

Modelos y metodologías para procesos

ISO 9001

Equipo

Erick Manuel Rodriguez Lopez
Jose Humberto Moreno Mejia

CONTENIDO

01 Introducción

02 Principios y
características

03 El Ciclo PHVA

04 Proceso de certificación
de ISO9001

05 Beneficios

06 Areas de aplicación

07 Conclusión

08 Referencias



ISO 9001

La ISO 9001 es una norma y certificación internacional desarrollada por la Organización Internacional de Normalización (ISO) que establece los requisitos para un sistema de gestión de calidad enfocada en la satisfacción del cliente y la mejora continua. Se aplica en cualquier tipo de organización, desde pequeñas empresas hasta grandes corporaciones multinacionales, y cubre todos los aspectos de sus operaciones, desde la gestión de recursos hasta la entrega del producto o servicio final.

Principios y características

Enfoque en el cliente

Comprender y satisfacer las expectativas de los clientes.

Liderazgo

Los líderes deben crear un entorno en el que las personas se sientan motivadas.

Compromiso del personal

Involucrar y empoderar a todos los empleados en el proceso de gestión de calidad.

Enfoque basado en procesos

Entender cómo sus actividades contribuyen a los resultados finales.

Mejora continua

Búsqueda constante de mejoras en el rendimiento y la eficacia.

Decisiones basadas en evidencias

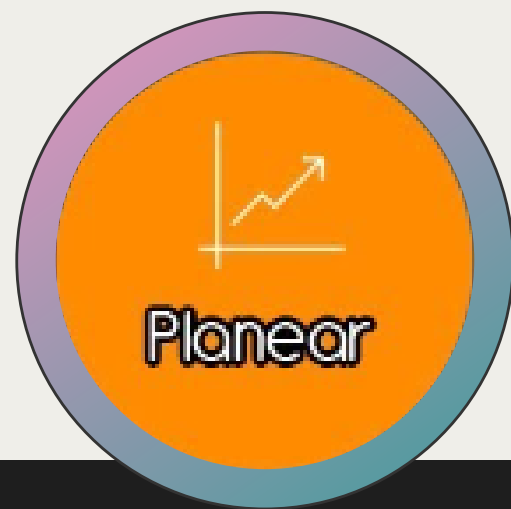
Decisiones relacionadas con la calidad deben basarse en datos y hechos objetivos

Gestión de relaciones

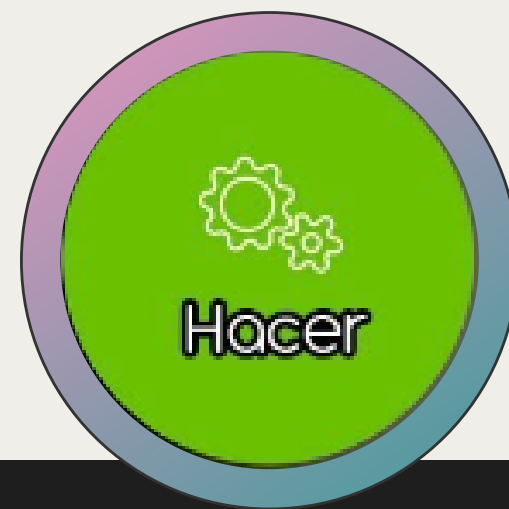
Importancia de gestionar las relaciones con las partes interesadas, incluidos proveedores y clientes.

El Ciclo PHVA

Uno de los aspectos centrales de la ISO 9001 es su enfoque en la mejora continua, que se estructura a través del ciclo PHVA: Planificar, Hacer, Verificar, Actuar.



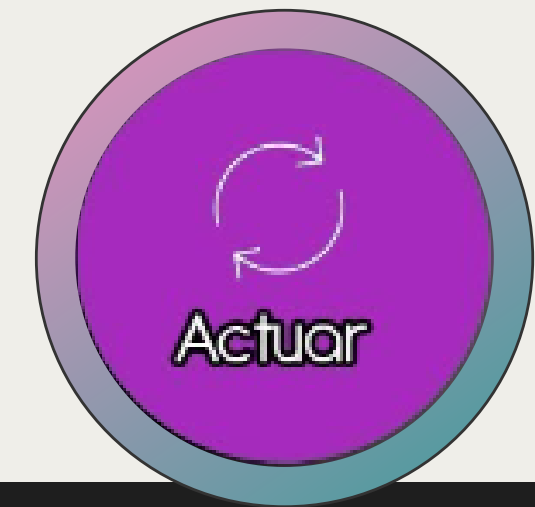
Planificar: Identificación de áreas de mejora y establecer objetivos para abordar estos desafíos.



Hacer: Implementación de acciones, llevando a cabo las mejoras propuestas.



Verificar: Analizar cambios implementados para ver si cumplieron con los objetivos establecidos.



Actuar: Si los resultados son satisfactorios, se estandarizan las mejoras; si no, se ajustan los planes.

Proceso de certificación de ISO 9001

01

EVALUACIÓN INICIAL

La organización realiza una evaluación interna para identificar brechas en sus procesos con respecto a los requisitos de la norma.

02

PREPARACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

Se desarrollan y documentan políticas y procedimientos necesarios.

03

AUDITORÍA EXTERNA

Un organismo de certificación realiza una auditoría para verificar el cumplimiento.

04

MANTENIMIENTO

Una vez certificada, la organización debe mantener el sistema y someterse a auditorías periódicas para asegurar la conformidad continua.

Los organismos que otorgan esta certificación son: SGS (Société Générale de Surveillance), Bureau Veritas, TÜV Rheinland, DQS (Deutsche Gesellschaft zur Zertifizierung von Managementsystemen), etc.

Beneficios

La implementación de la ISO 9001 ofrece múltiples beneficios a las organizaciones



01

**MEJORA DE LA EFICIENCIA
OPERATIVA**

02

**AUMENTO DE LA SATISFACCIÓN DEL
CLIENTE**

03

MAYOR COMPETITIVIDAD

04

**CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS
REGULATORIOS**

05

**FOMENTO DE UNA CULTURA DE
MEJORA CONTINUA**

Areas de aplicación

SALUD

Un hospital utiliza la norma ISO 9001 para estandarizar sus procesos clínicos y administrativos. Esto incluye la gestión de registros médicos, la atención al paciente y la administración de suministros médicos.

CONSTRUCCIÓN

Una empresa constructora implementa ISO 9001 para asegurar que todos sus proyectos se completen de acuerdo con las especificaciones del cliente y dentro del plazo establecido.

EDUCACIÓN

Una institución educativa aplica la ISO 9001 para mejorar la calidad de sus programas académicos, la evaluación del desempeño docente y la retroalimentación de los estudiantes.

Conclusión

La ISO 9001 no solo es una norma de calidad, sino una herramienta estratégica que ayuda a las organizaciones a optimizar sus procesos y mejorar continuamente. Aplicar un sistema de gestión de la calidad basado en ISO 9001 permite a las empresas adaptarse a las necesidades del cliente y mantener su competitividad en el mercado global.



REFERENCIAS

- ISOTools. (2024, 6 junio). ISO 9001 - Norma ISO 9001 para Sistemas de Gestión de Calidad. Software ISO. <https://www.isotools.us/normas/calidad/iso9001/#:~:text=La%20ISO%209001%20es%20una,su%20tama%C3%B1o%20actividad%20empresarial.>
- Norma en Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001. (s. f.). BSI. <https://www.bsigroup.com/es-MX/gestion-de-calidad-ISO-9001/>
- What is ISO 9001 and How To Get ISO 9001 Certification. (s. f.). [Vídeo]. NQA Certification Body. <https://www.nqa.com/es-mx/certification/standards/iso-9001>
- ¿Qué es el ciclo Planear, Hacer, Verificar y Actuar (PHVA)? (s. f.). Dropbox. <https://experience.dropbox.com/es-la/resources/pdca>
- Riveros, A. (2023, 28 noviembre). Guía ISO 9001: Claves para implementar un Sistema de Gestión de la Calidad eficiente. EALDE Business School. <https://www.ealde.es/iso-9001-para-que-sirve/>