PERÚ Ministerio de la Producción

CTB PERÚ AGENCIA BELGA DE DESARROLLO

d

CALIDAD

DIFERÉNCIATE AÚN MÁS CON LA NORMA ISO 9001



¡No te pongas límites... Crece!

Colección **CRECEMYPE**

EL PERÚ AVANZA

TEMA 1

Con el ingreso del Perú al comercio internacional, empresas como la tuya tienen cada día nuevos mercados y clientes para atender, pero también más competencia que enfrentar. Si quieres incrementar tus ventas, implementa el sistema de gestión de calidad internacional ISO 9001.

El ISO 9001 certifica que tu empresa cuenta con un sistema de gestión de calidad que busca el mejoramiento continuo de tus procesos productivos y la satisfacción total de tus clientes. Con ello reducirás costos, aumentarás ventas y **¡ganarás más!**



Para que entiendas mejor la aplicación de un sistema de gestión de calidad, mira el siguiente ejemplo sobre dos talleres textiles que tienen pedidos similares:

Implementa un sistema de calidad con la ISO 9001

Empresa A, sin sistema de gestión de calidad



Empresa B, con sistema de gestión de calidad



El sistema implementado por la empresa B permite a la señorita trabajar con orden y procedimientos adecuados, lo que le da seguridad de que atenderá el pedido de manera oportuna. La empresa A no ha entendido las exigencias del cliente y que éstas definen su objetivo y acciones.

TEMA 2

Al implementar un sistema de gestión de calidad tendrás beneficios en dos frentes: el interno, vinculado a los cambios que realizarás para mejorar tus procesos y ahorrar costos; y el externo, relativo a los cambios que notará el cliente y que te generará fidelidad y más ventas.

Beneficios internos:

- Al involucrar a todo el personal, generarás un compromiso con la visión y misión de tu empresa. La dirección se involucrará y los trabajadores estarán más motivados y productivos.
- Al revisar y mejorar tus procesos internos, se reducirán las fallas, las entregas retrasadas, los inventarios elevados, los retrasos en la producción y los rechazos de los clientes. Y esto generará mayor satisfacción de los clientes, reducción de costos y más ventas.



Beneficios de implementar la ISO 9001

Beneficios externos

- Al orientarte a cumplir los deseos de tus clientes, lograrás una mayor satisfacción y una mejora en la imagen de tu empresa.
- Con la certificación generarás más confianza en que tus productos cumplen las normas obligatorias y los requisitos de los clientes.
- Al estar los procesos y sistemas claramente definidos, dispondrás de argumentos objetivos para responder a cualquier queja de tus clientes.

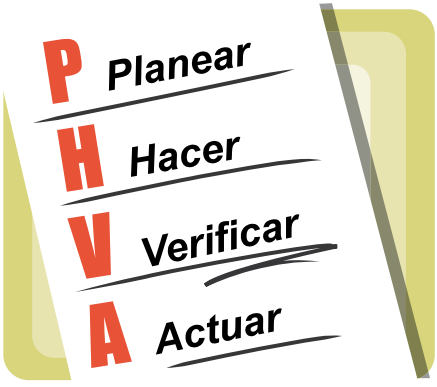


No olvides que Certificación ISO 9001 = Calidad = Confianza

TEMA 3

La Certificación ISO 9001 ha sido creada para empresas de todo tamaño, por lo que está a tu alcance obtenerla y así demostrar tu compromiso con la calidad. **¡Y no olvides que este compromiso será recompensado con la fidelidad de tu cliente y mayores ventas!**

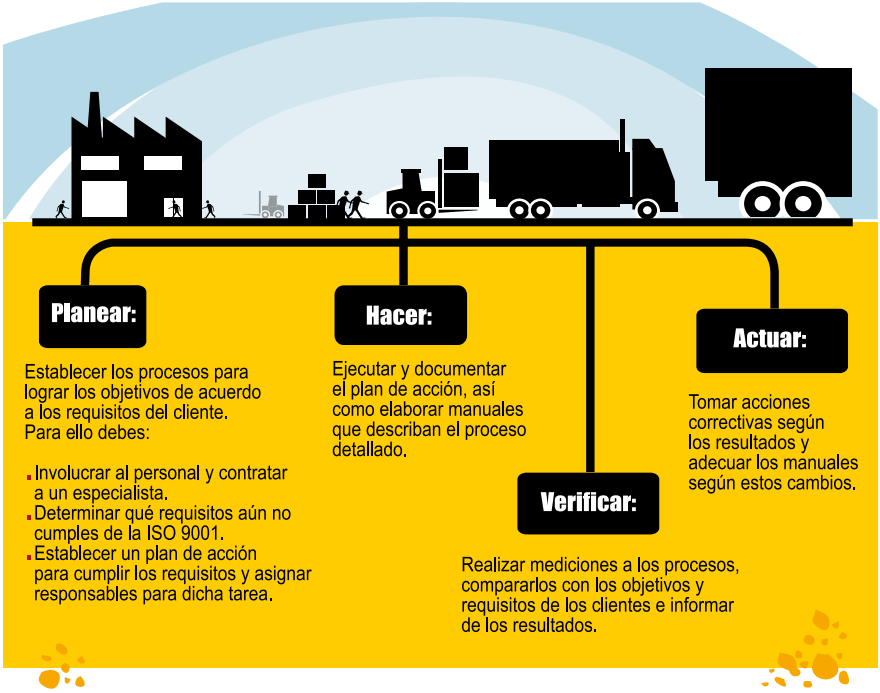
Para la Certificación ISO 9001, el **ciclo de mejora continua** es la base fundamental de su propuesta y es por ello que también lo denominan ciclo PHVA, en el que cada letra representa una acción: Planear, Hacer, Verificar y Actuar.



En el Perú existe la Norma Técnica NTP 833-960:2006, que es una guía para el empresario de la Mype, sobre la aplicación de la Norma ISO 9001 a su sector. Ingresa a **www.indecopi.gob.pe** e infórmate sobre ella.

Pasos para implementar la ISO 9001

Ahora que ya conoces la importancia de la Norma ISO 9001, sigue estos pasos para implementarla:



Para validar si el funcionamiento de tu sistema de gestión de calidad se adecúa a la Norma Técnica ISO 9001, requieres contratar una auditora de procesos que te evalúe y te ayude a corregir cualquier falla. Tras ello, simplemente debes pedir tu certificación a un organismo acreditado.

INFÓRMATE SOBRE LA ISO 9001

Es importante que te informes bien sobre la ISO 9001, pues existe una serie de mitos que ha generado que sean pocas las Mype que han accedido a ella. Aquí algunos mitos que debes deshechar:

- "¡LA ISO 9001 es muy cara!" Falso, si bien su implementación tiene un costo, puedes reducirlo si has elaborado manuales u otros documentos que detallen los procesos de tu negocio. También te ayudara a contar con personal de planta que conozca sobre sistemas y a contratar consultores externos sólo para realizar actividades específicas.

- "Las normas internacionales ISO no son para la Mype." Falso, las normas están hechas para empresas de todo tamaño.

- "Es difícil implementar estas normas para las Mype." Falso, solo es cuestión de ganas. Además, puedes contratar a un especialista para que te ayude.

