

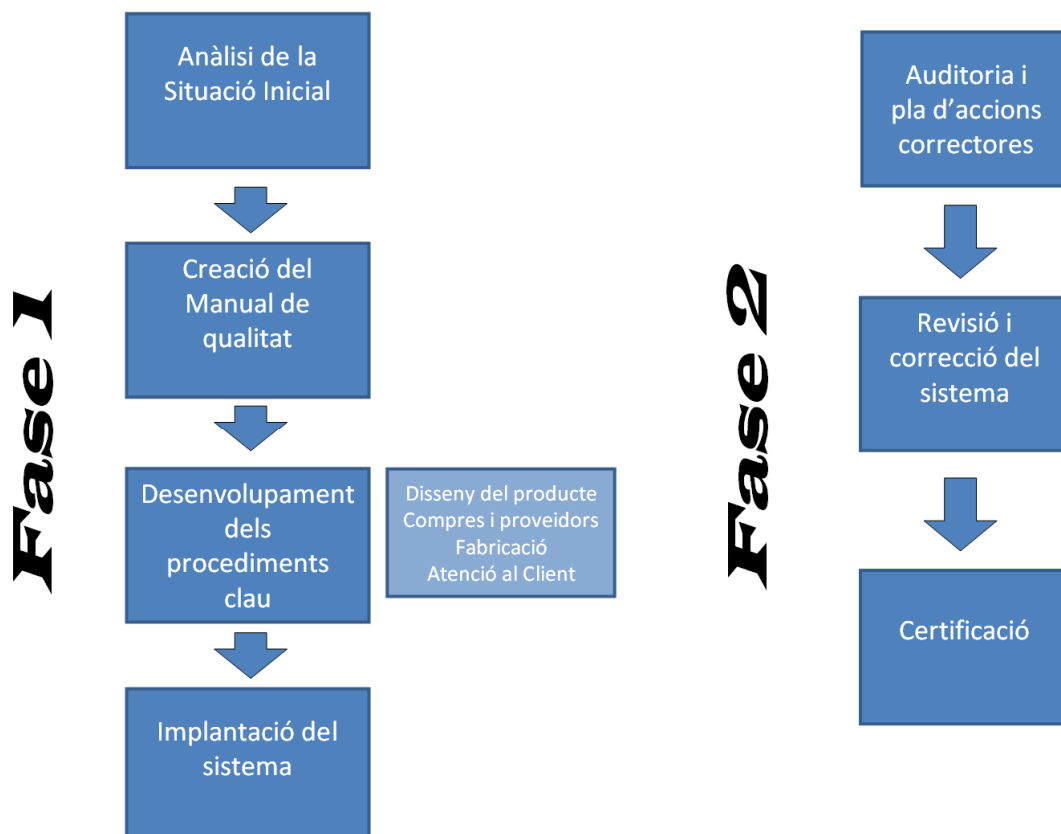
Procés certificació ISO

1.- Fes un diagrama de flux del procés de certificació de qualitat ISO d'una empresa.

Com tot el que es fa en una empresa la implantació d'un sistema de qualitat necessita de que es detecti la necessitat, en moltes ocasions l'empresari no creu que necessiti un sistema de qualitat. En el mercat global d'avui en dia, la certificació de sistemes de qualitat ha fet créixer aquesta necessitat, encara que en algunes ocasions l'objectiu final no es el de treballar amb qualitat sinó simplement el d'obtenir la certificació.

Es defineixen dues grans fases la primera en la implantació del sistema de qualitat i després la de la certificació.

El procés doncs el començarem en l'**anàlisi de la situació inicial**.



2.- Desenvolupa els diferents passos del diagrama de flux on expliqueu en què consisteix cada fase.

Anàlisi de la Situació Inicial: És el primer punt de la primera fase, s'ha d'haer detectat la necessitat de treballar amb qualitat, i de certificar-ho.

Creació del Manual de qualitat: es tracta de la creació del manual de procediments per a treballar amb qualitat, sol relacionar les tasques bàsiques i quotidianes que es realitzen en tots els llocs de treballs. Vindria a ser un manual de bones pràctiques.

Desenvolupament dels procediments clau: anàlisi en profunditat del processos predominants dins l'activitat de l'empresa, son aquells en els que es la manca de qualitat és més crítica.

Disseny del producte: s'analitzen els processos relacionats en el dissenys del producte, des dels seves funcions bàsiques, fins el preu, la distribució etc...

Compres i proveïdors: Des de la selecció del col·laboradors, fins als sistemes de comunicació, documentació, detecció d'errors, etc...

Fabricació: Son aquells processos que intervenen en la producció.

Atenció al Client: Tot allò relacionat amb la venda i la post venda, gestió de les incidències, garantia etc...

Implantació del sistema: Estudi de la implantació del sistema de qualitat, costos i conseqüències. Entre altres coses també es tracta de detectar que les mesures siguin factibles. Implantació progressiva

Auditoria i pla accions correctores: Preferiblement es tracta de passar una l'auditoria externa per una empresa especialitzada en certificacions ISO, d'aquesta manera es busca assegurar que el sistema s'ha desenvolupat d'acord amb la norma ISO, i que estarà preparada per la certificació.

Revisió i correcció del sistema: Segons els resultats de l'auditoria es corregirà el sistema si s'escau.

Certificació: Última etapa en la que després de sol·licitar la certificació, es passarà una nova auditoria, en aquesta cas Oficial per obtenir la certificació.

3.- Que és una auditoria? Clases d'auditoria, que hi ha i en el que consisteixen

De manera genèrica es diu que una auditoria és l'avaluació d'un sistema, organització, procés o producte. L'auditoria es pot fer amb personal intern o extern (**interna** o **externa**), el personal que la realitza ha d'estar capacitat i ha de ser objectiu i independent (per això les auditories importants solen ser les externes).

L'objectiu de l'auditoria és verificar que el sistema, organització, etc... treballa d'acord amb les normes internes i externes.

Auditoria financera (és la més antiga i coneguda): Situació de les finances d'una organització (creditors i deutors).

Auditoria de rendiment: Valora el rendiment dels sistemes de les empreses, tant de la maquinaria com dels recursos humans.

Avaluació de conformitat: Es tracta d'auditories per comprovar que es treballa de conformitat amb unes normes (internes o externes), per exemple ISO.

Auditoria informàtica: Inventari del maquinari i el programari de la organització, s'avalua la seva idoneïtat, l'ús etc...

Auditoria de seguretat informàtica: derivada de l'anterior te relació amb la ubicació de la informació, l'accés a les dades protegides, claus de pas, etc...

Auditoria mediambiental: es controla la gestió mediambiental de la organització, sobretot dels residus i de l'impacte de l'activitat en el medi ambient.

Auditoria laboral: situació del personal, es comprova si l'empresa actua seguint la normativa laboral, però també s'analitza l'ambient laboral i social que es dona a la organització.

Auditoria de la salut: Relacionant amb la seguretat i la higiene, i la protecció de riscos dins l'empresa, estrictament la salut és només una part del que tracta la auditoria, es relaciona amb la llei de prevenció de riscos.

4.- Cost del procés de certificació (inclouen costos de recursos humans, materials, costos directes del procediment de certificació...)

El cost del procés de certificació és relatiu, dependrà del sector i de la situació específica de cada empresa, les empreses especialitzades en aquests processos els presuposten amb valors d'entre 6.000 i 9.000 euros, però això es el procés administratiu, es poden donar casos en empreses industrials que sigui

necessària inversió en maquinaria. De la mateixa manera també es pot fer necessari en qualsevol empresa la inversió en programari, que millori la comunicació, en formació etc...

Per tant si bé es fàcil trobar valors aproximats del que costa el procés, s'ha d'estudiar cada empresa de manera individual i fer pressupostos específics.

<http://www.normas-iso.com/2012/precio-iso-9001>

5.- Quines OIT Catalanes estan certificades? Fes un llistat

Hi ha a Catalunya 6 Oficines d'informació turística certificades amb la Q que qualitat, son:



1. Adet -Agència De Desenvolupament Econòmic I Turístic
2. Oficina d'Informació Turística de Lloret de Mar
3. Oficina d'Informació Turística de Lloret de Mar (Punto Información Paseig Camprodón i Arrieta)
4. Oficina De Turisme De L'Aeroport Girona- Costa Brava
5. Oficina de Turisme de Santa Susanna
6. Oficina Información Turística Dera Val D'Aran

6.- Escull una de les OIT de la pregunta 5 i digues quina és la política de qualitat que tenen i quin tipus de publicitat es fan d'aquesta qualitat.

La oficina d'informació turística de la vall d'Aran disposa de la qualificació de Q de qualitat i d'altres qualificacions, les publicitat en la seva pàgina web.



La oficina no s'especifica enlloc quina política de qualitat segueix però sentén que ha de ser la necessaria per obtenir aquestes certificacions.

7.- web

<http://www.simbolocalidad.com/blog/iso-9001-exportacion-implantacion-norma-iso-9001-2008>