciones sin importar su tipo, tamaño y productos suministrados.

MARCO GESTIÓN Y CONTROL pone a disposición de su empresa personal altamente cualificado para el diseño, desarrollo e implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad, conforme Norma UNE-EN ISO 9001, adaptando la prestación de sus servicios a las necesidades y particularidades de su organización.

MARCO GESTIÓN Y CONTROL proporciona la información y formación necesaria para que el personal de la empresa quede capacitado para el mantenimiento y control de los servicios desarrollados; quedando a su disposición para atender cuantas consultas realice.