



RECAUDACION CENTRAL, AUXILIAR e INTEGRAL

GUIA PARA APRENDER DE MANERA INTEGRAL EL ISO 9001:2000

1. **la norma internacional ISO:9001:2000**, dice que se debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia, para lo que es necesario definir:

la **política de la calidad**, integrando en la redacción 3 características indispensables: la satisfacción del usuario, la calidad y la mejora continua, y

determinar los **objetivos de la calidad**, con metas que sean reales de alcanzar, por lo que es necesario medir en el trabajo, lo que cada objetivo necesite, de manera que sea posible de alcanzar.

2. **sistema de gestión de la calidad = norma ISO 9001:2000 = SICADI**

Como todos sabemos las recaudaciones trabajan con los sistemas electrónicos para el padrón fiscal, las licencias y placas, que registran y controlan **continuamente**, todos los trámites; el **SICADI** trabaja conjuntamente, para que su efectividad y la productividad de estos sistemas se aproveche totalmente, logrando las metas de los objetivos de la calidad y la mejora continua.

3. **procesos**; nuestro trabajo se basa en seguir el proceso en cada trámite, esto no es nuevo, solo que ahora es con el sistema de gestión de la calidad ISO 9001 y como soy parte del sistema debo saber donde me ubico, conozco que trabajo hago, debo identificar en el icono donde intervengo y colaboro en cada proceso
4. **mejora continua** es la actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos, al hacerlo la satisfacción del usuario aumenta
5. **producto no conforme**
significa que el trabajo no está bien hecho, por no cumplir con los requisitos o criterios, o que hay una equivocación, una queja o que algo mal hecho se repita muchas veces y entonces hacemos **acciones correctivas** que son las soluciones acordadas, para que el producto no conforme **no vuelva** a ocurrir, porque se eliminó la causa raíz que afecta la calidad del servicio y mejor aún hacemos **acciones preventivas**, para que a futuro evitar que disminuya la satisfacción del usuario, por ejemplo necesidades de capacitación o de mantenimiento a los equipos de computación y mejorar antes de tener problemas.