



Fomente la Excelencia Empresarial en su organización:

Su guía para el Sistema de Gestión
de la Calidad ISO 9001



Sistema de Gestión de la Calidad: la base de una empresa fuerte

En una era de cambios constantes, las empresas buscan implementar las mejores prácticas reconocidas a nivel internacional para satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes, partes interesadas y organismos reguladores.

Por eso, más de un millón de organizaciones en todo el mundo han obtenido la certificación ISO 9001, la norma de gestión de calidad más implantada en el mundo¹.

Un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) basado en la norma ISO 9001 dota a las organizaciones de los medios necesarios para ofrecer una calidad constante, fiable y excelente a largo plazo. Proporcionan a las organizaciones el marco de políticas, procesos y procedimientos necesarios para crear una cultura de mejora continua que genere confianza.

66%



de las empresas con certificación ISO 9001 reportaron mejoras en sus productos y servicios, y el 65% experimentó un aumento en la confianza de los consumidores²



1. <https://www.iso.org/the-iso-survey.html>

2. <https://www.bsigroup.com/en-GB/capabilities/quality-management/iso-9001-quality-management-systems/>

Al implantar y obtener la certificación de un SGC, su organización puede mejorar el rendimiento de la empresa mediante la optimización de las operaciones, la introducción de mejoras continuas y la capacidad de adaptación para satisfacer las necesidades de los clientes. Con una cultura de desarrollo continuo y excelencia establecida, puede acceder a nuevas oportunidades de mercado, impulsar el crecimiento y estar mejor preparado para el futuro.

En esta guía, le mostraremos cómo la certificación del SGC de la norma ISO 9001 puede ayudarle a:

- aprovechar nuevas oportunidades
- agilizar las operaciones
- fortalecer la colaboración
- impulsar la innovación
- mejorar el rendimiento
- operar de forma sostenible
- adaptarse y responder a los cambios; y
- mejorar la satisfacción del cliente.



¿Cómo se está redefiniendo la gestión de la calidad?

Las nuevas tecnologías, las metodologías continuas y los entornos de trabajo híbridos están remodelando las expectativas y creando nuevas oportunidades de desarrollo para las empresas.

Como resultado, los responsables de calidad trabajan estratégicamente y en colaboración para satisfacer las necesidades de los clientes, las partes interesadas y los organismos reguladores. Utilizan cada vez más su capacidad de influencia para promover internamente una cultura de la calidad, fomentando entre sus trabajadores la idea de que la gestión de la calidad es más un proceso y una mentalidad que una simple checklist.





¿Cómo es una gestión de la calidad orientada al futuro?

- Cumple con numerosas normativas en materia de calidad y seguridad;
- Es capaz de adaptarse a la compleja cadena de suministro;
- Está totalmente centrada en el cliente;
- La toma de decisiones está respaldada por datos que impulsan la mejora continua;
- Empleados comprometidos y con una cultura de calidad; y
- Compromiso con la reducción del impacto medioambiental.

Seis fuerzas globales que impulsan el cambio en la gestión de la calidad

- Aumento de las expectativas de los consumidores en torno a la calidad de los productos y servicios;
- Aumento de la complejidad de las cadenas de suministro globales y de las normativas;
- Innovaciones de calidad 4.0 (IA, blockchain, aprendizaje automático / machine learning);
- Desarrollo de la gestión ASG y los principios de diseño sostenible;
- Demanda de una verificación independiente fiable y reconocida; y
- Metodologías continuas y ágiles (por ejemplo, Lean Six Sigma).



Menor complejidad gracias al Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001

La norma de Sistemas de Gestión de la Calidad ISO 9001 ofrece a las organizaciones un **marco estructurado que les permite desarrollar las políticas, los procesos y los procedimientos necesarios para la planificación y la ejecución en sus principales áreas de negocio.**

Su inclusión ayuda a reducir las complejidades, las incoherencias, las incertidumbres dentro de una organización, y a cumplir con los requisitos y las expectativas de los clientes.

Componentes de un SGC basado en la norma ISO 9001

Orientación al cliente

Las organizaciones deben comprender y satisfacer las necesidades, requisitos y expectativas de los clientes.

Liderazgo

La alta dirección debe demostrar su compromiso con el SGC, estableciendo una visión y una dirección para la organización e implicando a todos los empleados.

Enfoque de procesos

Entender las actividades como procesos que funcionan como un sistema contribuye a la eficacia cuando se busca alcanzar los resultados deseados.

Mejora continua

Las organizaciones deben mejorar continuamente sus procesos y su rendimiento general.

Toma de decisiones basada en pruebas

Las decisiones basadas en el análisis y la evaluación de datos e información tienen más probabilidades de alcanzar los resultados deseados.

Gestión de las relaciones

Una organización y sus proveedores externos son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa mejora la capacidad de ambos para crear valor.

Cultura de calidad y excelencia en su empresa

Además de beneficiar a las empresas, un SGC basado en la norma ISO 9001 también crea un impacto positivo en la sociedad. Lo hace reduciendo los residuos, introduciendo en el mercado productos más asequibles y de mayor calidad e impulsando innovaciones que contribuyen al progreso de la sociedad. Muchas organizaciones también integran la norma ISO 14001 (Sistema de gestión medioambiental) con su SGC, lo que conduce a una mejor gestión medioambiental.

La certificación del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001 impulsó una rentabilidad superior para la mayoría de las empresas encuestadas, incluidas las organizaciones de EE.UU., Brasil, China e India, en comparación con las organizaciones no certificadas³.

3. An Empirical Investigation Into The Impact Of ISO 9001 Certification: A Comparative Study, International Journal Of Business & Management Studies, C.P. Kartha, 2022 <https://ijbms.net/assets/files/1644686280.pdf>





La certificación ISO 9001 por una tercera parte reconocida como BSI aporta numerosos beneficios a una organización. Aporta credibilidad e independencia a sus afirmaciones, ya que el proceso de certificación implica una auditoría externa, en la que un auditor independiente mide la eficacia del SGC de una organización con respecto a los requisitos de la norma ISO 9001.

El impacto de la certificación ISO 9001 con BSI⁴

- El 66% de las empresas afirman haber mejorado sus productos y servicios
- El 60% experimenta una reducción en la cantidad de errores
- El 65% observa un aumento de la confianza de los consumidores



¿Cómo beneficia la certificación ISO 9001 a las organizaciones?

Confianza del consumidor

La confianza se ha convertido en un bien sumamente poderoso en una era en la que las expectativas de los consumidores son cada vez más exigentes y la fidelidad a la marca es volátil. Para establecer y mantener la confianza de los consumidores, las organizaciones necesitan mejorar su desempeño y ofrecer de manera consistente productos y servicios de alta calidad, junto con una comunicación transparente y receptiva.



La certificación de la norma ISO 9001 puede ayudar a las organizaciones a:

- demostrar que disponen de un SGC fiable para satisfacer las expectativas de los clientes;
- garantizar que una organización se adhiere a los principios de gestión de la calidad reconocidos internacionalmente
- reforzar la fidelidad de los clientes con procesos del SGC que recopilen los comentarios y actúen en consecuencia; y
- demostrar que la organización está comprometida con las normas de calidad mediante una auditoría independiente.

Mejora empresarial

Los vertiginosos cambios tecnológicos, la dura competencia, la escasez de talentos y las complejas cadenas de suministro obligan a las organizaciones a adaptarse continuamente y optimizar sus operaciones. Esto supone una constante inversión en innovación, mejora de los procesos y talento para garantizar que la calidad de los productos cumpla con las normas más estrictas.

La certificación ISO 9001 puede ayudar a las organizaciones a:

- optimizar la eficacia, reducir los residuos, ahorrar costes y minimizar los errores mediante un enfoque por procesos;
- identificar, evaluar y abordar los riesgos de forma proactiva con un pensamiento basado en los riesgos;
- reforzar el compromiso de los empleados definiendo funciones y responsabilidades claras; y
- enseñar a los nuevos trabajadores conjuntos de habilidades que les permitan impulsar la innovación o reaccionar ante los cambios.



Acceso al mercado

La globalización ha ampliado las oportunidades para las organizaciones a una escala nunca vista. Presenta oportunidades únicas para que los líderes de calidad demuestren el cumplimiento de diversas normas reguladoras, satisfagan los requisitos de certificación regionales y gestionen las distintas expectativas culturales. Esto requiere un enfoque estratégico, bien informado y proactivo de la gestión de la calidad.



La certificación ISO 9001 puede ayudar a las organizaciones a:

- desbloquear nuevas oportunidades y mercados que antes eran inaccesibles sin la certificación de la norma ISO 9001;
- acelerar el rendimiento y el crecimiento empresarial sostenible a través de mejoras continuas; y
- apoyar el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios, reduciendo el riesgo de multas.

Your partner in progress

Obtener la certificación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 con BSI le permite incrementar las oportunidades e impulsar el desarrollo empresarial a través de una excelencia mantenida en el tiempo.

Nuestros auditores están excepcionalmente capacitados para ofrecerle la ayuda que necesita, gracias a su amplia experiencia y conocimientos en gestión de calidad en muchos sectores industriales. Su gran perspicacia técnica y empresarial les permite proporcionarle un apoyo inigualable y ayudarle a identificar oportunidades de mejora.

Como socio de confianza, ofrecemos cursos y programas de formación sobre los sistemas de gestión de la calidad de la norma ISO 9001, preevaluación, auditoría y certificación, ayudándole a adentrarse hacia una nueva era de gestión de calidad y avanzar hacia un mundo sostenible.





Además, podemos mejorar su experiencia de certificación con un programa de auditoría híbrido, diseñado no solo para satisfacer sus necesidades, sino también para ayudar a su organización a reducir emisiones, optimizar procesos y mejorar la eficiencia. BSI Connect, Nuestra plataforma de auditoría centralizada le permite recopilar, analizar y compartir datos de auditoría desde cualquier lugar. Además, nuestra presencia mundial garantiza un acceso rápido a la experiencia sectorial adecuada, conocimientos locales y dominio del idioma.

Analizamos los historiales de datos y utilizamos modelos predictivos para ayudarle a prevenir los riesgos. Nuestra gestión proactiva del riesgo le ayuda a anticipar y mitigar amenazas, protegiendo su reputación y sus activos de manera efectiva.

Con el apoyo de expertos en calidad, ayudamos a su organización a identificar oportunidades de desarrollo, al tiempo que formamos a sus equipos para lograr un impacto.

Implantación de un sistema de gestión de la calidad ISO 9001

Cursos de formación en Sistema de Gestión de la Calidad (ISO 9001)

Amplíe sus conocimientos y comprenda en qué consiste un sistema de gestión de la calidad, cómo implantarlo y cómo auditar su sistema gracias a nuestro catálogo de cursos y programas de formación.

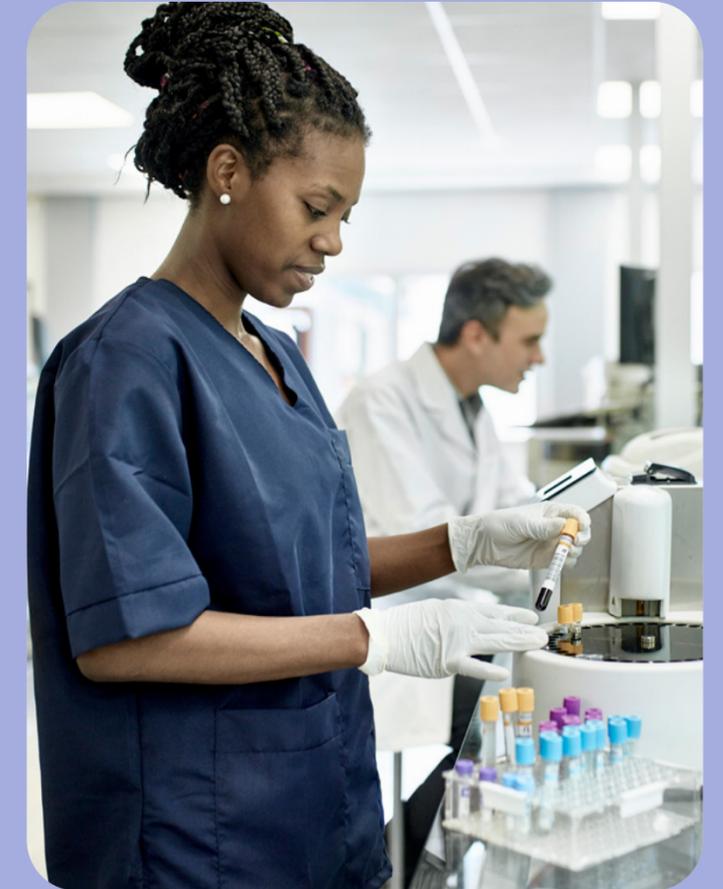
[Más información](#)



Certificación del sistema de gestión de la calidad ISO 9001

Obtenga la certificación y demuestre a clientes, partes interesadas y organismos reguladores su compromiso con la mejora continua.

[Comenzar](#)





Obtenga más información sobre la certificación

Descubra nuestras soluciones sobre gestión de calidad y descubra cómo BSI le ayuda a mejorar continuamente.

[Visite nuestra página web](#)

