

ISO 9001:2015

Sistema de Gestión de la Calidad



ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad



ISO 9001 es una norma internacional que establece los requisitos para un sistema de gestión de la calidad (SGC) dentro de una organización. Desarrollada por la Organización Internacional de Normalización (ISO) y se centra en garantizar que una organización cumpla con las necesidades y expectativas de sus clientes, así como con los requisitos legales y reglamentarios aplicables.

Su objetivo primordial radica en apoyar a las organizaciones en mejorar la calidad de sus productos o servicios, incrementar la satisfacción del cliente y optimizar sus procesos internos. Este propósito se materializa a través de la aplicación de un enfoque sistemático en la gestión de la calidad, que engloba documentación de procesos, establecimiento de objetivos de calidad, seguimiento al desempeño y la mejora continua. La certificación ISO 9001 es un proceso de evaluación para asegurar que una organización cumple con los requisitos establecidos en la norma. El logro de la certificación refleja el compromiso de las organizaciones con la calidad y la mejora continua. Es por ello que las empresas buscan obtener este reconocimiento para fortalecer su reputación, generar confianza en sus clientes y explorar nuevas oportunidades en mercados emergentes.

¿Qué es un Sistema de gestión de la calidad ?

Es un conjunto de procesos, procedimientos y acciones documentadas que una organización adopta para asegurar que sus productos o servicios cumplan con los requisitos de calidad especificados y satisfagan las necesidades y expectativas de los clientes.

Un SGC se enfoca diferentes aspectos clave:

1. Enfoque al cliente

Énfasis en la satisfacción del cliente y la mejora continua del SGC. La Norma Internacional establece los requisitos para un SGC que permita a las organizaciones demostrar su capacidad para proporcionar productos y servicios que cumplan con los requisitos del cliente, buscando siempre aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación efectiva del sistema de gestión de la calidad. Esta norma es genérica y aplicable a todas las organizaciones, independientemente de su tipo o tamaño, los productos y servicios que ofrece la organización.

2. Liderazgo

La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al SGC, por ello debe definir la visión de la organización y la dirección estratégica para el crecimiento del mismo, así como los objetivos de la calidad y la política de la calidad. Los líderes en todos los niveles establecen la unidad de propósito y la dirección, y crean condiciones en las que las personas se implican en el logro de los objetivos de la calidad de la organización. La creación de la unidad de propósito y la dirección y gestión de las personas permiten a una organización alinear sus estrategias, políticas, procesos y recursos para lograr sus objetivos.

3. Compromiso con las personas

La alta dirección debe revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización. El compromiso de las personas, entendido como la participación activa y el involucramiento de todos los miembros de la organización, es esencial para el éxito de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001. Las personas competentes, comprometidas, empoderadas y motivadas son un recurso clave para las organizaciones, la gestión de las personas debe desempeñarse mediante un enfoque planificado, transparente, ético y socialmente responsable en todos los niveles de la organización.

4. Enfoque a procesos

La alta dirección debe revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización. El compromiso de las personas, entendido como la participación activa y el involucramiento de todos los miembros de la organización, es esencial para el éxito de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001. Las personas competentes, comprometidas, empoderadas y motivadas son un recurso clave para las organizaciones, la gestión de las personas debe desempeñarse mediante un enfoque planificado, transparente, ético y socialmente responsable en todos los niveles de la organización.

5. Mejora continua

La organización debe mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad.

La organización debe considerar los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua.

La mejora es una actividad para aumentar el desempeño. El desempeño puede estar relacionado con un producto o servicio, o con un proceso. Mejorar el desempeño de un producto o servicio o el sistema de gestión puede ayudar a la organización a anticipar y cumplir las necesidades y expectativas de las partes interesadas, y también a incrementar la eficiencia económica. Mejorar los procesos puede conducir a un incremento de la eficacia y de la eficiencia, teniendo como resultado beneficios tales como ahorro de costos, tiempo y energía, y desperdicios reducidos; a su vez, esto puede conducir a cumplir las necesidades y expectativas de las partes interesadas de una manera más eficaz.

Las actividades de mejora pueden variar desde las pequeñas mejoras continuas hasta las mejoras significativas de toda la organización.

La organización debería definir objetivos para mejorar sus productos o servicios, sus procesos, su estructura y su sistema de gestión, usando los resultados del análisis y la evaluación de su desempeño.

6. Toma de decisión basada en evidencia

Los objetivos deben ser coherentes con la política de la calidad, ser medibles, tener en cuenta los requisitos aplicables, ser pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente, ser objeto de seguimiento, comunicarse y actualizarse según corresponda.

La toma de decisiones basada en evidencia en ISO 9001 es uno de los ejes en los que se basa la gestión de la calidad. La idea es que, para alcanzar la excelencia, se deben tomar decisiones basadas en información confiable, y no en elucubraciones, presentimientos o vaticinios. Consiste en basarse en los datos y superar las intuiciones.

La toma de decisiones basada en la evidencia implica utilizar datos objetivos y verificables para respaldar las decisiones empresariales. A diferencia de la toma de decisiones intuitiva o basada en suposiciones, este enfoque se basa en información sólida y confiable.

7. Gestión de las relaciones

La organización debería establecer y mantener procesos para el compromiso de sus personas. Los directores en todos los niveles deberían animar a las personas a involucrarse en mejorar el desempeño y en cumplir los objetivos de la organización.

Adopta el ciclo de mejora continua PDCA : Planificar, Hacer, Verificar y Actuar.

¿Beneficios de la certificación ISO 9001?

Permite demostrar altos estándares de calidad en sus servicios, lo que facilita la obtención de nuevas oportunidades de negocio. La certificación se obtiene tras una auditoría satisfactoria conforme a los requisitos de la ISO 9001, y brinda a las organizaciones las siguientes ventajas:

- Cumplir con los requisitos reglamentarios
- Expandirse hacia nuevos mercados
- Proactivamente identificar y abordar los riesgos
- Mayor control sobre la calidad esperada de sus proveedores
- Aumenta la eficacia de las empresas
- Obtención de una ventaja competitiva diferencial frente a la competencia.
- Ventaja comercial al facilitar una imagen de calidad avalada por una entidad independiente.
- Incremento de la confianza de los clientes actuales.

¿Por qué elegir Intercet para realizar una auditoría de certificación de la norma ISO 9001?

Hemos perfeccionado nuestro enfoque para adaptarnos a las exigencias del mercado, por ello somos líderes en el servicio de certificación de sistemas de gestión, con el compromiso de asegurar la satisfacción de nuestros clientes.

Entendemos que la industria tiene sus propias particularidades y desafíos. Por lo tanto, nuestro servicio de certificación se adapta específicamente a las necesidades de su sector, asegurando una evaluación efectiva del estándar.



Acreditaciones



Reconocimientos

IAF



Foro Internacional de Acreditación

APAC



Cooperación de Acreditación Asia-Pacífico

Proceso de Certificación

