

ISO 9000

Visión General

La familia ISO 9000 aborda diversos aspectos de la gestión de la calidad y contiene algunos de los mejores estándares conocidos de la ISO. Las normas proporcionan orientación y herramientas para las empresas y organizaciones que quieren asegurarse de que sus productos y servicios cumplen consistentemente los requerimientos del cliente, y que la calidad se mejora constantemente.

Hay muchas normas de la familia ISO 9000, entre ellos:

- ISO 9000:2015 - Sistemas de gestión de calidad - Fundamentos y vocabulario
- ISO 9001:2015 - Sistemas de gestión de calidad - Requisitos
- ISO 9004:2009 - Gestión para el éxito sostenido de una organización - Enfoque de gestión de la calidad
- ISO 19011:2011 - Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión.

En un mercado cada vez más exigente, entregar productos y servicios de calidad ha sido un gran desafío, que se potencia aún más cuando la estrategia y los procesos de negocio no están debidamente alineados, o cuando fallas de comunicación y volúmenes de trabajo son altos. Cuando este tipo de escenario es identificado, es común que las empresas dediquen gran parte del tiempo solucionando problemas y con eso no consigan mantener el enfoque en el cliente, ni atender sus expectativas de forma adecuada, teniendo como consecuencia índice de fidelización muy bajos.



SoftExpert ofrece la solución de software más amplia y avanzada para la gestión de conformidad, atendiendo las necesidades de los más rigurosos reglamentos globales. El SoftExpert Excellence Suite (SE Suite) ayuda a las empresas a adherir a la norma ISO 9000, reduciendo los costos de conformidad, maximizando el éxito, aumentando la productividad y reduciendo los riesgos.

La solución SE Suite permite que las organizaciones atiendan los requisitos de la familia ISO 9000 de forma fácil, auxiliando en la gestión de procesos, auditorías, no conformidades, indicadores de calidad, documentos normativos, análisis e informes, impulsando la eficiencia organizacional, reduciendo retrabajo y desperdicio. Con recursos de colaboración en línea, la organización y sus gestores pueden comunicar y ser actualizados acerca de las iniciativas de mejora continua, involucrando a más usuarios, equipos, oficinas y unidades de negocio a través de un abordaje sistemático y unificado para transformar directivas de calidad en acciones.

Beneficios

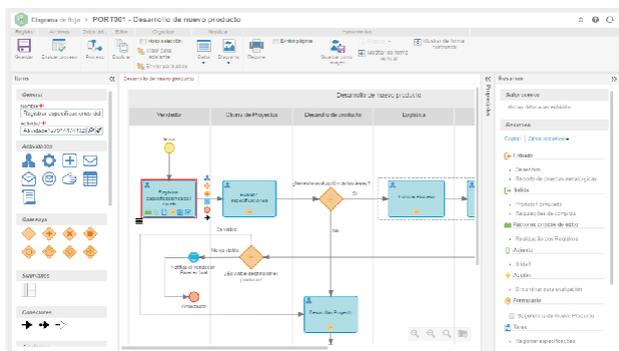
- Reducción de los esfuerzos para atender efectivamente los requisitos regulatorios.
- Mejora la experiencia del cliente con productos y servicios.
- Promoción del compromiso de la empresa con la calidad y satisfacción del cliente.
- Alineación de los objetivos de calidad a la estrategia de la empresa.
- Aumento de la eficiencia y eficacia de los procesos de Calidad.
- Reducción de gastos operacionales desnecesarios.
- Mitigación de los riesgos de calidad y desvío de procesos.
- Mejora en la calidad de los productos y servicios.
- Aumento de la transparencia en la relación con los clientes.
- Consolidación del relacionamiento con proveedores.
- Maximización de la retención de clientes.

Solución

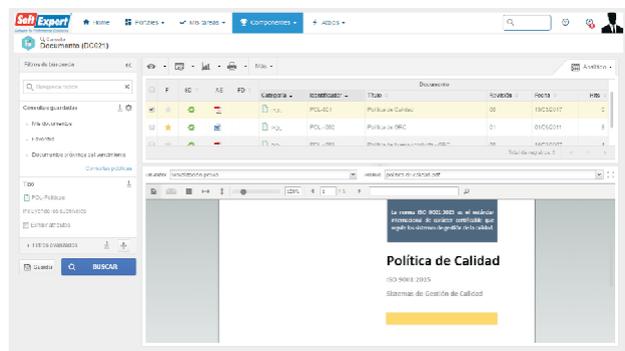
<u>SE Action Plan</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Mantenimiento de acción y planes de acción en curso. • Planificación de acciones con la herramienta 5W2H. • Gráfico de Gantt con configuración de dependencia entre la ejecución de las acciones. • Tablas y gráficos: Gantt, barras, barras horizontales, Pareto y torta.
<u>SE Analytics</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Extrae datos de sistemas ERP, otras aplicaciones de negocio, banco de datos relacionales y archivos. • Recursos analíticos como ranking, filtro, ordenación, agrupamiento, etc. • Configuraciones de seguridad para cada análisis. • Gráficos y tablas drill down.
<u>SE Audit</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Almacenamiento y gestión de todos los datos relacionados a auditorías en un sistema seguro y centralizado. • Workflow fácilmente configurable para automatizar los procesos de revisión y aprobación. • Permite a los auditores monitorear los planes de acción. • Investigación completa con análisis de causa paso a paso. • Informe de los problemas incluyendo checklists y acciones tomadas.
<u>SE Competence</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Descripción del perfil profesional con la identificación de las respectivas responsabilidades, autoridades y competencias necesarias. • Visualización del perfil del colaborador con gráficos de la organización, matriz "9 Box" y otros. • Análisis de vacíos para determinar las áreas que tienen oportunidades de aprendizaje y desarrollo y dónde es necesario desarrollar competencias. • Matriz "9 Box" administra continuamente la planificación de sucesión y el desarrollo del empleado por evaluar el desempeño del empleado contra su potencial.
<u>SE Document</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Clasificación jerárquica de documentos en categorías. • Control de revisión de documentos utilizando workflow estándar o personalizado por la necesidad de negocio. • Mecanismo de seguridad para restricción de copia e impresión de documentos. • Búsqueda de documentos a partir de cualesquiera datos como número, asunto, palabra clave, etc.
<u>SE Incident</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Registro y documentación de incidentes en ambiente centralizado. • Envío automático de alertas y notificaciones para los debidos responsables. • Incidentes asociados a instalaciones, tecnologías, procesos, productos, activos y proyectos.
<u>SE Inspection</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Califica rígidamente a los proveedores para descubrir oportunidades escondidas y mitigar riesgos. • Monitorea todas las acciones correctivas y preventivas en los proveedores hasta su conclusión. • Genera no conformidades directamente de la etapa de inspección, en caso que los materiales inspeccionados estén por debajo del estándar de calidad estipulado. • Perfiles de skip lot definidos por el usuario, permitiendo la definición del número inicial de aprobaciones, número de lotes a ser saltados y número de lotes a ser inspeccionados en caso de falla encontrada.
<u>SE Maintenance</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Programación de los mantenimiento preventivos a partir de los intervalos de datos y/o lectura de medidores de utilización. • Generación de los cronogramas de trabajo en planillas electrónicas o gráficos de Gantt. • Registros de movimientos de entrada y salida de materiales del almacen, cotizaciones y pedidos de compra a los proveedores. • Planillas y gráficos comparativos, planeado vs. Realizado, con los principales indicadores de desempeño de mantenimiento (KPI).
<u>SE Performance</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de los scorecards desde el nivel estratégico hasta operacional/personal (cascada). • Definición de fórmulas de cálculo utilizando una rica variedad de funciones disponibles. • Avisa anticipadamente a los responsables cuando hay una tendencia de desvío en el desempeño. • Dashboards y portales dinámicos e interactivos.
<u>SE Problem</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Permite iniciar el análisis y la investigación de la causa raíz en cualquier etapa del proceso de resolución de problemas. • Auxilia a los usuarios a coleccionar, organizar y comprender la información sobre un incidente específico o una serie de incidentes relacionados. • Herramienta gráfica intuitiva con función drag & drop para análisis de la causa raíz y para la construcción de workflows para resolución de problemas. • Rastreo y control de las acciones correctivas y preventivas.
<u>SE Process</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Soporta el descubrimiento de procesos punta a punta y captura los datos esenciales de los procesos. • Herramienta gráfica para modelaje de procesos que permite a los usuarios diseñar, administrar y modificar los flujos de trabajo para satisfacer mejor las necesidades del negocio. • La herramienta de simulación de procesos posibilita la creación de escenarios (what-if). • Publicación dinámica y por demanda de las informaciones contenidas en los procesos de negocio. • Optimiza el proceso de negocio con el auxilio de informes de desempeño de los procesos.

<p>SE Project</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cree proyectos directamente a partir de las solicitudes aprobadas. • Acompañe las métricas del proyecto, incluyendo el estado, la etapa, los costos, el ciclo de vida, etc., con los indicadores de desempeño de forma gráfica. • Gestione todos los documentos del proyecto en un ambiente controlado por revisión. • Analice la rentabilidad y el flujo de caja.
<p>SE Risk</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Establece una infraestructura de riesgo que entrega datos de alta calidad, produce informes reglamentarios precisos y permite la gestión y monitoreo de los riesgos en tiempo real. • Crea repositorio de riesgos, controles, actividades de mitigación y procedimientos operacionales estándar facilitando el reúso. • Evalúa los riesgos considerando sus varias dimensiones utilizando criterios de impacto y probabilidad y poderosos workflows para garantizar el correcto uso de los datos. • Comunica los resultados a través de informes y portales configurables, mapas de calor con desdoblamiento, tendencias, lista de los principales riesgos. Todo con acceso directo a todos los detalles.
<p>SE Survey</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Uso y aplicación de modelos de cuestionarios. • Automación y programación de cuestionarios e invitación por e-mail. • Posibilidad de aplicación de cuestionarios anónimos. • Análisis crítico sobre los resultados. • Visión instantánea de los resultados de los cuestionarios.
<p>SE Training</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Determina qué, quién, cuándo, dónde, cómo y el porqué de los entrenamientos. • Identifica a aquellos empleados que necesitan entrenamiento y qué tipo de entrenamiento es necesario a través de la matriz • Levantamiento de Necesidad de Entrenamiento. • Administra la asignación de recursos para identificar los cuellos de botella y los recursos en exceso para permitir la realización de los objetivos de negocios. • Confirma la presencia de los empleados en las sesiones de entrenamiento con la lista de participación en entrenamiento.

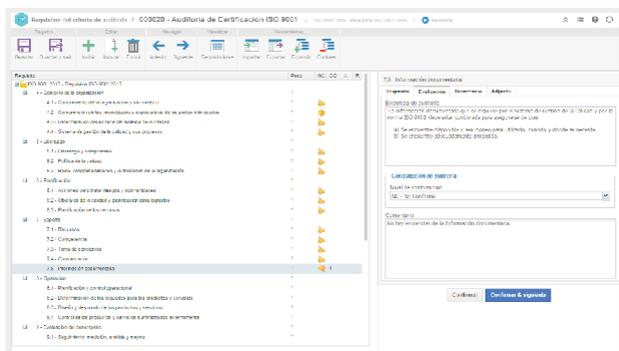
Screenshots



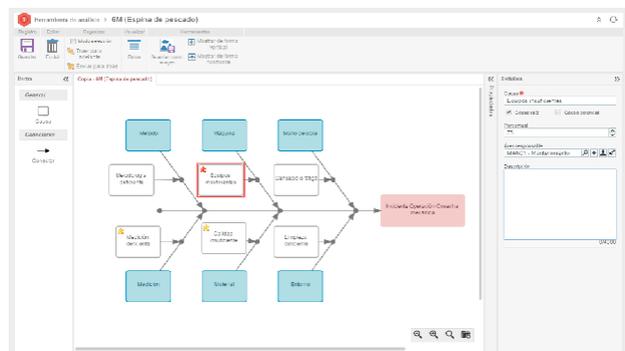
Mapeo de procesos



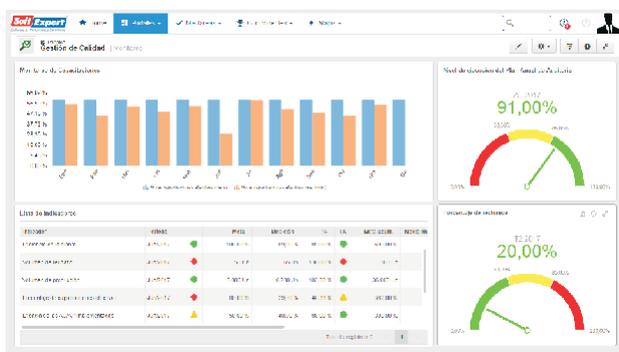
Control de documentos



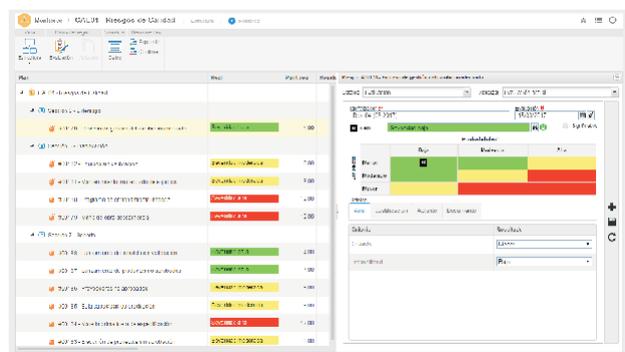
Auditorías internas



Registro de no conformidad



Indicadores de Calidad



Evaluación de riesgos