

Universidad de Guayaquil
Facultad de Ciencias Matematicas y Fisicas
Proyecto de Implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO
9001:2015 en la Empresa SCHNELL SOFTWARE S.L.

Integrantes:

Del Valle Anthony
Lozano Peter
Curso: SOF-S-MA-3-2

Empresa: SCHNELL SOFTWARE S.L.

¿Qué es ISO?

La Organización Internacional para la Estandarización conocida como ISO por sus siglas en inglés “International Standarization Organization”, creada en 1947, con sede en Ginebra (Suiza), tiene como principal objetivo promover la estandarización internacional para facilitar el intercambio de bienes y servicios, así como su desarrollo científico y tecnológico (Mora et al, 2012).

¿Qué es la norma ISO 9001? Características y principios

La ISO 9001 es una norma internacional que se aplica a los sistemas de gestión de calidad centrada en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios. Los clientes se inclinan por aquellas empresas que cuentan con esta acreditación porque de este modo se aseguran que la empresa seleccionada dispone de un buen sistema de gestión de calidad (Yáñez, 2008). Prosigue Yáñez (2008) que lo que caracteriza a la norma ISO 9001 es:

- Su enfoque basado en los procesos.
- Su compatibilidad con otras normas de gestión.
- Su gran énfasis en el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios.
- Su gran énfasis en la participación y compromiso de la alta dirección con la calidad.
- El establecimiento de objetivos medibles en todas las funciones y niveles de la organización.
- El seguimiento y análisis de la información que concierne a la satisfacción del cliente.
- Mejora continua y análisis permanente de la eficacia del sistema de gestión de calidad.

El esquema renovado de la norma ISO 9001:2015 está dividido en 10 cláusulas que cubren todo el sistema de gestión.

El anexo SL es una abreviación de HIGH STRUCTURE LEVEL (HSL):

- Cláusula 1 - Alcance
- Cláusula 2 - Referencias
- Cláusula 3 - Términos y definiciones
- Cláusula 4 - Contexto de la organización
- Cláusula 5 - Liderazgo

Cláusula 6 - Planificación
Cláusula 7 - Apoyo
Cláusula 8 - Operación (la única especificación)
Cláusula 9 - Evaluación de desempeño
Cláusula 10 - Mejoramiento

1. Alcance

La Empresa SCHNELL SOFTWARE S.L. comienza su actividad empresarial en el año 2001 con el objetivo de ofrecer un software especializado para las empresas de corte y doblado de acero, sector en crecimiento y constante evolución tecnológica. Desde entonces ha centrado su actividad en el desarrollo de programas que permitan optimizar el proceso de elaboración del hierro para hormigón armado.

La Empresa SCHNELL SOFTWARE S.L., trabaja en las siguientes áreas:

- Ingeniería
- Producción
- Materias primas
- Logística
- Gestión
- Integración

Esta empresa está ubicada en Calle Fray Luis Amigo, 4 - PRINCIPAL OFICINA A, Zaragoza, 50006 , Zaragoza

Teléfono: +34 976 30 19 17

Provincia: Zaragoza (España)

Email: admon@schnellsoftware.net

Sitio web: <https://www.schnellsoftware.com/>

2. Normas de referencia

El Sistema de Gestión de la Calidad implantado en la Empresa SCHNELL SOFTWARE S.L., está basado en las siguientes normas:

- UNE-EN ISO 9000:2015 Sistema de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario.
- UNE-EN ISO 9001:2015 Sistema de gestión de la calidad. Requisitos.
- UNE-EN ISO 19011:2012 Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión.

3. Términos y definiciones

ERP: Sistema de planificación de recursos empresariales.

PYMES: Pequeña y mediana empresa.

4. Contexto de la organización

Misión

Integrar soluciones digitales para la competitividad de las organizaciones en alianza con empresas complementarias con base en la vivencia de valores.

Visión

Ser un referente en el medio de las TIC'S, manteniendo siempre la vanguardia e incursionando en nuevas tecnologías. Desarrollar acciones que favorezcan la especialización, las posibilidades de inserción laboral.

La Empresa SCHNELL SOFTWARE S.L. realiza el seguimiento y la revisión de su Misión y Visión, a través de las reuniones de Dirección, basándose en los cambios que se producen en su entorno y los resultados obtenidos de sus procesos, así como la evolución de su Plan Estratégico, empleando para ello diferentes herramientas como análisis DAFO, estudios de mercado, análisis de la competencia, etc.

Valores

Honestidad, transparencia, comunicación, trabajo en equipo, integridad y Responsabilidad Social.

Identificación del contexto y los grupos de interés.

Debilidades Falta de áreas de desarrollo y comerciales. No cuenta con plan de respaldo No existe algún plan de capacitación para estudiante o pasantes.

Fortalezas Está presente en las principales ferias de maquinaria y aplicaciones de software para ferralla Cuenta con un grupo profesional de 15 personas ilusionadas en su trabajo, además de colaboradores tecnológicos y personas altamente cualificadas en sistemas de cálculo. Actualmente Schnell Software está presente en todos los continentes, con más de 850 instalaciones y más de 4.500 licencias de software.

Amenazas Problemas con respecto a los requerimientos de usuario Costos de desarrollos Implementación de programas en diferentes países.

Oportunidades Ofrecen un software adaptado a las necesidades de los clientes Mantienen una filosofía de creatividad e innovación Revisan periódicamente este sistema de gestión con el fin de garantizar su eficacia y mejora continua.

Sistema de gestión de la calidad

Sistema de gestión de la calidad Requisitos generales Requisitos de la documentación Generalidades Manual de calidad Control de los documentos Control de los registros

Preguntas ¿La empresa de servicios ha establecido, documentado e implementado un Sistema de gestión de la calidad? ¿Se tienen identificados los procesos y sus interacciones? ¿Se utilizan criterio y métodos que garanticen que los procesos y su control sean eficaces? ¿Disponen de los recursos necesarios, así como de información que se utilice para apoyar a la operación y el seguimiento de los procesos? ¿Se implantan las acciones necesarias para lograr resultados planificados y la mejora continua de los procesos? ¿Se cuenta con algún documento en que se exprese la política y los objetivos de la calidad? ¿Posee un manual de calidad en el que se referencien los procesos y procedimientos, así como el alcance del sistema

de gestión de la calidad? ¿La empresa posee los procedimientos documentados requeridos para el sistema de gestión de la calidad? ¿Se establece un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la disposición de los registros y documentos? Gestión de los recursos

Gestión de los recursos Provisión de recursos Recursos humanos Generalidades Competencia, toma de conciencia y formación Infraestructura Ambiente del trabajo

Preguntas ¿Se determinan y proporcionan los recursos necesarios para mantener el sistema y mejorar su eficacia? ¿El personal de la organización tiene las competencias necesarias para la prestación del servicio? ¿Tiene el personal directivo las competencias necesarias para liderar? ¿Se mantiene el día los registros de formación, habilidades, experiencias y competencias de los empleados? ¿Están los trabajadores motivados y satisfechos con las funciones asignadas? ¿Es la infraestructura de la organización adecuada para asegurar el logro de la satisfacción del cliente? ¿cuenta la organización con el espacio de trabajo, los equipos y servicios de apoyo necesarios para la prestación del servicio? ¿Se determina y se gestiona el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con la prestación del servicio?