

ISO 9001:2008 (SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD)

LA CALIDAD

Actualmente la calidad se ha convertido en un factor estratégico para la expansión, o supervivencia de las empresas.

Poseer un sistema de gestión, permite trabajar según unos estándares de calidad documentados, controlando todos los procesos de la empresa. Un principio en calidad es que "Lo que no se controla, no existe". Si no existe, la empresa no lo percibe y pierde el control total sobre ello. Es decir, dejamos que el futuro de la empresa dependa del azar o de la suerte, y no de uno mismo.

El precio de la "No Calidad" en las empresas, supone un coste importante a tener en cuenta. Puede ocasionar un goteo continuo de pérdidas, y esto supone a las empresas mucho dinero perdido, o dejado de ganar, en su balance anual. Lo peor de todo es que si no se tiene ningún sistema de calidad implantado, este goteo puede ser indefinido, fuera de control y jamás detectado.



Estas pérdidas no controladas, hacen que las empresas no puedan tener unos precios competitivos respecto a su competencia. Esto provocará que sean los mismos clientes que les echen del mercado, ya que son ellos los que sufren la ineficiencia por parte de la empresa al tener unos precios más elevados que el resto, o ofreciendo un peor servicio al cliente.

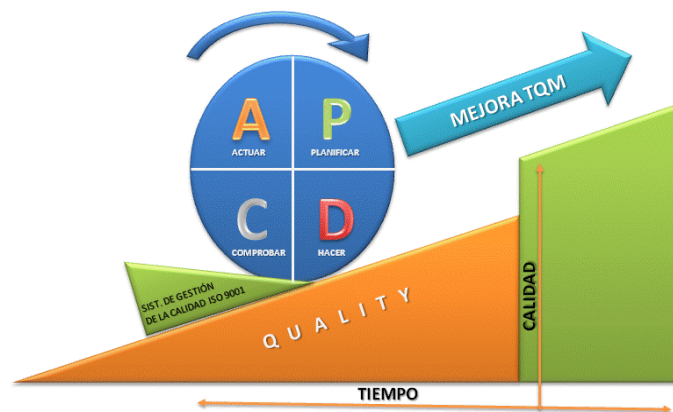
LA NORMA ISO 9001:2008

La norma está elaborada por la Organización Internacional para la Estandarización, detalla los requisitos de un sistema de gestión de la calidad. Si la empresa los cumple puede optar a una certificación oficial, con el prestigio que esto supone de cara al cliente.

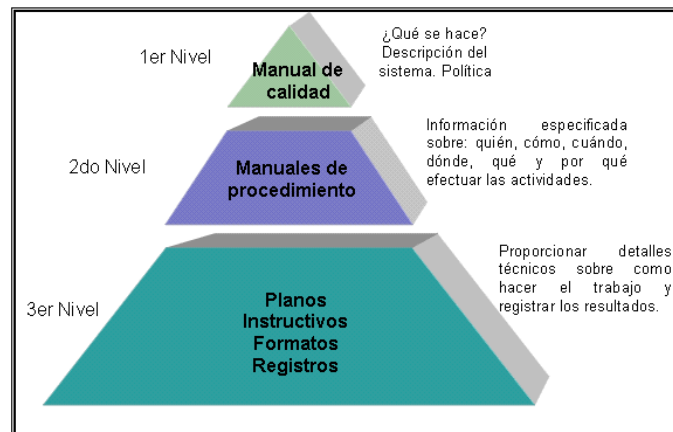
La actual versión de ISO 9001 data de noviembre de 2008, por ello se expresa como ISO 9001:2008, y está estructurada en 8 capítulos:

Capítulos ISO 9001:2008

- Capítulos del 1 al 3
Guías y descripciones generales de la norma, no se enuncia ningún requisito.
- Capítulo 4 (Sistema de gestión)
Contiene los requisitos generales, así como los requisitos para gestionar la documentación de la empresa.
- Capítulo 5 (Responsabilidades de la dirección)
Contiene los requisitos que debe cumplir la dirección de la empresa, tales como definir la política empresarial, asegurar que las responsabilidades y autoridades están definidas, aprobar objetivos, el compromiso de la empresa con la calidad, etc.
- Capítulo 6 (Gestión de los recursos)
La Norma distingue 3 tipos de recursos sobre los cuales se debe actuar: Recursos humanos, infraestructura, y ambiente de trabajo. En este capítulo se detallan los requisitos exigidos para su gestión.
- Capítulo 7 (Producción)
Contiene los requisitos puramente productivos, desde la atención al cliente, hasta la entrega del producto o el servicio.
- Capítulo 8 (Medición, análisis y mejora)
Establece los requisitos para los procesos que recopilan información, para su posterior análisis que nos permitirá actuar en consecuencia. El objetivo es mejorar continuamente la capacidad de la empresa para suministrar productos o servicios, que cumplan los requisitos establecidos por la dirección. La empresa debe buscar continuamente la satisfacción del cliente a través del cumplimiento de los requisitos establecidos por la dirección.



El sistema de gestión de la calidad en una empresa, tiene como punto de apoyo el manual de calidad. Se puede complementar con una serie de documentos adicionales, tales como manuales, procedimientos, instrucciones técnicas, registros y sistemas de información. La empresa designará a un responsable de calidad, que coordinará el cumplimiento de lo dispuesto para la gestión de la calidad.



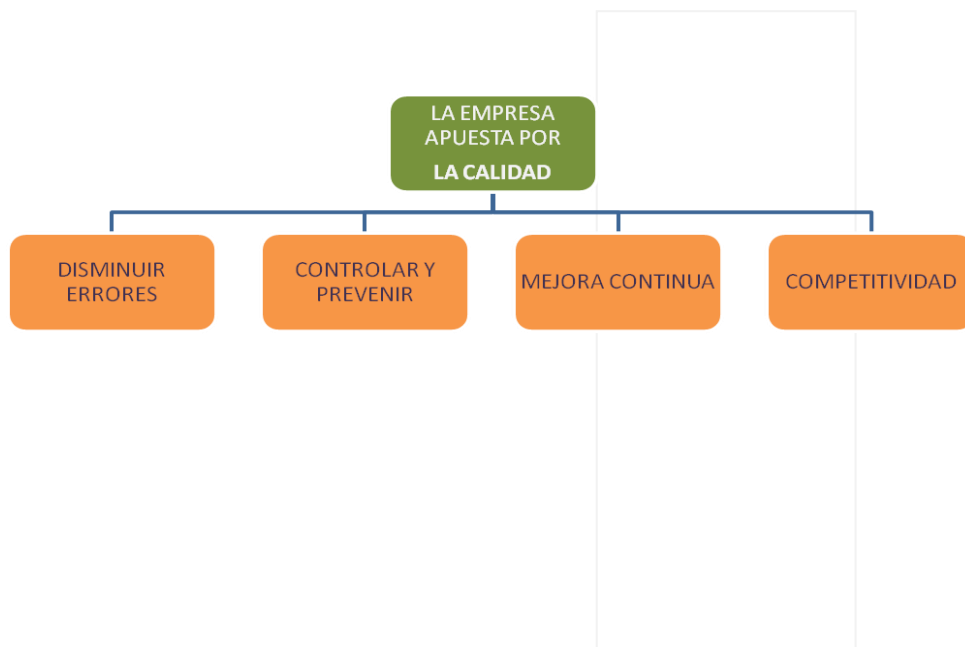
La ISO 9001 (Calidad) puede implantarse junto a la ISO 14001 (Medioambiente). Esto permitirá a la empresa certificarse en un Sistema de Gestión de Calidad y Medioambiente. Lo que en el mundo de la calidad se conoce como Sistema Integrado.

¿PORQUE IMPLANTAR LA ISO 9001:2008?

- Es un Sistema de Calidad reconocido internacionalmente en el mundo empresarial, en la administración y socialmente.
- Aporta método y sistematización.
- Toda la gestión se hace con miras al cliente.
- Facilita la mejora continua. Todos aportan, nadie falta.
- Es demostrable bajo certificación.
- Es un referente para procesos futuros.
- Antes, la empresa buscaba la competitividad en el interior de la organización. Ahora, toda la organización trabaja en busca de la satisfacción del cliente.
- No es una herramienta. Es una estrategia.
- Implica a toda la organización. Es un único YO.
- Sistematiza y controla todos los procesos.
- Evita la improvisación.
- Se toman decisiones con datos.
- Es un elemento diferenciador de la competencia
- Mejora la imagen de la empresa.
- Permite optar a mercados restringidos.
- Mejora el acceso a la contratación pública.
- Inspira confianza y genera fidelidad en los clientes.

VENTAJAS COMPETITIVAS

- **Imagen**
Se adapta a la exigencia de los clientes, Incrementa la confianza que se transmite al cliente actual, o potencial. Proporciona credibilidad previa. Da Imagen de solidez de la empresa, etc.
- **Comerciales**
Busca la satisfacción del cliente. Ayuda a diferenciarse de la competencia. Reduce el número de reclamaciones. Proporciona acceso y/o incremento de puntuación en concursos públicos y/o oficiales, etc.
- **Técnicas**
Optimiza y asegura los procesos. Reduce el nivel de obsolescencia en los stocks. Reduce el nivel de errores. Mejora en el tiempo de respuesta a las peticiones de clientes. Reduce las no-conformidades, Adapta el producto, o el servicio, a las necesidades del cliente, etc.
- **Humanas**
Optimiza los recursos. Crea espíritu de equipo. Responsabiliza a las personas. Potencia la creatividad y la iniciativa, etc.
- **Organizativas**
Define las funciones y responsabilidades de todo el personal. Clarifica los canales de comunicación en la empresa. Incrementa los índices de productividad. Predispone a conocer que hay que hacer en cada departamento, cómo, cuándo y por qué, etc.
- **Económicas**
Reduce costes. Detecta y resuelve las incidencias y disconformidades. Incrementa la rentabilidad y beneficios. Proporciona el conocimiento de los costes de la no calidad. etc.



¿ PORQUE ELEGIR A ISQ-TURISTICA ?

- ISQ-Turística, a diferencia de otras empresas consultoras de calidad que implantan sistemas de forma general en todos los sectores, se dedica exclusivamente al Sector Turístico Balear, con él que está especializada y conoce a la perfección.
- ISQ-Turística, trata a cada cliente de forma personalizada y con total confidencialidad, cumpliendo escrupulosamente con la La Ley Orgánica, 15/1999 de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- ISQ-Turística, se adapta a los horarios y a la disponibilidad de los clientes, para que éstos no dejen paralizada su actividad de negocio.
- ISQ-Turística, se diferencia por la sencillez de sus manuales y por una atención continua y permanente a sus clientes.
- ISQ-Turística, es la primera consultora LOW-COST en las Islas Baleares.
- ISQ-Turística, con su producto CALIDAD ON-LINE, ofrece la posibilidad de que el cliente pueda gestionar sus sistemas de calidad personalmente, a través de una plataforma informática accesible vía web. Esto permite acceder desde cualquier punto con acceso a Internet a la gestión de la calidad.
- ISQ-Turística GARANTIZA la CERTIFICACIÓN a todos sus clientes.

