

ISO 9004:2009 y sus beneficios

Bob Alisic

¿Como pasar de combatir el fuego a la prevención?

Gestión de los procesos



¿Cómo lograr más con menos?

Productividad



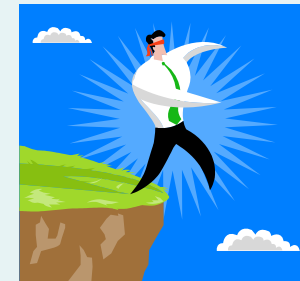
¿Cómo conseguir más clientes?

Competitividad



¿Cómo minimizar los riesgos?

Gestión de los riesgos



¿Cómo desarrollar nuevos productos mejor y más rápido?

Innovación



¿Cómo aprender mejor y más rápido?

Aprendizaje



¿Cuáles son nuestros pasos futuros?
(productos, mercados, procesos, recursos,
aprendizaje y cambio)

Estrategia



La gestión para el éxito sostenido de una organización – Un enfoque de gestión de la calidad

Propósito:

“Ayudar a las organizaciones que emplean la norma ISO 9001 a obtener **beneficios** a largo plazo.

¿Qué es el “éxito sostenido”?

La capacidad de mantener o desarrollar su desempeño a largo plazo:

- hace énfasis en **la necesidad de un equilibrio** entre los intereses económico-financieros de una organización y aquéllos del ambiente social y ecológico;
- relaciona **las partes interesadas** de una organización (tales como clientes, accionistas, empleados, socios y la sociedad).

¿Qué hacen las organizaciones sostenibles?

- Crean, comunican y despliegan su visión, estrategia y objetivos en un lenguaje claro
- Buscan, evalúan y utilizan las oportunidades (suministran los productos buenos)
- Exploran continuamente su propio ambiente externo e interno
- Dirigen sus procesos y recursos de manera efectiva y eficiente
- Identifican, evalúan y gestionan los riesgos
- Miden, analizan y revisan la información sobre los productos, procesos y ambiente
- Mejoran, innovan y aprenden
- Alcanzan la satisfacción de las partes interesadas pertinentes

¿Qué es la norma ISO 9004?



Caja de herramientas

¿Qué contiene esta “caja de herramientas”?

- Un modelo de funcionamiento de una organización (diagrama), basado en la gestión de los procesos
- Descripción / sugerencia ¿cómo manejar una organización hacia éxito sostenido?
- Descripciones de los elementos de un sistema de la gestión de la calidad avanzado y relacionado con el uso de un SGC basado en ISO 9001 o similar
- Una herramienta para autoevaluación estratégica con nuevos elementos claves
- Una herramienta para autoevaluación detallada

Ambiente de la organización

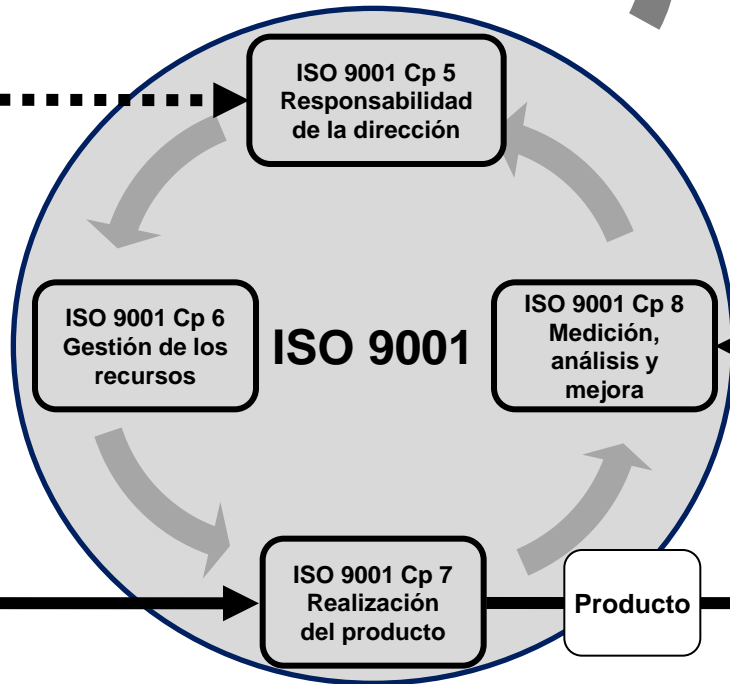
La mejora continua del sistema de gestión de la Calidad

Ambiente de la Organización

Necesidades & expectativas

Cientes

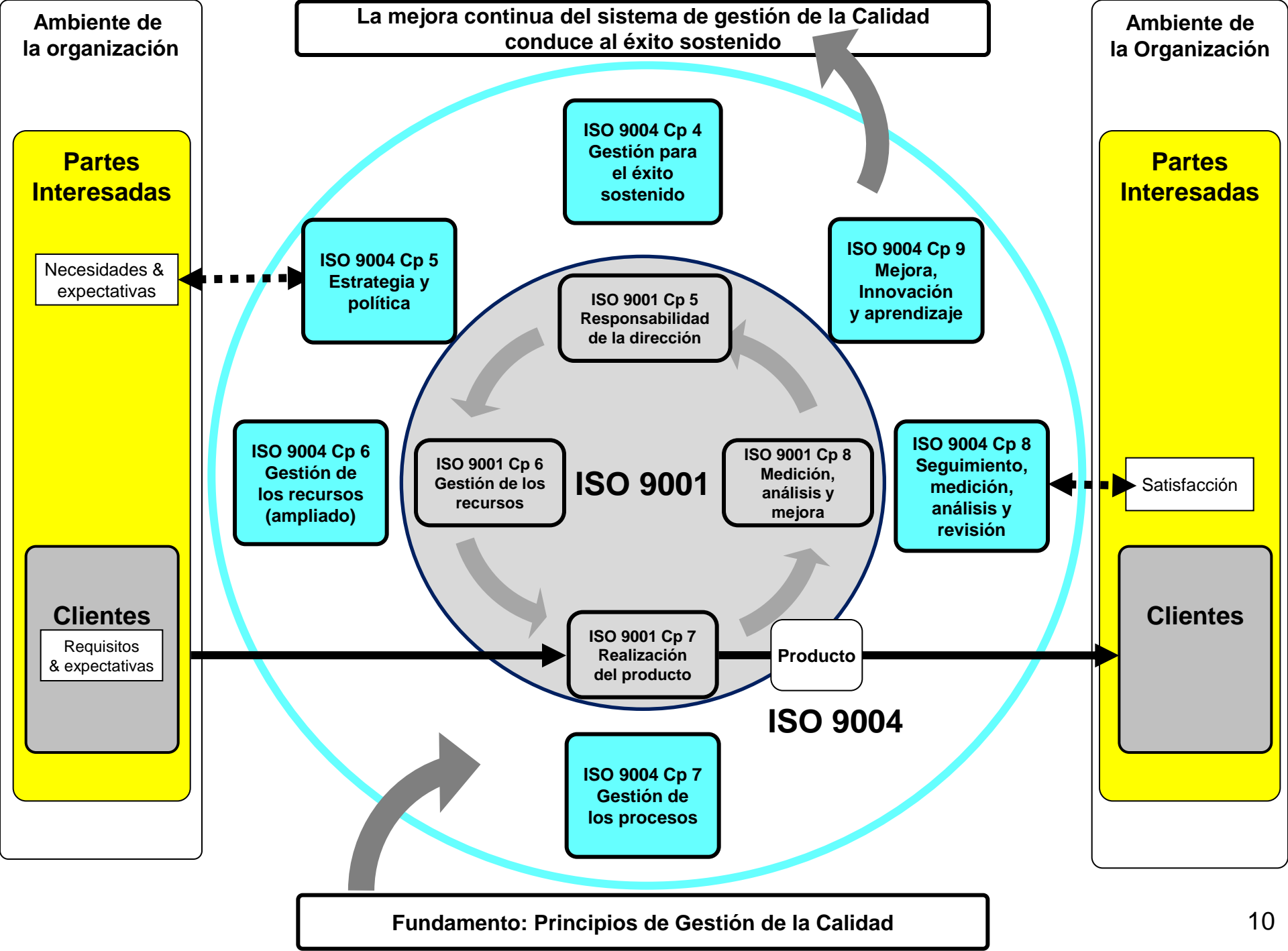
Requisitos & expectativas



Cientes

Satisfacción

Fundamento: Principios de Gestión de la Calidad



Estructura de la norma ISO 9004:2009

1. Alcance
2. Referencias normativas
3. Términos y definiciones
- 4. Gestión para el éxito sostenido de una organización**
- 5. Formulación, planificación e implementación de la estrategia y la política**
- 6. Gestión de los recursos**
- 7. Gestión de los procesos**
- 8. Seguimiento, medición, análisis y revisión**
- 9. Mejora, innovación y aprendizaje**

**Los
“elementos
esenciales”**

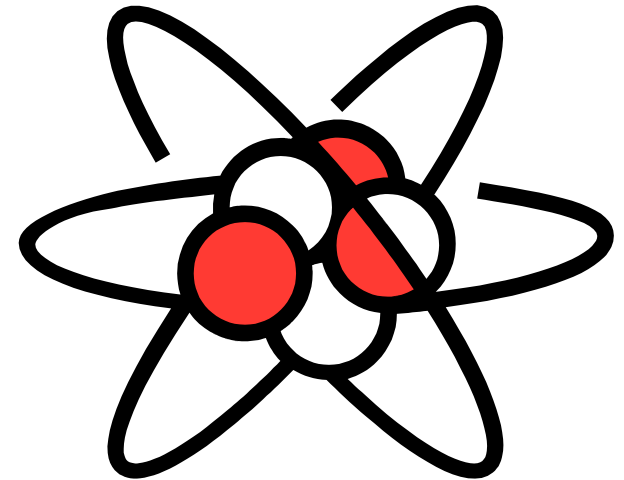
Anexo A Una herramienta de autoevaluación

Anexo B Principios de gestión de la Calidad

Anexo C Correspondencia entre ISO 9004 y 9001

El núcleo de la norma ISO 9004:2009

- Desarrollar y desplegar la estrategia
- Implicación de las partes interesadas
- La gestión de todos procesos
- La gestión de todos recursos
- Mejorar y innovar
- Aprender



¿Cuáles son las condiciones para el éxito?



¿Cómo preparar para implementación?

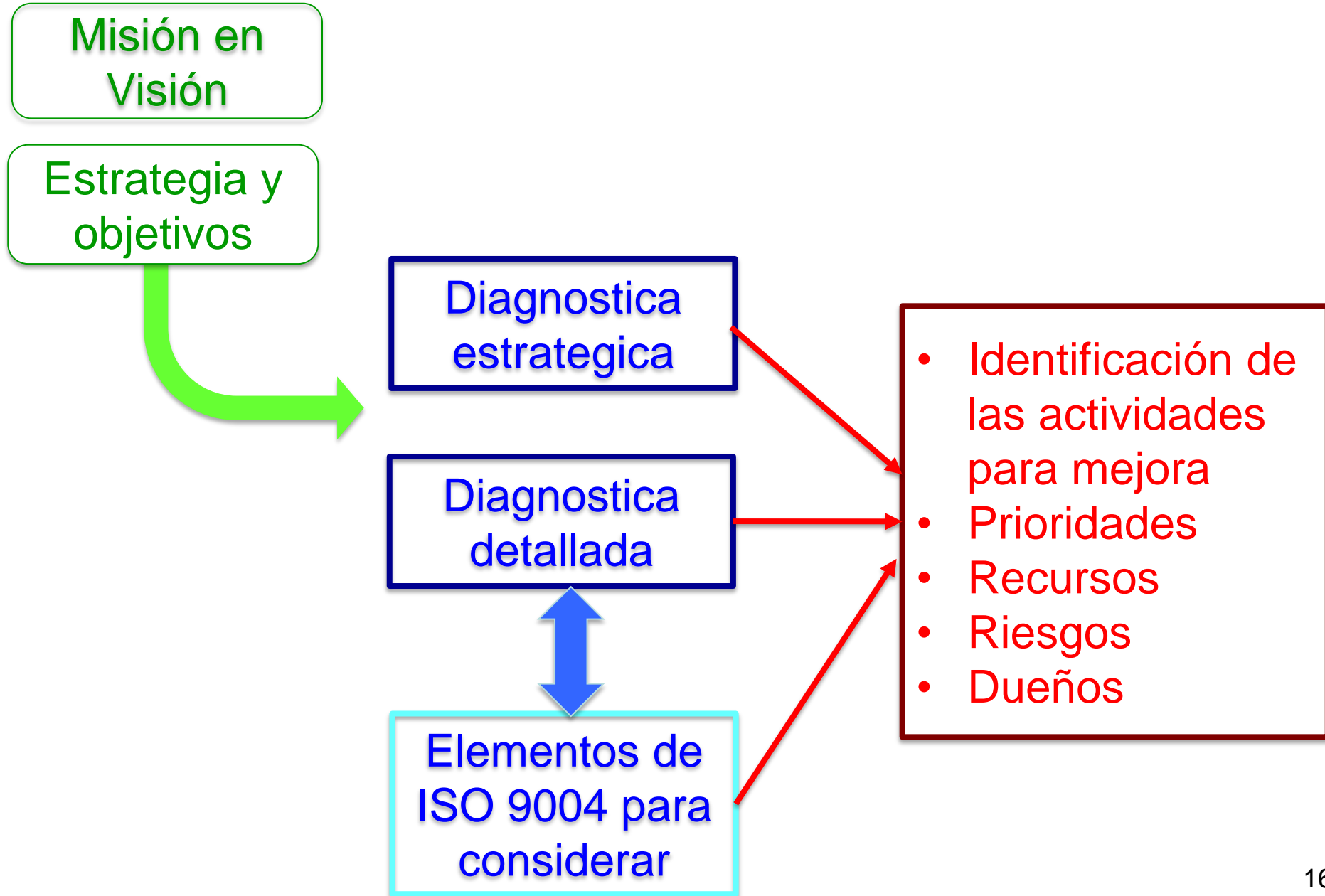
Condiciones para el éxito:

- Equipo(s), entrenamiento, confianza
- Comunicación: interno y externo
- Voluntad para cambiar
- Esto no se podría realizar en 3 meses, necesitamos pensar a largo tiempo

Puntos de la atención / riesgos?

- Implementación de ISO 9004 es un “juego” de la alta dirección (patrocinadores)
- Gestión del cambio es también un proceso
- Confianza
- Ejemplo personal de cada director y jefe
- Reconocimiento de los resultados pequeños

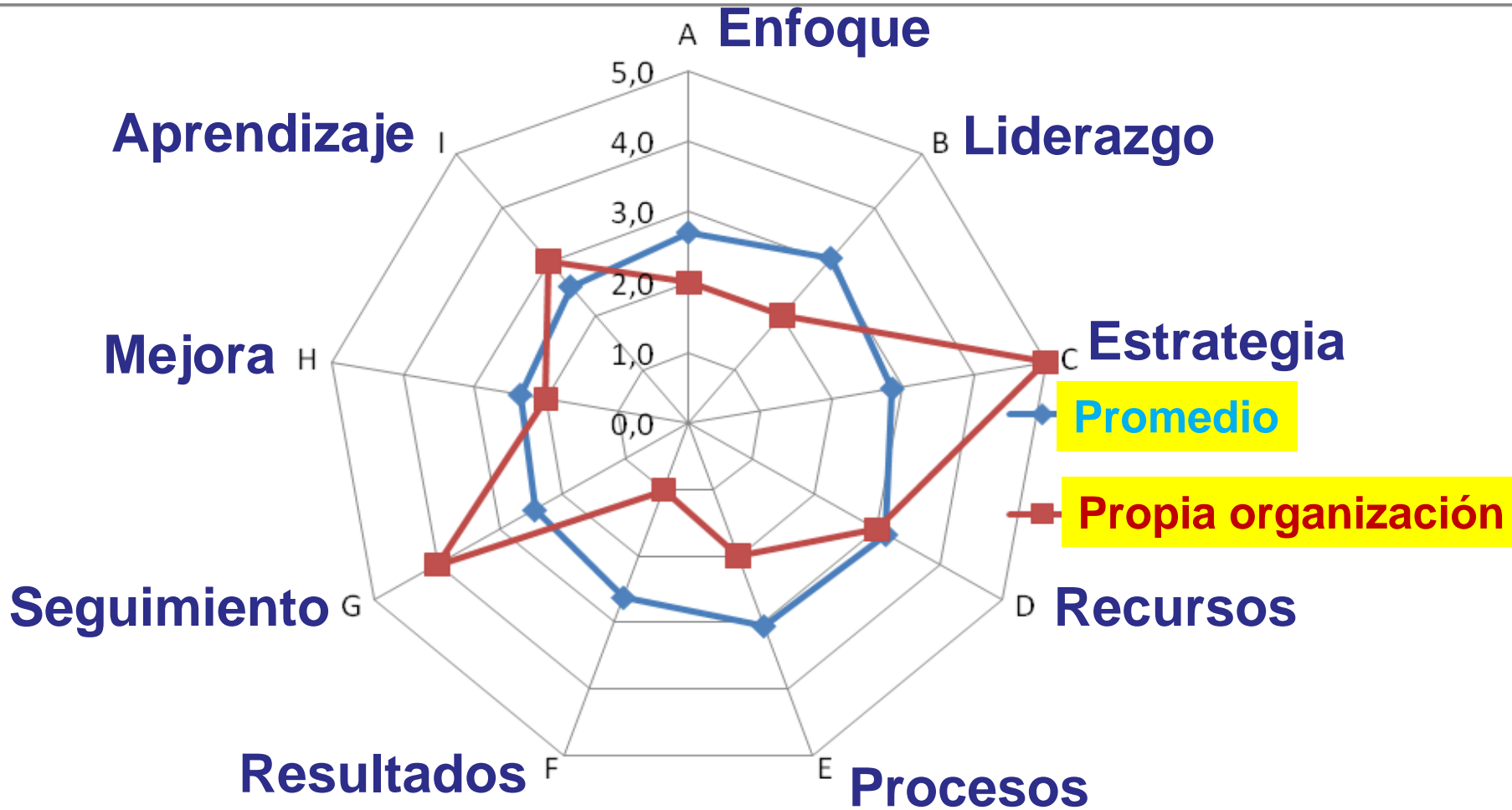
¿Cómo empezar?



Nueve dimensiones de ISO 9004:2009



Autoevaluación estratégico – Ejemplo



¿Cuándo emplear ISO 9004?

Algunos ejemplos:

- Para mejorar la satisfacción del cliente o otras partes interesadas.
- Para reducir costos / incrementar ganancias.
- En caso de una adquisición o una fusión.
- En caso de una nueva Dirección.
- Para mejorar la relación con los proveedores.
- Para desarrollar un sistema actual de gestión (de la calidad), más allá de ISO 9001.

Beneficios del uso de ISO 9004

- Imagen de la organización compartida: sus fortalezas y debilidades y el nivel de la madurez
- Más seguridad sobre la realización de los objetivos
- Mejora de la satisfacción de los clientes y otras partes interesadas
- Involucramiento de las partes interesadas más fuerte
- Orientación de la organización a largo tiempo (misión, visión, estrategia, recursos)

- Orientación a aprendizaje y innovación
- Mejora de la colaboración y de la prestación de los proveedores estratégicos
- Un SGC con madurez más alta
- Establecimiento de la manera de la gestión de una organización donde calidad, innovación y aprendizaje eran un parte de la gestión general y no una actividad separada

¡Gracias por su atención!

Información de contacto

ActinQ

consultoría, entrenamiento y auditoría en la calidad

Bob Alisic

Celular: +31 621 227 354

Correo electrónico: bob.alisic@ActinQ.nl

Sitio web: www.ActinQ.nl