

# MANTENIMIENTO DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD. ISO 9001:2008



## 1. Motivos para el mantenimiento ISO 9001:2008

### 1.1. Alcanzar los resultados esperados del sistema

- ¿Ha mejorado la satisfacción del cliente?
- ¿Ha mejorado la eficiencia de los procesos de su organización?
- ¿La información que aporta el sistema se ha empleado para emprender acciones de mejora?



## 1. Motivos para el mantenimiento ISO 9001:2008

### 1.2. Facilitar el mantenimiento de los certificados y las auditorías

- ¿Dispone de personal con la experiencia y la formación necesarias?
- ¿Dispone de tiempo suficiente para el mantenimiento del sistema?
- ¿Coinciden la gestión de la organización y el sistema de gestión de la calidad?



## 2. Actividades de Mantenimiento ISO 9001:2008 HEDERA

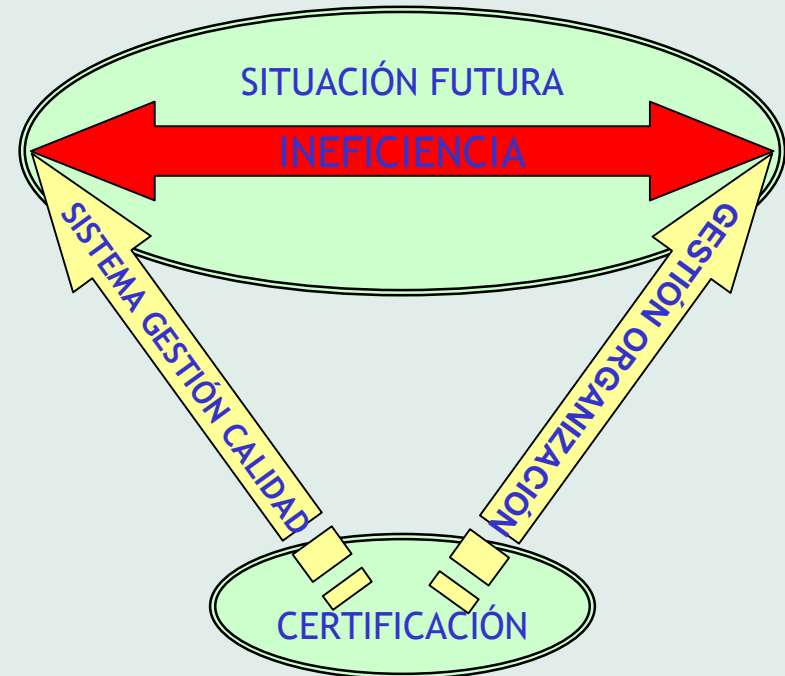
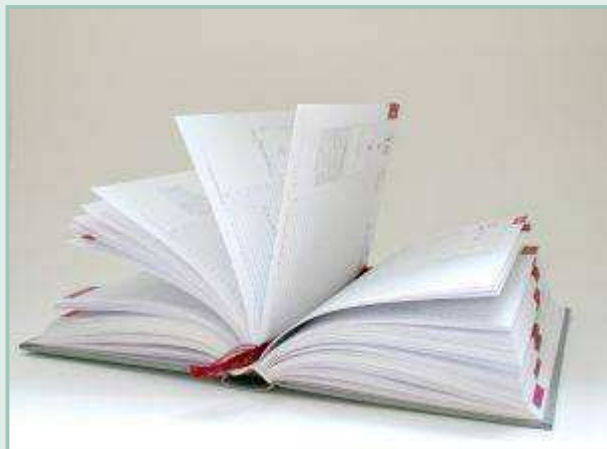
- Revisión de procesos y actualización de la documentación
- Revisión y definición de indicadores de proceso
- Formación ISO 9001:2008
- Realización de auditorías internas
- Acompañamiento en auditorías de certificación



## 2. Mantenimiento ISO 9001:2008 HEDERA CONSULTORES

### 2.1. Revisión de procesos y actualización de la documentación

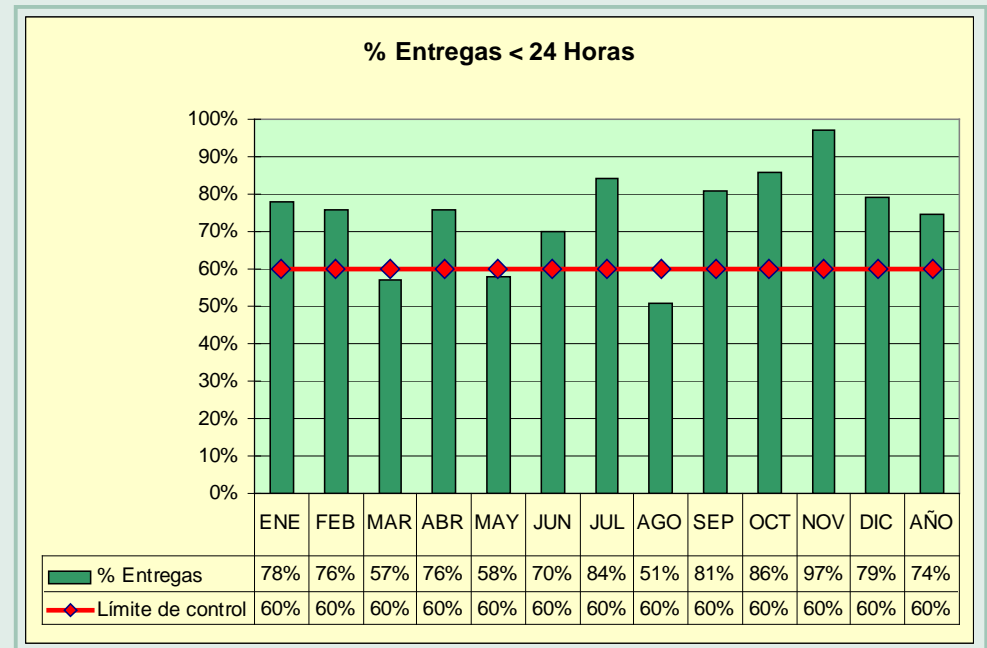
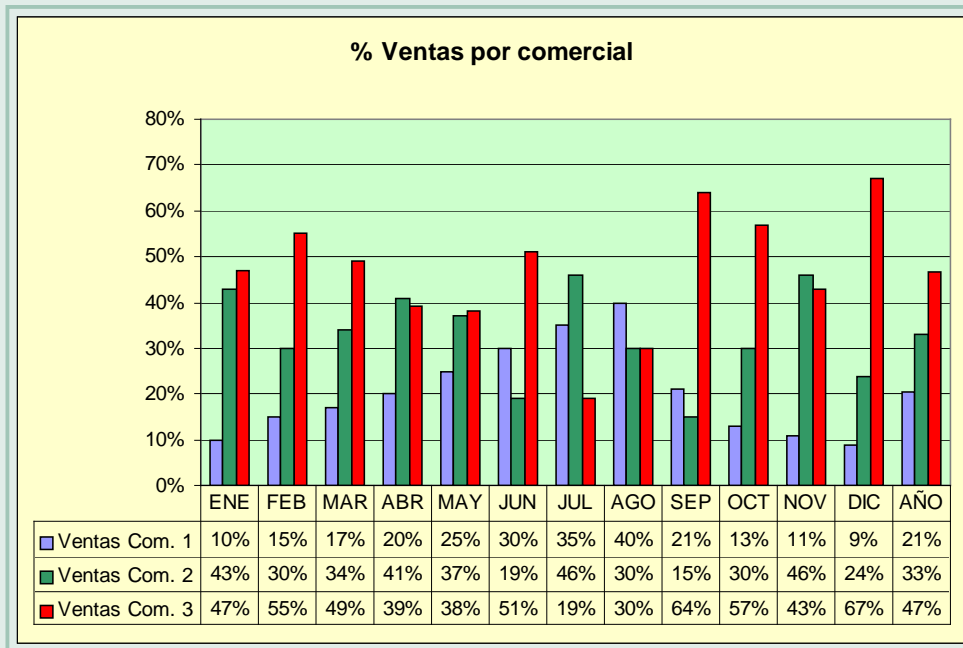
La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad debe ser actualizada para reflejar los continuos cambios de los procesos de las organizaciones: cambios en responsabilidades, en operaciones de trabajo o en los registros empleados.



## 2. Mantenimiento ISO 9001:2008 HEDERA CONSULTORES

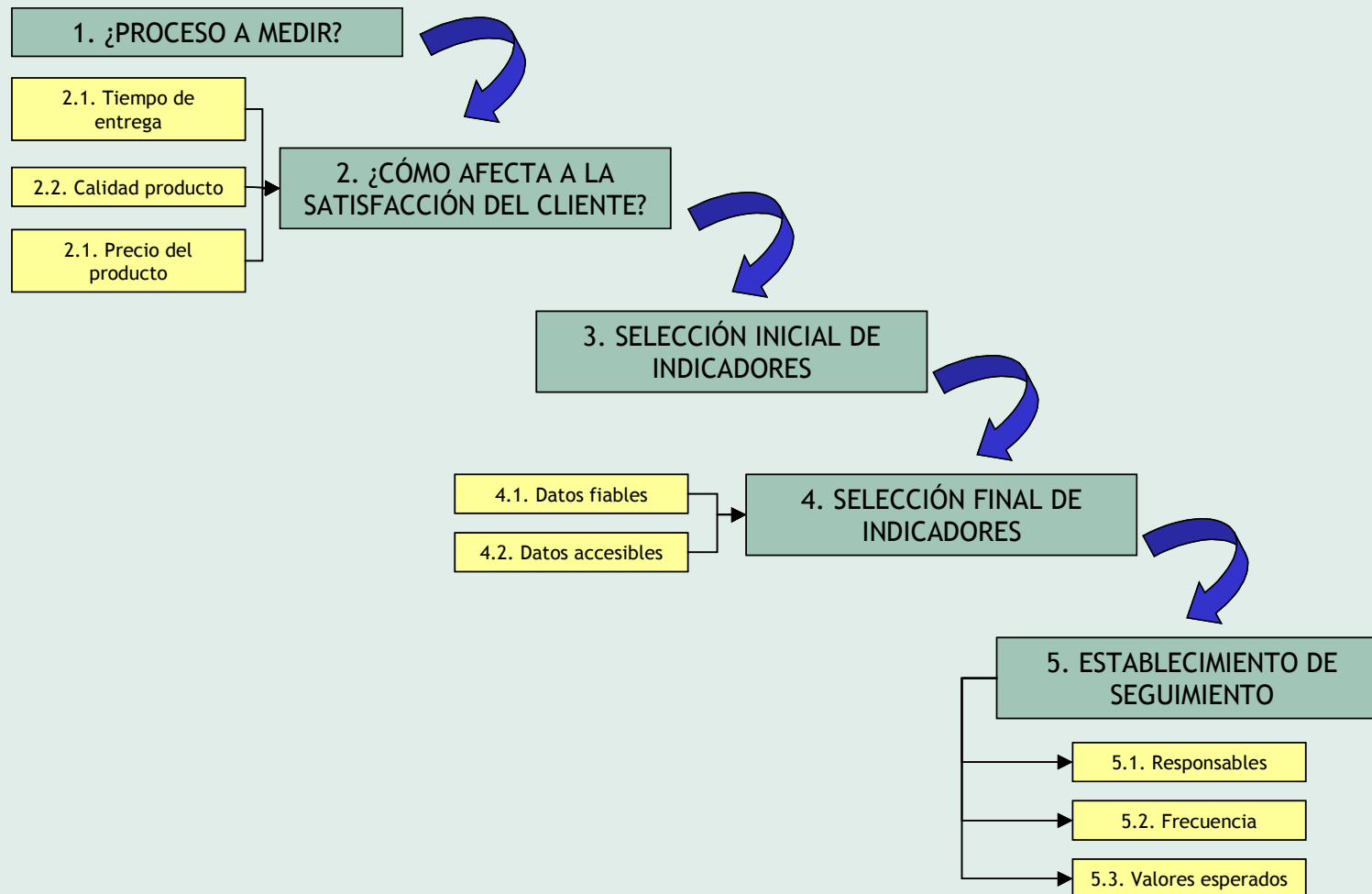
### 2.2. Revisión y definición de indicadores de proceso

Los Sistemas de Gestión de la Calidad son una herramienta que debe aportar información para el análisis y la posterior toma de decisiones dentro de la organización. Por lo tanto, el uso de indicadores de proceso apropiados es un aspecto fundamental para el funcionamiento óptimo del sistema.



## 2. Mantenimiento ISO 9001:2008 HEDERA CONSULTORES

### 2.2. Revisión y definición de indicadores de proceso



## 2.Mantenimiento ISO 9001:2008 HEDERA CONSULTORES

### 2.3. Formación ISO 9001:2008

Más allá del mero cumplimiento de los requisitos de la norma en materia de formación, la capacitación interna para manejar el Sistema por la propia organización se convierte en un factor fundamental. En HEDERA CONSULTORES capacitamos al personal de su organización en los siguientes ámbitos:

- Introducción a requisitos ISO 9001:2008.
- Herramientas de la calidad.
- Auditorías internas de la calidad.
- Acciones correctivas y preventivas



## 2. Mantenimiento ISO 9001:2008 HEDERA CONSULTORES

### 2.4. Realización de auditorías internas

La realización de auditorías internas es un requisito fundamental dentro de los Sistemas de Gestión de la Calidad, frente a él las organizaciones se encuentran con los siguientes problemas:

- Falta de personal con competencia para su realización y que sea independiente del área auditada.
- Las auditorías internas no detectan áreas de mejora para la organización

En **HEDERA CONSULTORES** realizamos auditorías internas con auditores con calificación IRCA y preparamos un plan de mejora a partir de los resultados de la auditoría.

## 2.Mantenimiento ISO 9001:2008 HEDERA CONSULTORES

### 2.5. Acompañamiento en auditorías de certificación

La presencia del consultor en las auditorías de certificación y mantenimiento de los certificados facilita la redacción del plan de acciones correctivas y agiliza el propio desarrollo de la auditoría.



# HEDERA CONSULTORES: ISO 9001:2008. SISTEMAS CERTIFICADOS

<u>REQUISITO ISO 9001:2008</u>	<u>LEYES DE MURPHY PARA LOS NEGOCIOS</u>
4. Sistema de gestión de la calidad	Segunda Ley de Connors: “Si hay un documento confidencial alguien lo dejará en la fotocopidora”
5. Responsabilidad de la dirección	Corolario de Pfeifer: “Nadie recuerda las malas decisiones que no tomaste, todos recuerdan tus malas decisiones”
6. Gestión de los recursos	Ley de Drummond: “El currículum ideal llegará a sus manos un día después de que se haya cubierto la plaza”
7.2. Procesos relacionados con el cliente	Ley de los clientes: “El cliente que menos paga es el que más se queja”
7.3. Diseño y desarrollo	Anónimo: “Nada mejora más una innovación que la falta de controles”
7.4. Compras	Segunda Ley de la producción de Klipstein: “Si un proyecto exige “n” componentes, se encontrarán en existencias “n-1” unidades”
7.5. Producción y prestación del servicio	Ley de Jonson: “Si un artilugio mecánico falla, lo hará en el momento más inoportuno”  Axioma de Cahn: Cuando todo falle, lea las instrucciones
7.6. Dispositivos de seguimiento y medición	Reglas de Ray: “Mida con micrómetro. Marque con tiza. Corte con hacha.”
8.2. Seguimiento y medición	Anónimo: “Si un cliente queda satisfecho: a) no ha entendido el proyecto b) no lo ha pagado c) el arquitecto se equivocó”
8.3. Control del producto no conforme	Anónimo: “Si sabes que una cosa irá mal y tomas las precauciones debidas, siempre habrá otra cosa que irá mal”
8.5. Mejora	Observación de Launegayer: “Es más fácil hacer preguntas estúpidas que corregir errores estúpidos”

## CONTACTE CON NOSOTROS:

D. Ignacio Gómez Rico

### HEDERA CONSULTORES

- Pza. Patricio Aguado, 6. 4º C.28043.Madrid
- Tfno: 913003407 // 646576222
- E-mail: [i.gomez@hederaconsultores.com](mailto:i.gomez@hederaconsultores.com)
- Web: [www.hederaconsultores.com](http://www.hederaconsultores.com)
- Blog: <http://hederaconsultores.blogspot.com>

