



Bio-Organik®

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN ESTRATÉGICA:

Dominio y Aplicación de ISO 9001:2015

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

POR: ESTEFANIA CACHO RUIZ | RESPONSABLE DEL SGC



| CONTENIDO



International
Organization for
Standardization

- 1. Qué es ISO 9001?**
- 2. Cómo funciona nuestro SGC?**
- 3. Tu participación**
- 4. Beneficios para ti**
- 5. Compromisos y cierre**



1.1 | “ISO 9001:2015”

¿Qué es ISO 9001:2015 y por qué lo hacemos?



1.2 | "ISO 9001:2015"



International Organization for Standardization

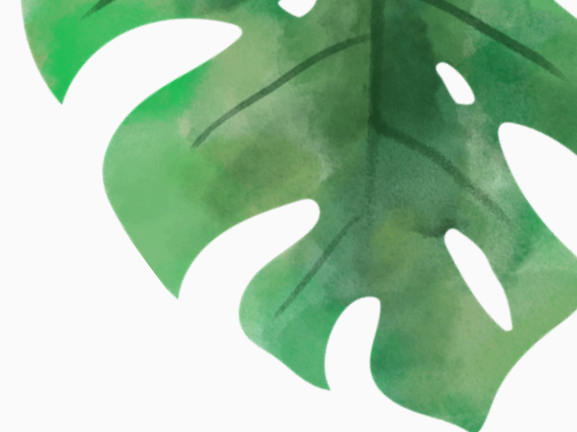
160+ países miembros (Ginebra, Suiza)
+1 Millón de empresas certificadas en ISO 9001

- *Normas universales*
- *Calidad*
- *30+ años de historia*

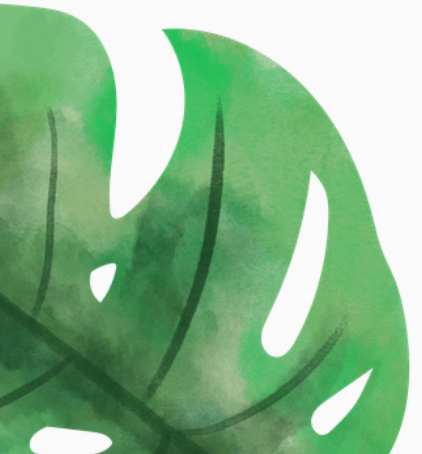




ISO 9001:2015



La norma solicita...	Lo que eso significa para nosotros...
Tener procesos documentados	Escribir cómo hacemos las cosas importantes para que siempre se hagan igual
Conocer a nuestros clientes	Saber qué esperan de nosotros y asegurarnos de cumplirlo
Identificar riesgos	Pensar en qué puede salir mal y prepararse antes de que pase
Medir resultados	Saber si estamos mejorando o no con datos reales
Mejorar continuamente	Nunca conformarse; siempre buscar hacerlo mejor
Alta dirección comprometida	Que los líderes no solo ordenen sino que participen activamente



1.3 | SGC



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD “SGC”

Conjunto de reglas, procedimientos, formatos y hábitos que usamos para asegurarnos de que el trabajo se hace bien, de manera consistente.

“Receta perfecta”



¿Porqué Bio-organik decidió certificarse?

RAZONES

Crecer en el mercado

Clientes más grandes, dependencias. de gobierno y compradores internacionales que exigen la ISO.

Diferenciarnos

Catálogo más amplio de México, validación y visibilidad de calidad con el certificado.

Orden interno

Procesos claros, responsabilidades definidas y procesos más claros / trabajo más fluido.

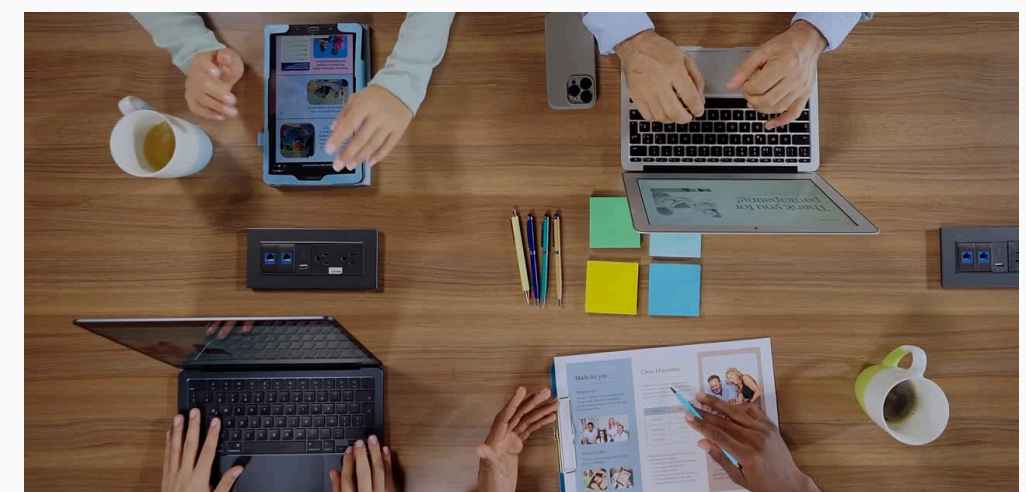
Orgullo de equipo

Pocas empresas del sector agrícola orgánico en México tienen este certificado.



¿Cuándo va a suceder todo esto?

1.5|



B&P

1.6 ACTIVIDAD

MITO O REALIDAD?

Afirmaciones comunes

1. “ISO 9001 solo es para empresas grandes” **MITO**
2. “Certificarse significa más papeleo para todos” **MITO**
3. “ISO nos ayuda a conseguir mas clientes” **REALIDAD**
4. “Yo tendré que hacer exámenes de ISO” **MITO**
5. “El certificado es para siempre” **MITO**
6. “Mi trabajo va a cambiar completamente” **MITO**



¿Cómo va a funcionar nuestro SGC?

2.1 | ALCANCE DEL SGC

Procesos que van a estar documentados y auditados

- Compras
- Ventas
- Almacén



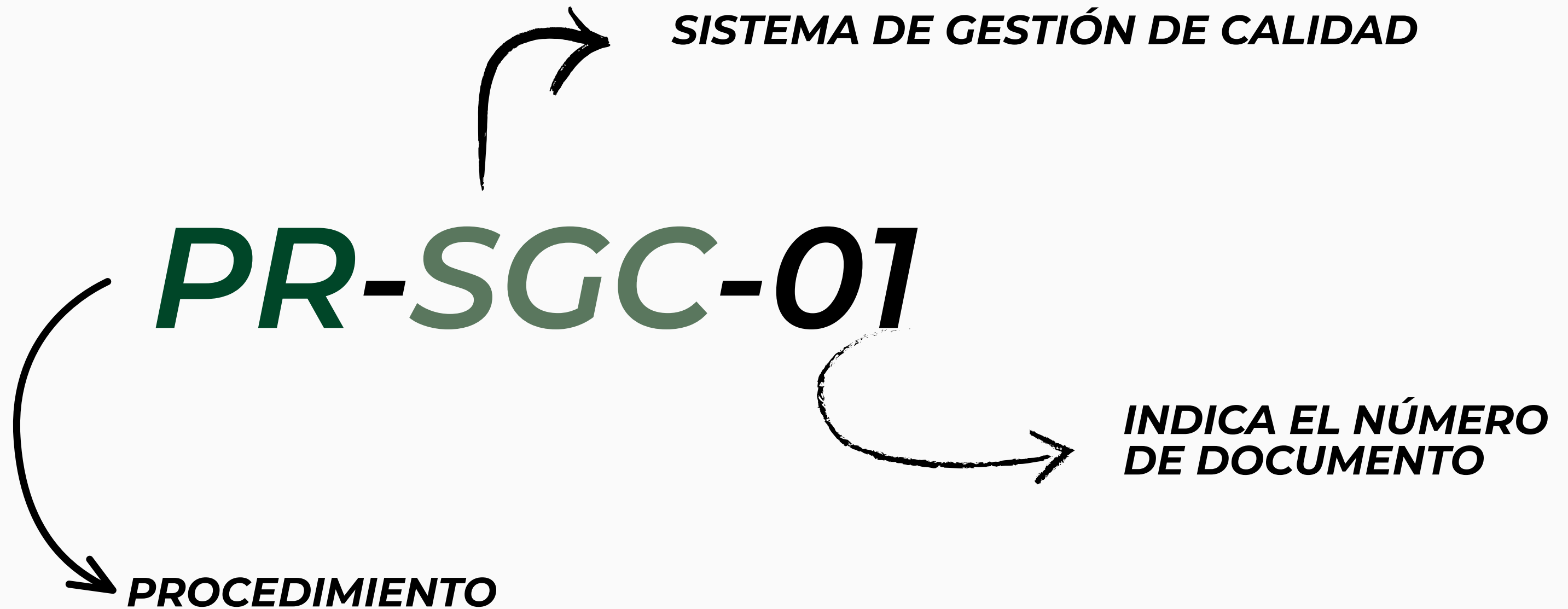
2.2 | Estructura documental

¿Qué documentos vamos a tener?

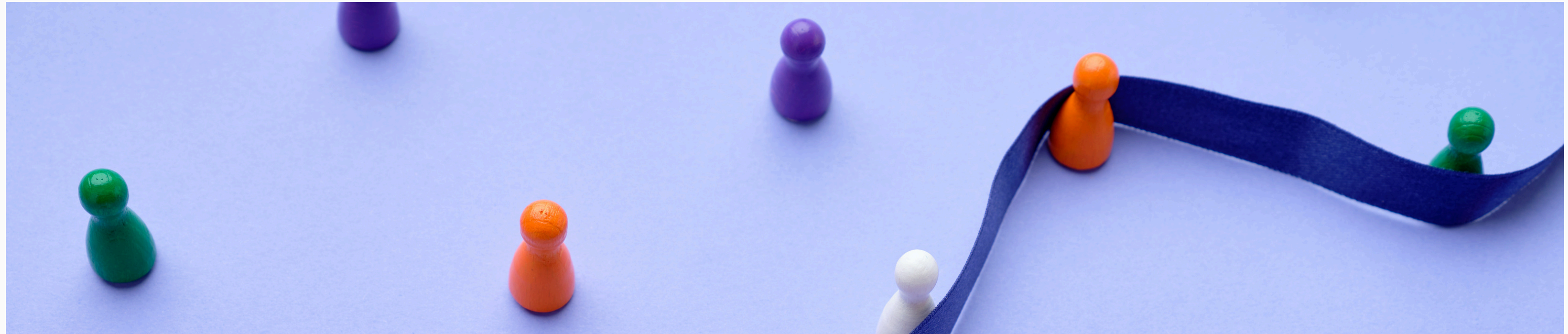
Documentación del SGC

TIPO	FUNCIÓN
Políticas (PO)	Son las grandes declaraciones de intenciones de la empresa. Por ejemplo: La política de Calidad que ya está firmada y aprobada.
Manuales (MA)	Documentos que explican cómo funciona el SGC en su conjunto, como el Manual de desarrollo de procedimientos.
Procedimientos (PR)	Describen paso a paso cómo se hacen los procesos importantes: compras, almacén, ventas, auditorías, etc..
Instructivos (IT)	Explican cómo realizar una tarea técnica muy específica.
Formatos (FR)	Las hojas que se llenan para dejar en evidencia de que algo se hizo: una recepción, una no conformidad, una capacitación.

Ejemplo



2.3 | MAPA DE PROCESOS



CÓMO ESTA ORGANIZADA LA EMPRESA PARA EL SGC

Se divide en tres tipos :

PROCESOS
ESTRATÉGICOS

PROCESOS
OPERATIVOS

PROCESOS DE
APOYO

MAPA DE PROCESOS





2.4 | La Política de Calidad

Compromiso de la empresa

Es el documento más importante del SGC porque refleja el compromiso de la Alta dirección

POLÍTICA DE CALIDAD RESUMEN

Nuestra empresa se compromete a comercializar y almacenar insumos orgánicos para la agricultura de manera integral, orientados a:

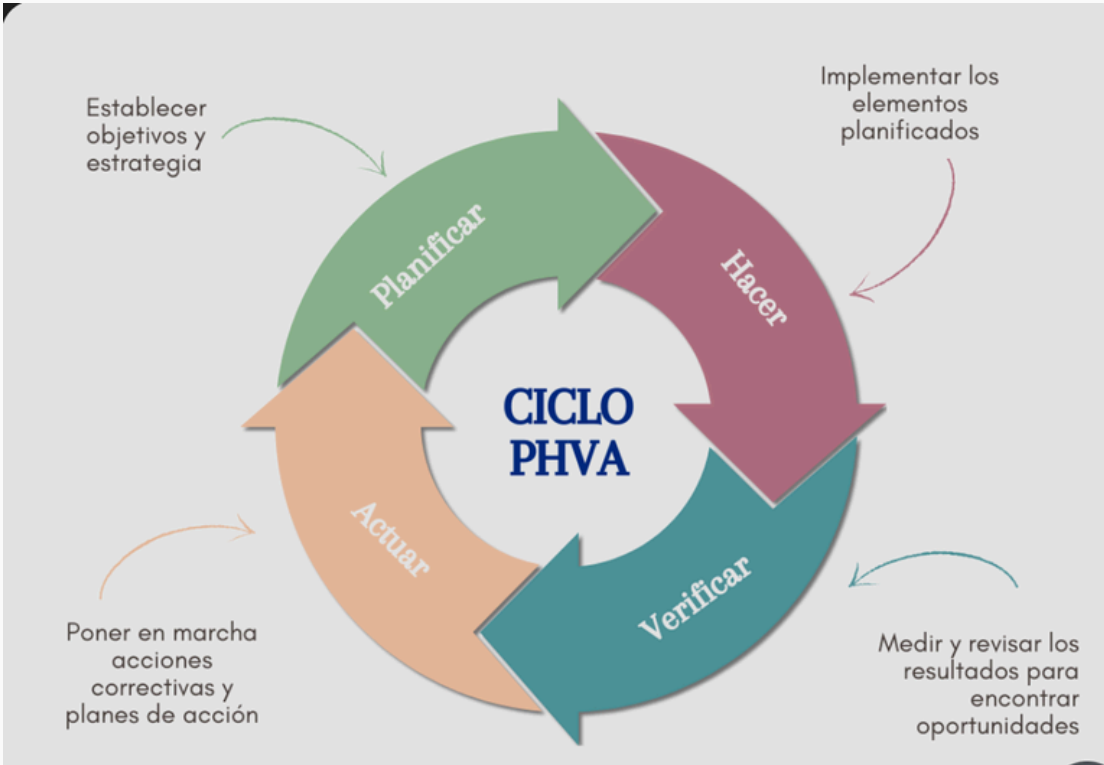
- Satisfacer plenamente los requisitos y expectativas de nuestros clientes
- Garantizar la inocuidad, eficiencia y trazabilidad de cada insumo.
- Fomentar la mejora continua en todos nuestros procesos.
- Desarrollar a nuestro equipo humano con una cultura de calidad y servicio.
- Fortalecer relaciones de largo plazo con clientes y partes interesadas.
- Contribuir a la sustentabilidad del campo mexicano.



2.5 | ¿Cómo funciona la mejora continua?

Uno de los pilares del ISO 9001:2015 es el ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar), también conocido como el ciclo de Deming.

FASE	¿QUÉ HACEMOS?
PLANIFICAR	Definir qué lograr y cómo lo vamos a hacer. Establecer objetivos y procedimientos.
HACER	Ejecutar lo que planeamos. Hacer el trabajo siguiendo los procedimientos documentos.
VERIFICAR	Revisar si lo que hicimos funcionó. Medir, comparar con los objetivos, identificar oportunidades de mejora.
ACTUAR	Corregir lo que no funcionó y estandarizar lo que sí. Volver a planificar con lo aprendido.





¿Qué papel juega cada quién?





3.1 | ¿Qué se espera?

ALTA DIRECCIÓN

- Aprueba los documentos del SGC
- Provee los recursos necesarios
- Revisa los resultados
- Toma decisiones de mejora
- **PATROCINADOR DEL PROYECTO**

RESPONSABLE SGC

- Coordina la elaboración de todos los documentos
- Da seguimiento al cronograma
- Organiza las capacitaciones y auditorías internas.
- **MOTOR DEL PROYECTO**

DUEÑOS DE PROCESO

- Son las personas responsables de cada área.
- Validan los procedimientos, los implementan y aseguran que su equipo los siga.

3.1 | ¿Qué se espera?

***TODO EL
PERSONAL
OPERATIVO***

- *Conocen los procedimientos de su área, los siguen en su trabajo diario, llenan los registros que correspondan y reportan cualquier problema o mejora que identifiquen.*





3.2 | ¿Qué va a cambiar en el trabajo diario?

¿Cambios? ¿En qué consiste?

PROCEDIMIENTOS
ESCRITOS

REGISTROS

CAPACITACIONES

REUNIONES DE
SEGUIMIENTO

AUDITORÍAS
INTERNAS



Lo que va a pasar

- ***Tu puesto y tus funciones principales siguiendo siendo los mismos***
- ***Se fortalecen por el SGC***
- ***El SCG va a sumar a tu perfil profesional***
- ***El SGC no es para vigilar a las personas, es para mejorar procesos.***



3.3 | No conformidades

¿CUÁNDO UN PROCESO PUEDE HACERSE MEJOR ?

“Algo no salio como debía”

ISO 9001:2015 no penaliza que existan no conformidades, lo que penaliza es ignorarlas...

No buscamos culpables / Buscamos causas
Es una oportunidad de mejora, tenemos que detectar ese problema, reportarlo y mejorarlo.

**Aumento de la
productividad**

**Mejora de la
competitividad y del
nivel de servicio al
cliente**

**Reducción de la
no calidad y los
costes en la
producción**

**Clientes
satisfechos**



3.3 | No conformidades

EJEMPLO

Una no conformidad en una empresa es el incumplimiento de un requisito establecido. Esto significa que un producto, servicio o proceso no cumple con las normas o políticas de la organización.

1.CONTROL DE CALIDAD Y PRODUCTO

Incumplimiento: El área de ensamblaje entrega lotes de piezas con medidas que superan la tolerancia permitida.

Evidencia: Al realizar la medición, la pieza mide 20.05mm en lugar del rango estándar de 20mm $\pm 0.02\text{mm}$

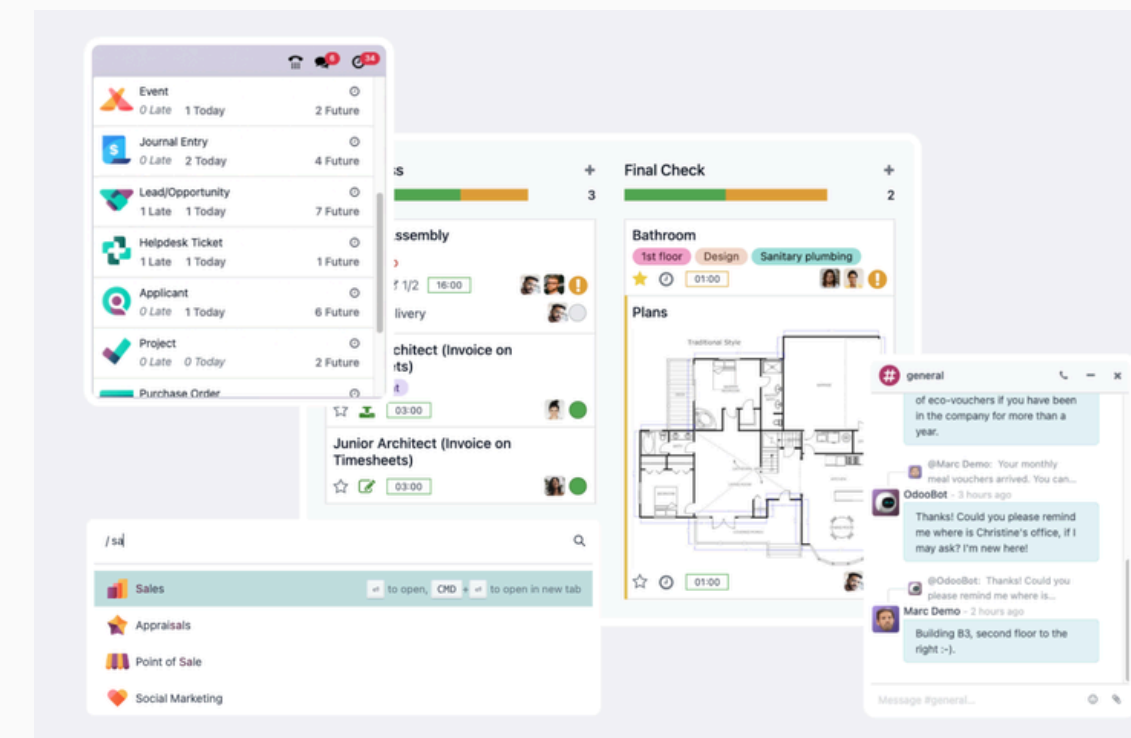
Consecuencia: El producto final no encajará correctamente y será rechazado por el cliente o en control de calidad.



3.4 | Odoo: la herramienta digital del SGC

Bio-organik usa Odoo como sistema de gestión empresarial (ERP). Una parte importante de los registros del SGC se va a generar y conservar a través de Odoo.

- ***Los registros son automáticos***
- ***Los registros están centralizados***
- ***Los auditores pueden verificarse fácilmente***
- ***Menos papeleo***



3.5 | Auditorías internas

Nosotros mismos haremos una revisión interna. Esto se llama auditoría interna y sirve para encontrar asegurarnos que todo esté en orden antes de la auditoría externa.

- ***Quién audita?***
- ***Qué revisa?***
- ***Cómo se porta?***
- ***Qué si encuentra algo?***
- ***Con que frecuencia?***





¿Qué ganas tú y que gana la empresa?

4.1 | Beneficios para la empresa

Implementar y certificarse bajo ISO 9001:2015 Transforma la empresa de maneras concretas y medibles:

BENEFICIO	BENEFICIO ¿QUÉ SIGNIFICA EN LA PRÁCTICA?
Acceso a nuevos mercados	Muchos clientes corporativos, exportadores y dependencias gubernamentales que solo contratan a proveedores certificados.
Reducción de costos por errores	Los procesos bien documentados reducen los retratados, los productos devueltos y las quejas. Cada error evitado es dinero que se ahorra.
Imagen y reputación	Ser una empresa certificada en ISO 9001 en el sector de insumos orgánicos en México es un diferenciador poderoso frente a competidores.
Decisiones basadas en datos	Con indicadores y registros reales, la dirección toma mejores decisiones. Se acaban las suposiciones y los “yo creo que”
Procesos más eficientes	Al documentar como se hacen las cosas, se identifican pasos innecesarios, cuellos de botella y duplicidades que se pueden eliminar.



4.1 | Beneficios para la empresa

BENEFICIO	BENEFICIO ¿QUÉ SIGNIFICA EN LA PRÁCTICA?
Mayor confianza de los clientes	Un cliente que sabe que tu empresa tiene un sistema de calidad certificado, confía más. Eso significa relaciones comerciales más largas y estables
Crecimiento sostenible	Una empresa con SGC puede crecer sin perder calidad porque los procesos están diseñados para ser reproducibles sin depender de una sola persona.

4.2 | Beneficios para ti como colaborador

BENEFICIO	BENEFICIO ¿QUÉ SIGNIFICA EN LA PRÁCTICA?
Claridad en tu trabajo	Con el SGC, cada persona sabe exactamente que tiene que hacer, cómo hacerlo y cuando.
Menos errores, menos correcciones	Cuando los procesos están bien definidos y todos los siguen de la misma manera los errores disminuyen drásticamente.
Tu trabajo se vuelve visible	El SGC registra las actividades. Eso significa que el buen trabajo que haces cada día queda documentado. Ya no es invisible.
Capacitación y desarrollo	Trabajar en una empresa certificada en ISO 9001 es un punto valioso en tu currículum. Es una habilidad y una experiencia que te sigue a donde vayas.
Estabilidad laboral	Una empresa más ordenada, más competitiva y con más clientes, es una empresa que puede mantener y crecer a su equipo de trabajo.

4.2 | Beneficios para ti como colaborador

BENEFICIO	BENEFICIO ¿QUÉ SIGNIFICA EN LA PRÁCTICA?
Participación y voz	El SGC incluye mecanismos formales para que los colaboradores reporten problemas, propongan mejoras y den retroalimentación.
Orgullo de pertenecer	Ser parte del primer equipo que certifica a una empresa en ISO 9001 es algo que no se borra.

4.3 | ¿Qué pasa en otras empresas cuando implementan ISO?

ÁREA DE IMPACTO Y RESULTADO TÍPICO

***Satisfacción
del cliente***

***Eficiencia
operativa***

***Nuevos
clientes***

***Permanencia
en el mercado***

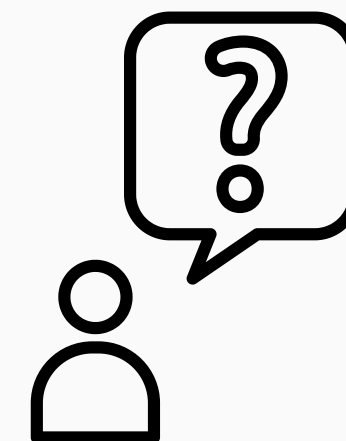
5.1 |

PREGUNTAS FRECUENTES



5.1 | Preguntas Frecuentes

- ***Me van a evaluar? Puedo reprobar?***
- ***Voy a tener más trabajo por esto?***
- ***Qué pasa si no sigo los procedimientos?***
- ***Van a venir auditores externos a revisarme a mí?***
- ***Cuánto tiempo va a durar todo esto?***
- ***Porqué no lo hicieron antes?***
- ***Qué pasa si no nos dan el certificado?***





5.2 | El papel del Responsable SGC

Que hago yo por ustedes...

Como responsable del SGC, mi compromiso con el equipo es claro.

- 1.Coordinar la elaboración de todos los procedimientos y documentos del SGC.
- 2.Capacitarlos en cada proceso que les corresponda antes de pedirles que lo sigan.
- 3.Estar disponible para resolver sus dudas de cualquier procedimiento o formato.
- 4.Ser el puente entre ustedes y la Alta dirección para comunicar los avances y también los obstaculos.
- 5.Asegurarme de que los documentos sean útiles para el trabajo real, no obstáculos burocráticos.
- 6.Prepararlos para la auditoria interna y externa para que todos lleguen en confianza y claridad a la auditoría.
- 7.Escuchar sus propuestas de mejora y darles seguimiento formal dentro del SGC.



5.3 | Los compomisos mutuos

COMPROMISOS

LA EMPRESA	LOS COLABORADORES
Capacitar a todos antes de implementar cualquier cambio	Asistir a las capacitaciones programadas
Escuchar las propuestas de mejora del personal	Comunicar cuando un proceso tienen un problema
Dar herramientas claras (procedimientos, formatos)	Seguir los procedimientos aprobados por su área
No sancionar por reportar no conformidades	Reportar los problemas en lugar de ocultarlos
Comunicar los avances del proyecto	Participar activamente en las actividades del SGC
Reconocer el esfuerzo del equipo en la certificación	Tratar los documentos del SGC con cuidado y respeto

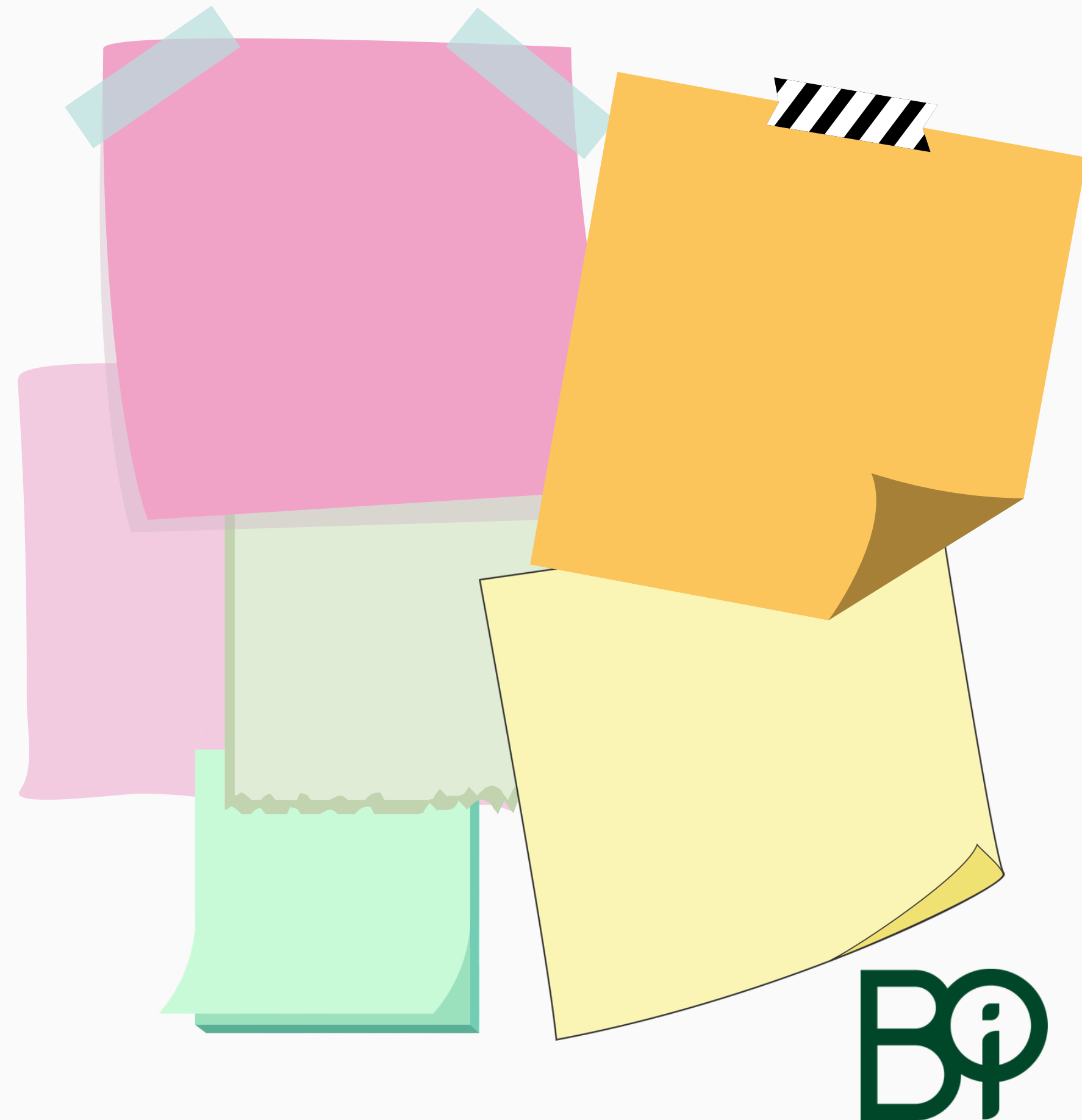


5.4 | ACTIVIDAD

MURO DE COMPROMISOS *DINÁMICA*

Cada participante va a entregar una tarjeta con lo siguiente:

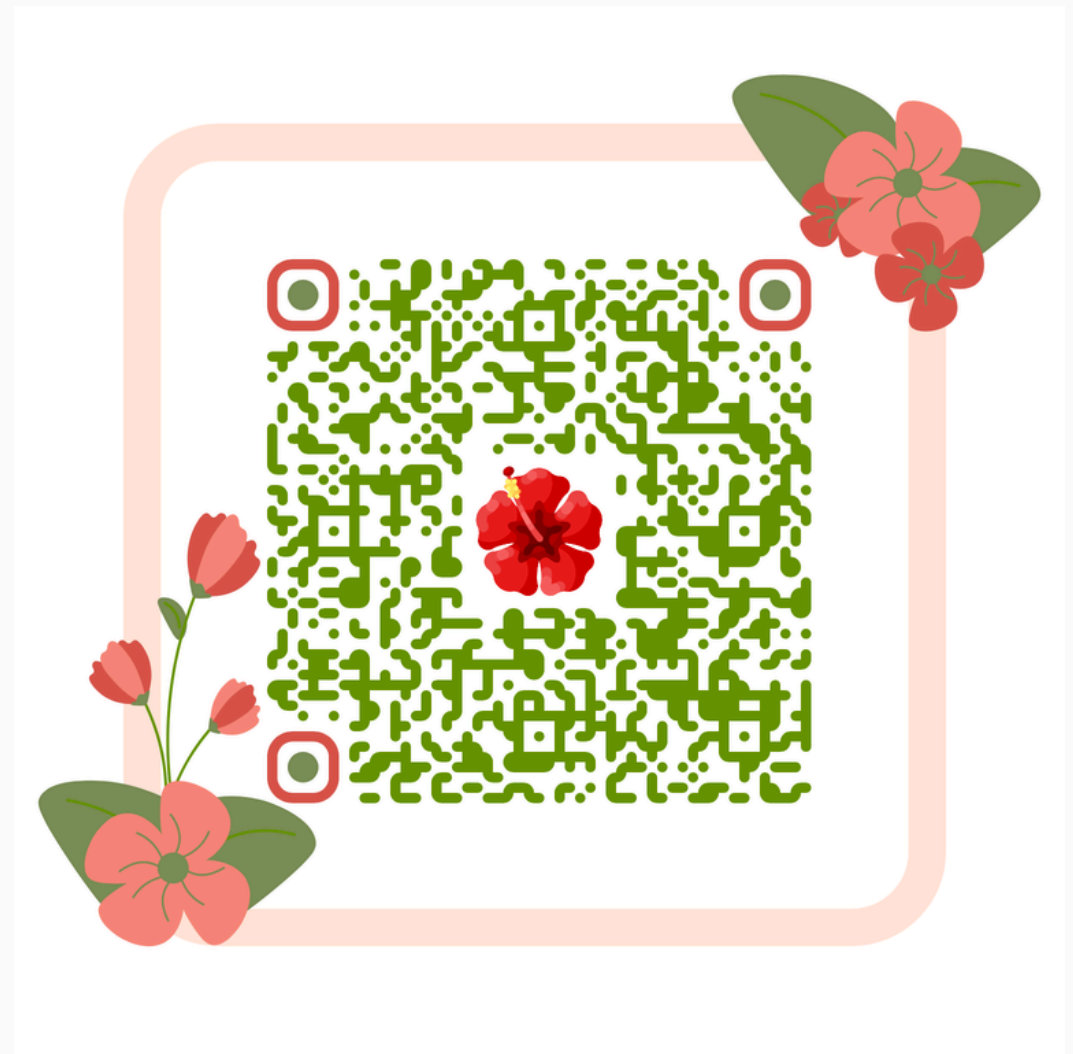
1. Una cosa que aprendieron de la ISO 9001
2. Una cosa que se comprometen a hacer diferente en su trabajo a partir de ahora.





Bio-Organik®

Gracias por su atención
y participar en:



PROGRAMA DE CAPACITACIÓN ESTRATÉGICA:

Dominio y Aplicación de ISO 9001:2015

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

