



# Sistemas de Gestión de la Calidad ISO 9001

La norma **ISO 9001**, describe los requisitos, guías y recomendaciones para el establecimiento de un sistema de gestión de la calidad en cualquier tipo de organización orientado hacia el cumplimiento de los requisitos de clientes y partes interesadas.

**ISO 9001** ofrece herramientas de gestión que permiten, definir las políticas y los objetivos de calidad de las organizaciones, monitorear y medir el desempeño de sus procesos, definir las características de sus productos, y fomentar la mejora continua dentro de la organización. **ISO 9001:2015** contiene requisitos que proporcionan claros beneficios para la adecuada gestión de cualquier organización:

- Comprensión del **CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN Y LAS PARTES INTERESADAS**.
- Énfasis en el **LIDERAZGO DE LA DIRECCIÓN**.
- **GESTIÓN DEL RIESGO**, no sólo limitado al efecto negativo de la incertidumbre, sino también para aprovechar los escenarios que pueden favorecer la consecución de resultados (oportunidades).
- Optimización de la **GESTIÓN DE LA CADENA DE PROVEEDORES**.
- **CLARA ORIENTACIÓN A RESULTADOS** para demostrar que el sistema de gestión de la calidad es eficaz.
- **GESTIÓN DEL CAMBIO** como estrategia integrada hacia la **MEJORA Y LA INNOVACIÓN**.

**ISO 9001** ha alcanzado en los últimos años un **reconocimiento mundial**, que nunca antes había alcanzado ningún otro sistema de gestión, y éste no ocurre de forma casual. Las más de un millón de organizaciones en todo el mundo, de todos los sectores de actividad, que han decidido certificarse de acuerdo a este estándar, en los cinco continentes, son la más clara evidencia del éxito de la implantación y posterior certificación de la norma internacional **ISO 9001**.

En esta pantalla podrá descargar el **PDF** de la Norma **ISO 9001:2015** en español en una práctica ficha, así como una interesante presentación.



Solicitar  
Información



Autoevaluación  
On Line



Descargar  
Presentación



Ver video de  
Presentación



## Principales REQUISITOS

- El **LIDERAZGO** imprescindible de la alta dirección, así como su **COMPROMISO** para proporcionar los recursos y los canales de comunicación necesarios para implantar un Sistema de Gestión eficaz.
- La consideración del **CONTEXTO** como factor estratégico y punto de partida, para desarrollar un sistema de gestión que permita identificar objetivos y oportunidades de mejora, así como riesgos que comprometan la calidad del producto y/o servicio proporcionado por la organización.
- El pensamiento basado en el **RIESGO**, como un elemento dinamizador del **ENFOQUE A PROCESOS**, que cobra una vital importancia para la implantación de **ACCIONES DE MEJORA**.
- El análisis de las necesidades y expectativas de las **PARTES INTERESADAS**.
- La importancia del sistema de gestión implantado, debe comunicarse dentro de la organización, la **TOMA DE CONCIENCIA Y EL COMPROMISO** de todas las personas es imprescindible para que el sistema funcione
- **LA GESTIÓN DEL CAMBIO**, como valor diferenciador de la organización en un entorno cada vez más exigente.

## Ejemplos de ACCIONES PRÁCTICAS A IMPLEMENTAR

- Concienciación: Participación en **REUNIONES PERIÓDICAS CON LOS EMPLEADOS** en las que se explican los logros del sistema y las áreas de mejoras, inclusión en **LA MEMORIA ANUAL** de los aspectos más significativos del SGC, difusión de la revisión del sistema etc.
- **RESTRICCIONES DE ACCESO Y GESTIÓN DE PERMISOS** en los sistemas de información implantados en la organización (Intedya Cloud) para la preservación de la información.
- **DIAGRAMAS DE FLUJO MATRICIALES** explicativos para los procesos productivos y de prestación de servicio que estén visibles para todo el personal (Ejemplo: tableros informativos y que sean fácilmente comprensibles).
- **GESTIONAR EL STOCK EN EL ALMACÉN E IDENTIFICAR ÁREAS SEPARADAS** para productos no conformes, devoluciones, materias primas en cuarentena pendientes de analizar etc.
- Con el fin de asegurar el conocimiento dentro de la empresa, se pueden realizar **FOROS INTERNOS DE DEBATE**, Identificación de **FUENTES EXTERNAS DE CONOCIMIENTO, PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL O PRESENTACIÓN DE CASOS DE ÉXITO**.
- Implantar un **PLAN DE MANTENIMIENTO** que cubra todos los equipos, maquinaria, locales y vehículos identificados en la organización, pudiendo apoyarse en las instrucciones del fabricante o personal externo especializado.
- Se pueden colocar **CÓDIGOS DE BARRAS** en los productos, que permita una mayor automatización en la gestión y control de stocks y optimizar la planificación de la producción, manteniendo la **TRAZABILIDAD DEL PROCESO**. Ejemplos de servicios posventa : **GARANTÍA DE PRODUCTO**, instalación y montaje de producto, **REPARACIONES Y MANTENIMIENTO, RECICLAJE, ASESORAMIENTO PROFESIONAL**, formación o asistencia técnica, atención de consultas y reclamaciones etc.
- **CALIBRACIÓN Y/O VERIFICACIÓN** de balanzas, equipos de laboratorio, termohigrómetros etc, mediante patrones nacionales trazables en la medida de lo posible a unidades del SI. **GESTIÓN DE RIESGOS** y oportunidades de mejora, que optimicen los procesos de la organización. Enviar **ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE**.



Solicitar  
Información



Autoevaluación  
On Line



Descargar  
Presentación



Ver video de  
Presentación



## Ventajas para LA ORGANIZACIÓN

Las organizaciones que implementan un Sistema de Gestión de la Calidad basado en **ISO 9001:2015**, disponen de una gran flexibilidad a la hora de documentar la información de acuerdo a sus propias necesidades, percibiendo beneficios como por ejemplo,

- **MEJOR GESTIÓN DE LOS RECURSOS INTERNOS**, humanos, materiales, económicos, etc.
- **CONSOLIDAN SU CARTERA DE CLIENTES**; los clientes ven cómo reciben un mejor servicio y más eficiente.
- **AUMENTAN EL NÚMERO DE CLIENTES NUEVOS**; el efecto de boca en boca del cliente satisfecho unido a la mejora de la imagen de la organización que el certificado de calidad proporciona.
- **LOGRAN EFICIENCIA EN SUS PROCESOS**, gracias a la sistematización, aplicación de mejora continua, evaluaciones, gestión del riesgo etc.

## Ventajas para LOS CLIENTES

Los **CLIENTES** (y otras partes interesadas como **PROVEEDORES O PERSONAL INTERNO**) se benefician claramente de la implementación de esta norma en una compañía:

- Los **CLIENTES** reciben un mejor producto / servicio y se sienten más escuchados y mejor atendidos.
- Los **PROVEEDORES** trabajan en un entorno más colaborativo y predecible.
- El **PERSONAL INTERNO** trabaja de forma más eficaz y con una mayor motivación debido a la comprensión de la importancia de su contribución individual, a la incorporación de indicadores objetivos de desempeños, al mejorar su capacitación, etc.

## Ventajas para EL MERCADO

- La certificación en **ISO 9001** hace a la organización más competitiva, y le permite ofrecer productos y/o servicios que cumplan los requisitos de sus clientes y satisfagan sus necesidades de los mercados más exigentes.
- Aquellos mercados y sectores más innovadores son aquellos en los que la gestión de la calidad está más introducida.

## Sectores DE APLICACIÓN

Los sistemas de gestión de la calidad, tienen vocación universal y se aplica a cualquier organización: Alimentación, Madera, Papel, Edición y artes gráficas, Química, Productos plásticos, Extractivas y fabricación de hormigón, cemento y productos similares, Productos metálicos, Maquinaria y automoción, Electricidad y Electrónica, Naval, Construcción y actividades relacionadas, Mantenimiento de vehículos, Comercialización y servicios varios, Hostelería, Transporte, Informática y telecomunicaciones, Actividades financieras y seguros, Formación, Sanitario, Medioambiental, Textil, Público, Farmacia, Automoción, Servicios, independientemente de su tamaño, actividad etc.



Solicitar  
Información



Autoevaluación  
On Line



Descargar  
Presentación



Ver video de  
Presentación