

Certificación

Gestión Avanzada 9004



AENOR

Soluciones para la gestión
de la calidad eficiente
y el éxito empresarial

Dirigir una organización con éxito requiere gestionarla de una manera sistemática y visible. Las organizaciones líderes, además, se diferencian por gestionar el cambio, por adaptarse a las nuevas necesidades que demandan los mercados. Se distinguen, en definitiva, porque evolucionan.

Actualmente, son ya más de 50.000 los certificados ISO 9001 vigentes en España.

Sin embargo, las organizaciones líderes necesitan hoy nuevas herramientas que le permitan diferenciar su gestión. Con la certificación Gestión Avanzada 9004, AENOR facilita una herramienta para demostrar que su gestión ha evolucionado, mejorando cada día para alcanzar la excelencia global del negocio.

La marca AENOR Gestión Avanzada 9004, diferencia la Gestión del Líder.



del líder

Qué es

La Certificación en Gestión Avanzada 9004 es la nueva herramienta de mejora de la gestión, que pone AENOR a disposición de las organizaciones que desean avanzar hacia la excelencia. Satisface la necesidad de aquellas organizaciones cuya gestión ha evolucionado y sobrepasa los criterios de cumplimiento de ISO 9001.

Es una autoevaluación que realiza la propia empresa conforme a la norma UNE 66174 "Guía para la evaluación del sistema de gestión de la calidad según la Norma UNE-EN ISO 9004:2000" y que, posteriormente verifica un equipo de expertos de AENOR. Esta evaluación permite:

- **Evolucionar** de forma escalonada desde los sistemas de gestión tradicionales basados en la norma ISO 9001 hacia un modelo de excelencia global del negocio.
- **Posicionar** a la empresa en cuanto al grado de mejora aplicable en la gestión de la organización.
- **Priorizar** sobre los aspectos hacia donde debe dirigir sus esfuerzos para mejorar los productos / servicios.
- **Mejorar** las relaciones no solo entre los clientes sino entre todas las partes interesadas.

Posee prácticamente el mismo índice que la ISO 9001 y utiliza el mismo lenguaje, lo que facilita enormemente a las empresas progresar desde ISO 9001 hasta Gestión Avanzada 9004.

Certificación en Gestión Avanzada 9004

La gestión

Avances con respecto a ISO 9001

Enfoque al cliente

Comprende las necesidades y expectativas actuales y futuras, así como la fidelidad del cliente.

Liderazgo

Establece la visión, el enfoque y los valores, propone metas e implanta estrategias para conseguirlas motivando al personal.

Involucración del personal

Utiliza los conocimientos y experiencias de las personas para conseguir una mayor involucración en la mejora de los procesos y las decisiones operacionales.

Enfoque basado en procesos

Mayor enfoque en la utilización efectiva de los recursos (personal, equipo, métodos y materiales) durante las actividades que componen los procesos.

Enfoque a la gestión

Identifica una serie de procesos en un sistema y los alinea con los objetivos de la organización.

Mejora continua

Establece objetivos de mejora realistas y retos, propone recursos y facilita al personal herramientas, oportunidades y motivación para contribuir a la mejora continua del proceso.

Alianzas. Relaciones

Las decisiones y acciones están basadas en el análisis de datos e información para maximizar la productividad y minimizar gastos y reprocesos, mediante la utilización también de herramientas apropiadas y de la tecnología.

con proveedores

Establece alianzas estratégicas y acuerdos, asegurando una mayor involucración y participación en el desarrollo y la mejora de los productos, los procesos y los sistemas.

Requisitos previos del sistema

- Es conveniente que la empresa esté certificada de acuerdo a la UNE-EN ISO 9001 o algún referencial basado en ella y cuente con un sistema de gestión que dé respuesta a la UNE-EN ISO 9004. Si tiene implantados ambos sistemas de gestión, sus alcances deberán coincidir.
- Si no está certificada en UNE-EN ISO 9001, debe estar implantado de forma evidenciable, un sistema gestión de la calidad con al menos un año de antigüedad. En este caso deberá solicitar conjuntamente la certificación UNE-EN ISO 9001 y la 9004, siendo obligatorio la realización de una visita previa.
- Haber realizado previamente, al menos, la evaluación directiva y la detallada.
- Durante el año anterior a la evaluación según la UNE 66174 no haber estado en proceso de suspensión o sometida a una Auditoría Extraordinaria (salvo por ampliación de alcances o centros) respecto a la UNE-EN ISO 9001.
- Cumplir con los requisitos legales y reglamentarios en los aspectos ligados a Calidad, Gestión Ambiental y Seguridad en el Trabajo.

del líder

Criterios de puntuación

La puntuación de las preguntas, tanto si son de ISO 9001 como específicas de Gestión Avanzada 9004, comprende un rango de 1 a 5, siendo 1 el valor mínimo y 5 el valor máximo que se puede dar a una pregunta. La asignación de uno u otro valor dentro de ese rango estará en función del grado de aplicabilidad, según el orden establecido, de las siguientes variables:

- **Sistemática:** grado en que las actividades/ procesos de la organización están documentados.
- **Experiencia:** grado en que se dispone de datos para las distintas actividades/ procesos y períodos que abarcan (indicadores, tendencias).
- **Alcance:** grado en que la aplicación de un determinado requisito alcanza a todas las partes interesadas (clientes, empleados, proveedores, sociedad,...).
- **Mejora continua:** grado en que la mejora alcanza a todas sus actividades y procesos
- **Benchmarking:** grado en que la comparación con otras organizaciones del sector alcanza a todas sus actividades y procesos.

Beneficios

La aplicación de los principios de gestión Avanzada 9004 tiene impacto sobre:

Propietarios y socios:

- Aumentando el retorno de la inversión.
- Mejorando los resultados operacionales.
- Incrementando los beneficios.
- Obteniendo respuestas rápidas y flexibles a las oportunidades del mercado.
- Consiguiendo mayor confianza de las partes interesadas en la eficacia y eficiencia de la organización, según demuestren los beneficios financieros y sociales del desempeño, ciclo de vida del producto y reputación de la organización.

Proveedores:

- Estabilidad.
- Crecimiento.
- Alianzas con proveedores.
- Habilidad para crear valor tanto para la organización como para sus proveedores mediante la optimización de costes y recursos, así como la flexibilidad y velocidad de respuesta conjuntamente a mercados cambiantes.

Personal de la organización:

- Mejorando las condiciones de trabajo.
- Incrementando la satisfacción del trabajo.
- Mejorando la seguridad e higiene. • Consiguiendo una mayor comprensión y motivación de las personas hacia las metas y objetivos de la organización, así como fomentando la participación en la mejora continua.

Cientes y usuarios:

- Recibiendo productos y/o servicios conformes con los requisitos, fiables.
- Reforzando enfoque y expectativas de los clientes.
- Fidelizando al cliente.
- Promoviendo nuevos canales de comunicación empresa-cliente-proveedor para el diseño de nuevos productos / servicios.

Sociedad:

- Cumplimento de la legislación.
- Mejora de la seguridad e higiene.
- Reducción del impacto medioambiental
- Mayor notoriedad, a través de premios, concursos...

Compatibilidad con otros sistemas de gestión

La certificación de Gestión Avanzada 9004 permite a una organización integrar o alinear su propio sistema de gestión de la calidad con otros sistemas de gestión relacionados, como el de gestión ambiental, seguridad y salud en el trabajo, etc.



AENOR hace público su compromiso

Una vez superado el proceso de Evaluación, si el sistema implantado se adecua a los requisitos de la norma UNE 66174, su organización obtiene:

El **Certificado AENOR de Gestión Avanzada 9004**.

La licencia de uso de la **Marca AENOR Gestión Avanzada 9004**.

El **Certificado AENOR de Registro de Empresa** conforme a ISO 9001, en caso de no tenerlo previamente así como el certificado y la licencia de uso de la marca IQNet.



Solicítenos hoy mismo información detallada del proceso completo de evaluación (plazos de ejecución, visitas a las instalaciones...) y una oferta adaptada a las necesidades de su organización. Asimismo, si no dispone de certificación ISO 9001, puede solicitarnos folleto informativo.



902 102 201
info@aenor.es
www.aenor.es

AENOR

Asociación Española de Normalización y Certificación

Sede social: Génova, 6. 28004 MADRID

Andalucía • Aragón • Canarias • Cantabria • Castilla-La Mancha • Castilla y León • Cataluña • Comunidad Valenciana
Extremadura • Galicia • Islas Baleares • La Rioja • Madrid • Navarra • País Vasco • Principado de Asturias • Murcia