



ISO 9001:2000

Los sistemas exitosos de administración de la
calidad son menos energía y más sinergia

SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD





SISTEMAS GUIADOS POR

PROCESOS PARA ORGANIZACIONES

ORIENTADAS HACIA EL PROGRESO

ISO 9001:2000

Cada organización, independientemente de su tamaño o giro, lucha por estipular una cultura de la calidad que penetre en cada nivel de su estructura. Pero establecer óptimas prácticas de trabajo que pueden aumentar las utilidades y la satisfacción de los clientes, no sucede por accidente.

Actualmente la mayoría de las empresas exitosas conocen la importancia de tener implantado un Sistema de Administración de la Calidad (SAC)



probado. ISO 9001:2000 es una norma de sistema de administración que fija los requisitos de un SAC de clase mundial. Organizaciones que desean adoptarlo descubren que es simple y flexible. Utilizando el enfoque en proceso, le permite a las organizaciones que enlacen los objetivos del negocio con la efectividad de la empresa más directamente.

ISO 9001:2000, con base a los principios estipulados de Planeación, Operación, Revisión y Acción Correctiva, se enfoca en el compromiso de la alta dirección de motivar al personal a efecto de lograr todos los objetivos del negocio. La norma acepta que la excelencia del negocio no puede ser delegada y que la mejor forma de asegurar el éxito continuo es mediante personal y procesos efectivos.



QUÉ TAN PREPARADO ESTÁS PARA ISO 9001:2000

Las siguientes son las áreas clave que deberás abordar al usar la técnica de ISO 9001:2000 de administración de la calidad. ¿Qué tan cerca estás de contar ya con un Sistema de Administración de la Calidad de clase mundial? (Por favor marca el cuadro si es algo que ya realizas o que tienes en operación.)

- Compromiso de la Alta Dirección** — ¿Proporcionas un enfoque estratégico para la administración de los sistemas en la organización mediante el establecimiento de políticas y objetivos?
- Enfoque en el Cliente** — ¿Te aseguras que la organización entiende y satisface totalmente los requisitos del cliente?
- Mejora Continua** – ¿Continuamente evalúas los sistemas y su efectividad de tal forma que te mantienes al tanto de las actividades actuales del Mercado y requisitos de tus clientes?
- Comunicaciones Internas** — ¿Insistes en que todo el personal se involucre en los sistemas de la

organización, y de ahí que mejores las comunicaciones entre los departamentos internos?

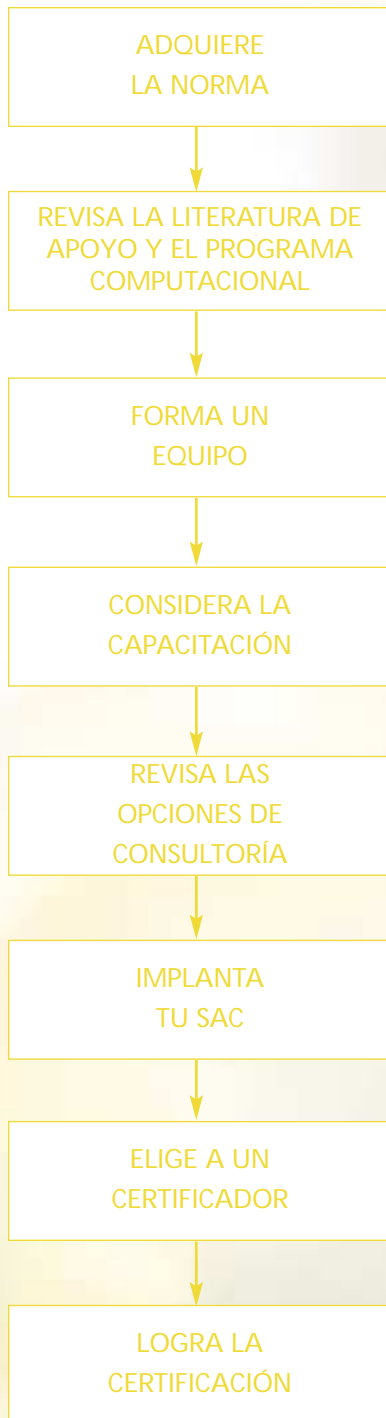
- Administración del Personal** — ¿Cuentas con un proceso para asegurar que todo el personal sea competente en sus funciones dentro de la empresa, que con él se asegure que surjan menos problemas y que la moral y motivación se mejoren?
- Impulsor de Procesos** — ¿Graficas los procesos necesarios para operar la organización, desarrollar sistemas homogéneos en toda la organización?
- Documentación Ágil** — ISO 9001:2000 sólo requiere seis procedimientos documentados. ¿Tienes más de seis documentos en el seno de tu SAC?

Si este ejercicio identificó actividades que no haces actualmente, entonces implantar un Sistema de Administración de la Calidad ISO 9001:2000 beneficiará a tu organización—así que sigue leyendo



PROCESO DE IMPLANTACIÓN Y CERTIFICACIÓN

Existen 9 pasos para implantar un Sistema de Administración de la Calidad (SAC) de ISO 9002:2000 y lograr la certificación de BSI.



Puedes adquirir copias en www.ceem.com ó llama al 1 800 745 5565. ¡A continuación debes leer la norma!

Existen muchas herramientas útiles para cada paso del proceso. Recomendamos "La Ruta Hacia la Certificación" ("The Route to Registration"), publicada por CEEM. También disponible en www.ceem.com.

Debes iniciar todo este proceso preparando a tu equipo de implantación. La Alta Dirección es responsable del Sistema de Administración de la Calidad (SAC), por lo que es vital que se involucre con el equipo de implantación desde el inicio.

Existe una gama completa de cursos de capacitación disponibles para ayudarte en cada nivel de aprendizaje. En la última página, consulta los detalles de los cursos ofrecidos.

Utilizar un consultor como ayuda en todo el proceso puede ser muy útil, pero toma en cuenta los costos y beneficios. Para mayor apoyo, descarga de www.bsiamericas.com los 10 Consejos de BSI para la Selección y Uso del consultor de Sistemas de Administración de la Calidad.

No se trata simplemente de escribir documentos o desarrollar procesos aislados, involucra al personal y fáltalo para usarlo durante la capacitación y orientación.

El certificador es una tercera parte, como BSI, quien evalúa la efectividad de tu SAC y, si cumples con los requisitos de la norma, emite un certificado. Cuando elijas a tu certificador, toma en cuenta su experiencia en el ramo, cobertura geográfica, costo y nivel de servicio.

El paso clave para certificarse es una auditoría de certificación, durante la cual se evaluará todo tu SAC de ISO 9001:2000.

PROCESO DE CERTIFICACIÓN DE BSI

Existen 7 pasos para obtener la certificación en ISO 9001:2000 de BSI.

CUESTIONARIO INICIAL

Se te pedirá que llenes un perfil completo de la organización. Nuestros expertos harán todo lo posible para ayudarte a que lo completes.

ENVÍO DE COTIZACIÓN

BSI cotiza los servicios de auditoría a realizar.

LLENAR LA SOLICITUD

Tú envías una solicitud formal a BSI.



NOMBRAR AL GERENTE DEL CLIENTE

Se nombrará al contacto principal con BSI durante el proceso de certificación y posterior a este. Sabrá de la naturaleza del asunto y ofrecerá apoyo mientras desarrollas tu sistema.

PRE-AUDITORÍA (OPCIONAL)

Se puede practicar una pre-auditoría para revisar tu SAC y establecer si estás preparado para la auditoría inicial.

AUDITORÍA INICIAL

La evaluación formal de tu sistema es completamente objetiva. Se verifica que hagas lo que dices que haces y que tu sistema cumple con los requisitos de la norma. Se te informará sobre la recomendación de certificación antes de que el equipo auditor abandone la planta.

CERTIFICACIÓN CONFIRMADA

Se revisa, en forma independiente, el reporte de la Auditoría Inicial, la decisión formal de certificación tomada y, si es exitosa, se emite tu certificado de registro. Después puedes comenzar a publicar tu éxito y promover tu certificación de BSI.

AUDITORÍAS DE SEGUIMIENTO

Conservas tu certificación mediante visitas de auditorías de seguimiento regulares para asegurar que tu sistema continúa cumpliendo los requisitos del estándar.



VALOR AGREGADO POR MEDIO DE INTEGRACIÓN

Aún cuando las normas de Sistemas de Administración (por ejemplo, ISO 9001:2000, ISO 14001 y OHSAS 18001) son autónomas, ellas son ahora más compatibles que nunca. Un sistema de administración integrado le ayudará a tu organización a operar como una unidad completa y con un objetivo común, mientras que promueve el desarrollo en forma equilibrada y en conjunto.

El Servicio de Auditoría Integrada de BSI (IAS – Integrated Assessment Service) está diseñado para ayudar a que las organizaciones se certifiquen en una cantidad de normas de sistemas de administración en costo-efectivo y con mínima interrupción de las operaciones de trabajo. Por lo que, si deseas demostrar tu compromiso con el ambiente por medio de ISO 14001, o con la salud y seguridad mediante OHSAS 18001, al igual que con la calidad por medio de ISO 9001:2000 para crear un sistema de administración total, podemos ayudarte a conseguirlo sutilmente, con poco o nada de interrupción en tu negocio.

Nuestro servicio está respaldado por un equipo de especialistas conocedores y de experiencia inigualable, y por una amplia alternativa de cursos de capacitación diseñados para maximizar tu progreso.



BSI—PROVEER SOLUCIONES, PRODUCIR RESULTADOS

Cuando eliges a BSI como tu socio comercial, también estás eligiendo a nuestra reputación internacional por la excelencia. En nuestra calidad del certificador de sistemas de administración más grande y respetado en el mundo, contamos con oficinas distribuidas en todo el mundo, y estamos considerados como un proveedor de servicios globales de la más alta calidad e integridad.

Además de certificar sistemas de administración, BSI ofrece una plétora de servicios complementarios que dan valor agregado real: cursos de capacitación, desarrollo de proyectos, prueba de productos y certificación de productos.

He aquí más razones para elegir a BSI:

- Personal auditor con experiencia internacional, sometido a la capacitación más minuciosa y proceso de calificación de cualquier certificador para asegurar que cuando visiten tu empresa, entiendan las necesidades y requisitos específicos de tu ramo.
- Un servicio de acreditación independiente acredita a nuestro servicio de certificación, lo cual asegura la integridad de la decisión de certificación.
- Uso del poderoso y altamente respetado Logotipo Certificado por BSI.
- Vínculos fuertes con otras organizaciones de normas y certificación y con consultores técnicos.

PASOS SIGUIENTES

LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS DE BSI TE DARÁN

APOYO COMPENSABLE EN TU CAMINO HACIA

LA CERTIFICACIÓN EN ISO 9001:2000

Los siguientes cursos se ofrecen para ayudarte en cada paso del proceso de certificación y más allá.

- **Comprensión de ISO 9001:2000** provee una introducción ideal al gran campo del tema de normas de calidad y certificación.
- **Implantación de ISO 9001:2000** es un programa de capacitación, estilo seminario y práctico, que cubre todas las disciplinas básicas necesarias y técnicas que deben utilizarse al poner en práctica el ISO 9001:2000.
- El curso **Transición del Auditor ISO 9001:2000** está autorizado por RAB y está dirigido a Auditores que actualizan su actual sistema de administración ISO 9000 con la norma nueva.
- **Documentación de Sistemas de Calidad** ofrece una guía práctica sobre cómo escribir documentos legibles y utilizables para Sistemas de Administración de la Calidad.
- El curso **Auditor Interno de Sistemas de Calidad ISO 9001:2000** está acreditado por RAB y ofrece capacitación comprensible en técnicas probadas y métodos aceptados que se usan para realizar auditorías internas.
- El curso **Auditor Líder ISO 9001:2000** está acreditado por RAB y le asegura al auditor líder que comprenda completamente la función y que obtenga la pericia necesaria para realizar la función de auditor con efectividad.
- **Conversión de Sistemas de Administración de la Calidad** te asegura que logres una rápida y efectiva transición de tu actual sistema de administración de calidad al ISO 9001:2000.

La suite de cursos se está actualizando constantemente, así que por favor visita www.ceem.com para obtener los listados más actualizados, descripciones más detalladas de los cursos, precios y fechas del siguiente curso más cercano a ti.

Normas y Publicaciones

Puedes comprar la serie de normas de ISO 9000:2000 en www.ceem.com así como el libro altamente aclamado "La Ruta Hacia la Certificación" ("The Route to Registration".)



DOCUMENTOS DE GUÍA LIBRE

BSI ha desarrollado una cantidad de documentos gratuitos para ayudarte a comprender la norma ISO 9001:2000, y para que Obtengas el Máximo de tu sistema de administración. Estos incluyen:

- ¿Qué es la Norma ISO 9001:2000?
- Glosario de Términos de ISO 9000

Puedes descargar gratuitamente estos documentos y otros más en www.bsiamericas.com/aproveche

Los Sistemas Exitosos de Administración de la Calidad son Menos Energía y Más Sinergia



ISO 9001:2000

Sistemas de

Administración

de la Calidad

BSI, Inc.

12110 Sunset Hills Rd.

Suite 140

Reston, VA 20190

USA

Tel: 1 800 862 4977

703 437 9000

Fax: 703 437 9001

inquiry@bsiamericas.com

www.bsiamericas.com

BSI, Inc.

Oficina de Ventas en México

Fernandez Leal No. 20

Coyoacan 04000 México, D.F.

México

Tel: (55) 5554 1511

(55) 5554 2753

(55) 5659 7851

Fax: (55) 5658-5604

www.bsiamericas.com/mexico

informacion@bsiamericas.com



BSI
Management
Systems