

Sistema de Gestión de Calidad

ISO 9001:2008



BEST BUSINESS SERVICE

***Líder en Estrategias para el
Crecimiento y Consolidación de Empresas***

Sistema de Gestión de Calidad (ISO 9001:2008)

La base de cualquier crecimiento sólido en empresa es apostar por la calidad. **El Sistema de Gestión de Calidad (ISO 9001:2008)** le facilita los procesos y le hace sencilla a la organización la obtención del certificado de la ISO 9001:2008. Esta norma internacional aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables.

El Sistema de Gestión de la Calidad le acompaña en cada uno de los siguientes puntos:

- **Manual de Calidad y Procedimientos**

El **Sistema de Gestión de Calidad (ISO 9001:2008)** le aporta un Sistema que hace fácil elaborar el Manual de Calidad y los Procedimientos de la organización de forma guiada.

Por ejemplo: Un procedimiento es el documento dónde describimos de forma clara y precisa las actividades y responsabilidades que deben seguirse para la realización de las funciones operativas de gestión de la organización. Incluye toda la información necesaria como formularios, documentos, gráficos y así como sus sistemas de evaluación y seguimiento.

- **Cuadro de Mando de Indicadores**

Los Indicadores le facilitan la supervisión de la propia organización. La finalidad del Cuadro de Mando es evidenciar la necesidad de toma de acciones, fundamentar y orientar las decisiones para alcanzar los objetivos previstos. Mejorando los procesos esenciales para la buena marcha de la organización.

La Norma UNE 66175 expone que el grado de desarrollo del Sistema de Indicadores es un reflejo del nivel de madurez de las organizaciones, ya que la calidad de los Indicadores es muy importante para la gestión y para la toma de decisiones. De hecho la calidad de las decisiones está directamente relacionada con la calidad de la información utilizada.

- **Registros de Calidad**

Los Registros de Calidad le ayudan a tener un registro de todas las incidencias que pueda haber, mejorando el servicio que ofrece a sus clientes.

El sistema le permite recibir incidencias vía web. Los registros podrán ser revisados por el Responsable de Calidad de la organización, de forma automática, agilizando la gestión de las incidencias.

- Gestión de Proveedores

El Gestor de Proveedores le ayudará a tener un control de los proveedores homologados y la lista de productos y/o servicios que le suministran.

- Equipamientos

Le facilita la gestión del equipamiento de toda la organización. Le ayuda a tener un control de todos los equipos que tiene la empresa con sus mantenimientos o calibraciones en el caso de que estas sean necesarias.

- Otros aspectos incluidos

Actas de Calidad, Personal de la organización, Política de Calidad, Registros, Procesos, Informe de Incidencias,...



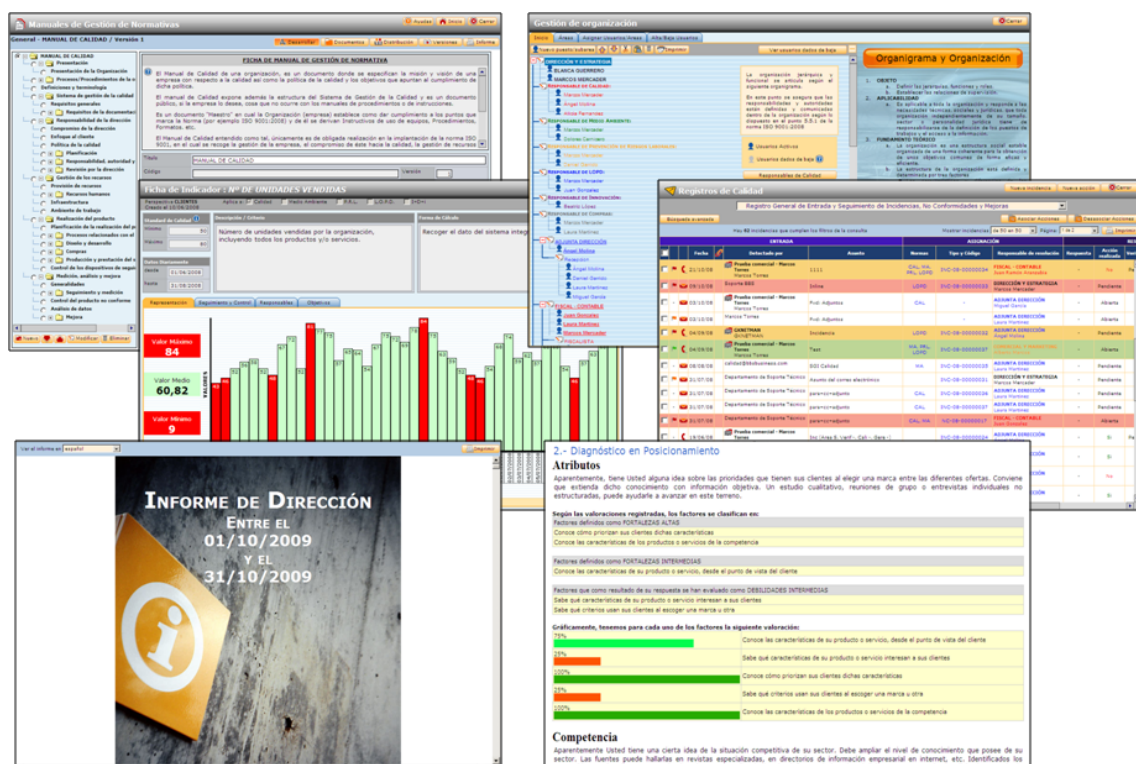
La Norma Internacional ISO 9001:2008 especifica en su punto 8 apartado C que la organización debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad comprendiendo la determinación de métodos aplicables, incluyendo las técnicas estadísticas.

En el apartado 8.2, de la misma norma, seguimiento y medición, especifica como requisitos de forma concreta: Satisfacción del Cliente y Auditorías Internas.

La base de cualquier sólido crecimiento en empresa es el compromiso por la calidad y ello requiere saberla medir.

La calidad en el servicio se mide valorando las diferencias entre las expectativas del cliente y las percepciones reales que obtiene.

El sistema experto le genera de forma sencilla, rápida, económica y rigurosa un informe/dictamen y le mide el nivel de satisfacción de sus clientes/empleados, programas de formación, etc. sin requerimientos previos de conocimientos estadísticos y conociendo las prioridades que le permiten optimizar sus recursos.



Best Business Service dispone de una gama de Módulos y Sistemas de Gestión que le permiten de forma integrada ampliar la gestión de su organización, tanto en el ámbito de normativas: Sistema de Gestión de Medio Ambiente (ISO 14001:2008), Sistema de Gestión de la LOPD, Sistema de Gestión de OHSAS y Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales; como en la gestión de la propia organización: Módulo CRM Comercial y Ventas, Módulo de Estudios de Mercado, Módulo de Finanzas, Módulo de Recursos Humanos, entre otros.