

# Sistemas de Gestión de la Calidad

## UNE-EN-ISO-9001:2008

---



Granada, 23 de febrero de 2010

## PONENTE

---

**José Manuel Peregrina Casares**

**Asociado**

**Director Área de Sistemas de Gestión**



## INDICE

---

1. Los Sistemas de Gestión de la Calidad.
2. Proceso de Consultoría.
3. Proceso de Certificación.
4. Subvenciones
5. Proyectos realizados con AGAP


### 1. Los Sistemas de Gestión de la Calidad.

---


#### **UNE-EN-ISO 9001:2008 (CALIDAD)**

- Norma Internacional aplicable a cualquier organización
- Centrada en satisfacción de cliente y medición de procesos
- Requiere de un Sistema documental

## 1. Los Sistemas de Gestión de la Calidad.

Ventajas	Posibles inconvenientes
<p>Para el <b>Alumno:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Asegura la calidad del servicio recibido.</li><li>• Reduce errores pues hay métodos para subsanarlos</li></ul>	

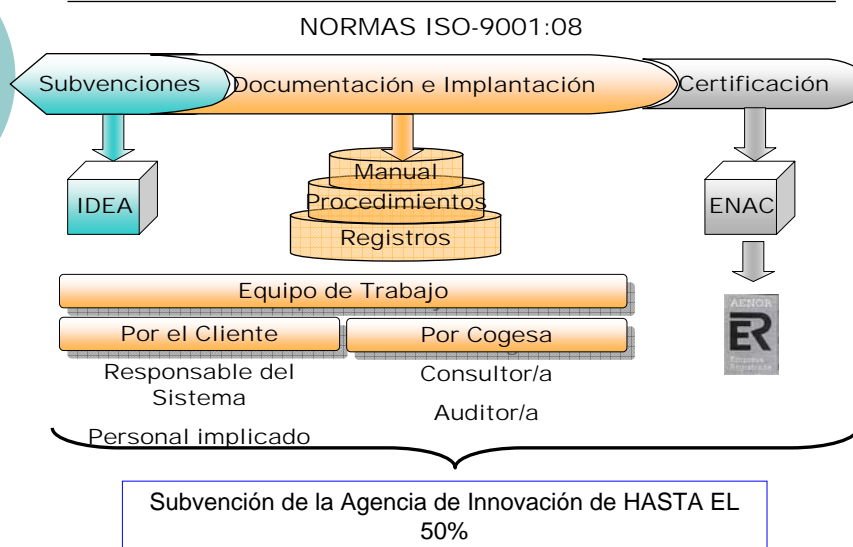
## 1. Los Sistemas de Gestión de la Calidad.

Ventajas	Posibles inconvenientes
<p>Para la <b>Empresa:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Mejora la gestión mediante nuevas herramientas</li><li>• Fomenta cambios tecnológicos, organizativos y económicos.</li><li>• Ayuda a definir y organizar los procesos y trabajos</li></ul>	

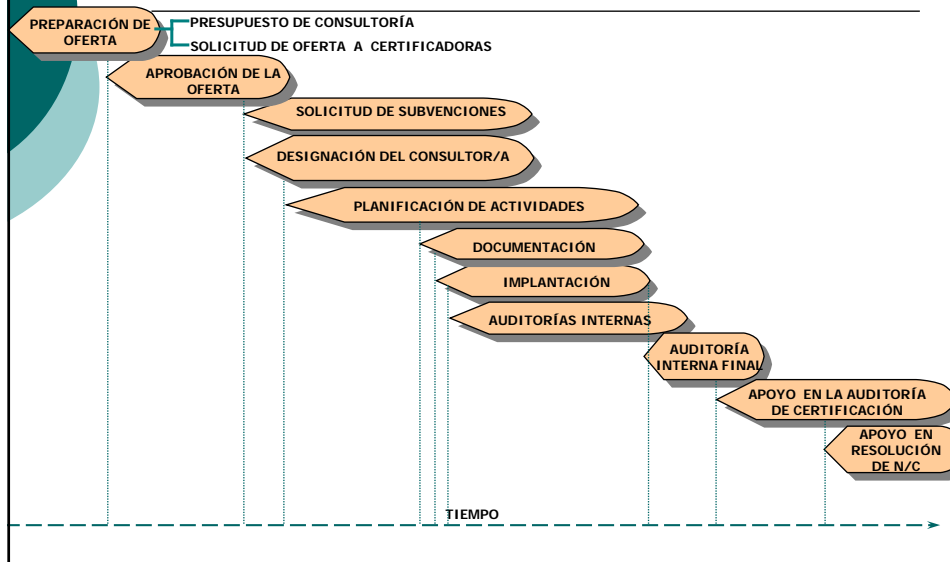
## 1. Los Sistemas de Gestión de la Calidad.

Ventajas	Posibles inconvenientes
<p>Para el <b>Personal:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fomenta la comunicación entre departamentos.</li> <li>• Rápida adaptación de nuevos incorporados.</li> <li>• Disponibilidad de documentación para realizar los trabajos.</li> <li>• Ayuda a la formación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dificultades en la comprensión del Sistema y cumplimentación de registros.</li> <li>• Falta de implicación.</li> <li>• Rechazo hacia lo nuevo.</li> </ul>

## 2. Proceso de Consultoría



## 2. Proceso de Consultoría.



## 3. Proceso de Certificación

### 1. AUDITORÍA INICIAL DE CERTIFICACIÓN

La auditoría inicial de certificación debe ser realizada en dos fases:

#### **Auditoría de la Fase I:**

El equipo auditor visitará las instalaciones de la organización con los siguientes objetivos:

Auditar la documentación del sistema.

Recopilar la información necesaria correspondiente al alcance del sistema de gestión, a los procesos y a las ubicaciones de la organización, así como a los aspectos legales y reglamentarios relacionada y su cumplimiento.

Evaluar la ubicación y las condiciones específicas de la organización e intercambiar información con el fin de determinar el estado de preparación para la auditoría de la Fase II.

Evaluar si las auditorías internas y la revisión por la dirección se planifican y se realizan.

Revisar la asignación de recursos y se elaborará una planificación de la auditoría de la Fase II.

De los resultados de la auditoría de la Fase I se informa a la empresa por escrito, por medio de un "informe de auditoría".

### 3. Proceso de Certificación

---

#### **Auditoría de la Fase II:**

El objetivo de la auditoría de la Fase II es evaluar la implementación, incluida la eficacia, del sistema de gestión.

Para ellos, durante la auditoría, el equipo auditor analiza el sistema de gestión basándose en los requisitos de la norma y en lo establecido en los documentos que integran el sistema.

El resultado de este análisis dará lugar a la segunda parte del "informe de auditoría".

La organización dispone de un tiempo concreto para presentar un plan de acciones correctivas dirigido a subsanar las no conformidades detectadas en la auditoría y a eliminar sus causas.

Tras el proceso de Certificación se emite el Certificado de conformidad.

### 4. Subvenciones

---

#### **Incentivos Agencia IDEA**

Orden del 09 de diciembre de 2009, de la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa, por la que se establecen las bases reguladoras de un Programa de Incentivos para el Fomento de la Innovación y el Desarrollo Empresarial en Andalucía y se efectúa su convocatoria para los años 2008 a 2013

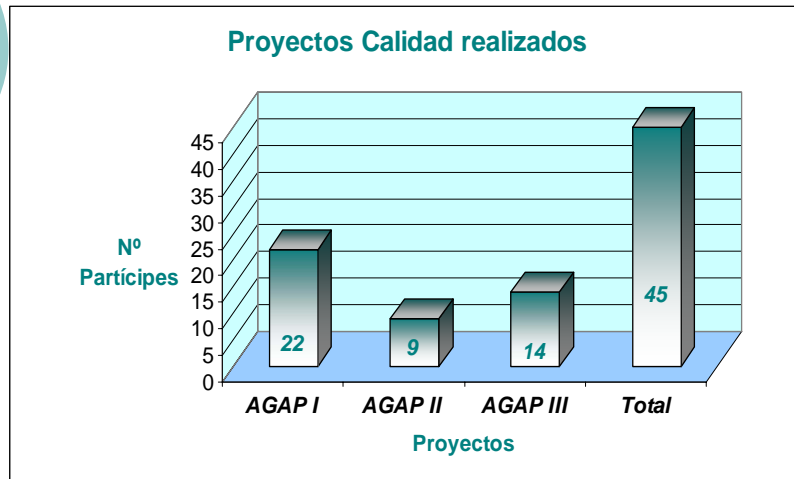
- Sección IV, Artículo 10.1.2 Modernización de empresas.
- Anexo III. Programa Innoempresa.

#### **Importe de los Incentivos:**

Hasta el 50% de los siguientes conceptos:

- Consultoría.
- Certificación.

## 5. Proyectos realizados con AGAP



## Más información

Consultores de Gestión, S.A.P.  
Plaza de los Campos, 4-3º  
18009 Granada  
Teléfono: 958 225 333

[www.consultoresdegestion.es](http://www.consultoresdegestion.es)





---

## **RUEGOS Y PREGUNTAS**



---

**MUCHAS GRACIAS POR SU ATENCIÓN**