

# **SEMANA DE LA CALIDAD**

**OCTUBRE - 2007**

**Tema: “Mejora en la calidad, productividad, rentabilidad o cualquier otro aspecto con la competitividad a través de la Adecuación a la Norma ISO 9001:2000”**

*Documento presentado al Centro de Desarrollo Industrial CDI- SNI*

La Fundación para el Desarrollo Agrario (FDA), institución privada sin fines de lucro fue constituida en 1982 por la Universidad Nacional Agraria la Molina (UNALM), para apoyar sus actividades de investigación, capacitación, promoción y proyección social.

En el mes de junio del 2006 la Dirección de la FDA considerando pertinente demostrar la capacidad para proporcionar diversos servicios de manera eficiente decide certificar su proceso de "Gestión de Pagos" implementando para ello, las normas ISO 9001:2000 como herramienta clave para el mejoramiento continuo de sus procesos y la satisfacción plena de sus clientes.

En diciembre del mismo año se logra la certificación del procesos "Gestión de Pagos", fecha desde la cual se reflejan las mejoras descritas a continuación:

### **Alta Dirección**

- Al establecerse periódicamente las Revisiones por la Dirección, se ha logrado un seguimiento de las decisiones tomadas permitiendo direccionarlas según se requiera, para el cumplimiento de los objetivos planificados.
- Se han planificado en corto y mediano plazo los pasos a seguir para la mejora continua de los procesos.
- Asimismo, se ha logrado planificar y ejecutar el aprovisionamiento de los recursos necesarios que apunten a la mejora del desempeño laboral del personal.

### **Recursos Humanos**

- Se ha logrado un mejor conocimiento de las competencias del personal en cada área, permitiendo así elaborar los programas de capacitación o actualización que permitan cubrir las brechas de las necesidades que cada puesto demanda
- A través de las Evaluaciones del Personal y Encuestas de Clima Laboral se ha podido entablar una retroalimentación más dinámica del personal con la Alta Dirección.

## **Documentación**

- Al documentar los procesos, se han podido determinar los métodos y criterios necesarios para que éstos sean eficaces.
- Los documentos han servido como vehículo de comunicación de la política y objetivos de la calidad implementados por la Alta Dirección.
- Al estandarizar los documentos y registros tanto físicos como electrónicos, se ha mejorado la identificación y trazabilidad.
- A través del Sistema de Gestión de Calidad se ha conseguido administrar con mayor eficiencia los diversos tipos de documentos requeridos en los procesos, asimismo se han creado nuevos registros que permitan controlar la calidad de manera fiable así como eliminar los innecesarios.

## **Herramientas de Medición Análisis y Mejora**

- Se crearon vínculos directos con los clientes a través de Encuestas de Satisfacción escritas y/o presenciales, permitiendo tener una percepción sobre los servicios ofrecidos, y realizar un seguimiento orientado siempre a la satisfacción del cliente y mejora constante del servicio.
- Las Auditorias Internas planificadas han servido como medio de verificación e instrucción al cumplimiento de las normas ISO 9001:2000 y a lo establecido por la FDA.
- Con las acciones correctivas implementadas se han evitado las repeticiones de disconformidades presentadas durante el proceso, sirviendo asimismo como herramienta clave para la mejora continua.
- De la misma manera, ante posibles disconformidades futuras se han tomado medidas preventivas, de tal que se prevea de manera adecuada su ocurrencia.