




**METODOLOGÍA DEL SERVICIO
ISO 9001:2015
GESTIÓN DE CALIDAD
SISTEMA (QMS)**


INTRODUCCIÓN A ISO 9001



ISO 9001 Define los requisitos para un Sistema de Gestión de Calidad (QMS). Ayuda a las empresas Satisfacer consistentemente los requisitos del cliente al tener políticas y servicios bien definidos y documentados. procedimientos, mejorando a su vez la eficiencia y la satisfacción del cliente. QMS ayudar a las empresas a cumplir los requisitos legales y reglamentarios relacionados con sus producto mientras logran la excelencia en su servicio al cliente y entrega. El estándar puede ser utilizado en toda una organización para mejorar el desempeño o dentro de un sitio, planta o departamento

- Una organización puede satisfacer los requisitos de sus clientes y otras partes interesadas
- Promueve la idea de mejora continua
- Organizaciones para definir los objetivos y mejorar continuamente sus procesos y reducir el costo
- Refuerza el uso del sistema de gestión como herramienta de gobernanza y ayudará a identificar los negocios Oportunidades que contribuyen a mejorar los resultados


PATADA INICIAL



La reunión de lanzamiento es una herramienta esencial para comunicar y planificar la ejecución del proyecto. con obstrucción mínima y para completar el proyecto dentro del tiempo y costo planificados. La agenda de la reunión inicial es :

- Discusión del plan del proyecto: esto incluye una discusión sobre la rendición de cuentas y la responsabilidad de los interesados. titulares. Hitos y entregables del proyecto
- Alcance de los servicios y alcance de la certificación
- Requisitos legales y reglamentarios

CREACIÓN DEL EQUIPO CENTRAL

- 
- Nombramiento del líder ISO
 - Nombramiento del equipo de Calidad
 - Nombramiento de Auditores Internos

ANÁLISIS DE BRECHAS

Durante esta fase, llevamos a cabo un análisis de brechas para verificar qué parte de sus prácticas actuales están en acorde con los requisitos. Sus prácticas actuales se verifican con estas cuatro referencias. criterios.

- ISO 9001 requisitos estándar
- Requisitos legales, estatutarios y reglamentarios
- Requisitos del cliente
- Políticas y procedimientos internos

Los resultados de este análisis se presentan en forma de Informe de análisis de brechas. Este informe actúa como la lista de elementos de acción para el recordatorio del proyecto.


QMS FORMACIÓN DE CONCIENCIACIÓN

QMS Se realizarán capacitaciones de concientización a los empleados de su organización. el entrenamiento La sesión tiene como objetivo ayudar a los empleados a adquirir conocimientos, comprender los conceptos de ISO 9001, y alinear los procesos y la práctica para lograr Mayor satisfacción del cliente, a través de una mejor comprensión de los requisitos del cliente y servicios centrados en el cliente. Cuando el personal ha sido capacitado, puede pensar, actuar y contribuir. hacia el logro de las metas.

RIESGO DE CALIDAD EVALUACIÓN (QRA)


Se documentará un procedimiento de gestión de riesgos y se utilizará como referencia para gestionar la riesgos identificados en consulta con todos los jefes de función. Utilizamos técnicas ISO 31000 para identificar, documentar, priorizar, cuantificar e identificar riesgos Internos y Externos. Un minucioso Se requiere una evaluación de riesgos para garantizar un control de riesgos eficaz. Este paso crea un Registro de Riesgos. Los planes de mitigación adecuados se identifican utilizando la jerarquía de control de riesgos (Gestión de Riesgos). según el nivel de riesgo, la gravedad y la probabilidad. Establecimiento de una cultura proactiva para mejorar la satisfacción del cliente.

DOCUMENTACIÓN




Nuestros expertos enumerarán las políticas, procesos, POE, instrucciones de trabajo y registros que deben ser definidos y documentados según ISO 9001. Discutiendo con cada departamento y función, los jefes crean la documentación necesaria. A esto le seguirían los SOP y registros. Se ponen a disposición plantillas para que el equipo opere y registre la información.

ESTABLECER CONTROLES




Una vez que se hayan documentado las políticas, procesos y SOP y se haya incluido la lista de registros recogidos han sido enumerados y el personal ha sido identificado y capacitado en tales actividades, entonces lo necesario es operar, monitorear y revisar la eficiencia de dichos procesos.

FORMACIÓN DEL AUDITOR INTERNO



ISO 9001 Se brindará capacitación de Auditor Interno (IA) al personal identificado. Este entrenamiento equipará a dicho personal para analizar la necesidad de IA, planificar y programar la IA, preparar la auditoría, listas de verificación, realizar una evaluación de impacto y documentar e informar sus observaciones a la alta dirección.

AUDITORÍA INTERNA



Nuestros expertos supervisarán la realización de la auditoría interna por parte de su equipo de auditoría interna. Esta auditoría interna identificará las brechas aún existentes en el sistema y demostrará el nivel de preparación para afrontar la auditoría de certificación. Esta auditoría le da a la organización la oportunidad de identificar y rectificar todas las no conformidades antes de proceder a la auditoría de certificación.

CAUSA PRINCIPAL ANÁLISIS (RCA) Y ACCIONES CORRECTIVAS


Todas las no conformidades identificadas durante la auditoría interna, auditorías de clientes o de terceros o de Evaluación de riesgos, comentarios de clientes, quejas, problemas internos y externos, caminata diaria y cualquier otra fuente debe enumerarse y se debe realizar un RCA utilizando técnicas como los métodos 5Why y Fish-Bone. La corrección óptima y las acciones correctivas son implementadas y la efectividad de dichas acciones se documenta y revisa a través de un Sistema Correctivo. Informe de Acción (CAR). Nuestros expertos estarán presentes con su equipo para guiarle a través del proceso.

REVISIÓN DE LA GESTIÓN REUNIÓN (MRM)

El MRM es una oportunidad para que todas las partes interesadas se reúnan en intervalos programados para revisar, discutir y planificar acciones sobre los siguientes puntos de la agenda.


- Evaluación de riesgos
- Hallazgos de auditoría y no conformidades de todas las fuentes. Plan de acción para resolver cualquier elemento abierto
- Posibles cambios que podrían afectar al sistema
- Mejoras realizadas al sistema
- Recursos, capacitaciones requeridas
- Oportunidades de mejora
- Proveedor externo y desempeño del proveedor
- Satisfacción del cliente y comentarios de las partes interesadas relevantes
- Normas legales
- Grado en que se han alcanzado los objetivos de calidad
- Cambios que podrían afectar el sistema, es decir, regulaciones o legislación

AUDITORÍA DE CERTIFICACIÓN: ETAPA 1




Cuando los niveles de preparación hayan alcanzado niveles adecuados, el proceso de certificación comienza. Un auditor designado por el Organismo de Certificación (OC) verifica la preparación a través de una auditoría etapa 1. Esto implica que el auditor revise las políticas, procesos, SOP, evaluación de riesgos, registros operativos críticos, registros IA y MRM. Cualquier desviación importante de las expectativas del banco central. Se le notificará en este momento para que introduzca las correcciones necesarias. Esto reduce las posibilidades de No conformidades importantes durante la auditoría de certificación. TOPCertifier se pondrá en contacto con todas las partes interesadas y supervisará la finalización sin problemas de la auditoría.

AUDITORÍA DE CERTIFICACIÓN: ETAPA 2



Al completar con éxito la auditoría de la Etapa 1, el auditor se embarca en una auditoría detallada de las prácticas y documentación del sistema QMS de la organización. TOPCertifier habría capacitado a su personal sobre los requisitos de la auditoría y cómo enfrentarla con confianza. Nuestro equipo de expertos estará presente para ayudar en todos los medios necesarios para el buen funcionamiento de la auditoría. TOPCertifier ayudará a su equipo a cerrar cualquier no conformidad identificada durante la auditoría. Una vez completada con éxito la auditoría de certificación, TOPCertifier se comunicará con todas las partes interesadas para redactar, aprobar y emitir el certificado final.

CONTINUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO



TOPCertifier será parte del proceso de cumplimiento de su organización y lo ayudará en forma regular. Intervalos con capacitaciones necesarias, soporte y actualizaciones del sistema, auditorías internas y externas, y renovación periódica de su certificación.