

ISO 9001 SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. REQUISITOS

ALBA GARCÍA

Responsable de Calidad y Excelencia



Nuestra estrategia,
el DESARROLLO COMPETITIVO.”



INTEDYA, la mayor firma internacional especializada en la consultoría, auditoría y formación en materia de gestión de riesgos y cumplimiento normativo bajo estándares internacionalmente reconocidos en materia de Calidad, Sostenibilidad, Gestión de Riesgos y Cumplimiento, Seguridad y Salud ocupacional, Seguridad e Inocuidad Alimentaria y Seguridad de la Información en organizaciones públicas y privadas de cualquier tipo de actividad y dimensión.

📈 Apostando por el **DESARROLLO COMPETITIVO**. 📈



Con presencia
DIRECTA en
17 PAÍSES

- España
- Portugal
- México
- Brasil
- Colombia
- Ecuador
- Perú
- Argentina
- Rep. Dominicana
- Chile
- Honduras
- Guatemala
- Costa Rica
- Panamá
- Paraguay
- Uruguay
- Bolivia

+ 80 OFICINAS
INTEDYA

EQUIPO INTERNACIONAL DE
+800 PERSONAS

MÁS DE 100.000
ALUMNOS

MÁS DE 25.000
EMPRESAS CLIENTE

32113

CONTRATOS
FORMALIZADOS

103124

ALUMNOS
FORMADOS

310

SESIONES
FORMATIVAS

407

CURSOS
E-LEARNING
DISPONIBLES

217

MASTER CLASS
IMPARTIDAS

141

JORNADAS
NETWORKING

19

DESAYUNOS
COMPETITIVOS

162

CHARLAS
INFORMATIVAS

ALIANZAS, MEMBRESÍAS Y LIDERAZGO



CALIDAD Y EXCELENCIA: PILARES PARA EL ÉXITO EMPRESARIAL



Nuestra estrategia,
el DESARROLLO COMPETITIVO.

ISO 9001

Sistemas de gestión de la calidad.
Requisitos

La calidad que se demuestra
con procesos, datos y confianza



Nuestra estrategia,
el **Desarrollo Competitivo.**



ISO 9001

Define los requisitos para establecer, implementar, mantener y mejorar un Sistema de Gestión de la Calidad.

Su finalidad no es “tener papeles”, sino asegurar que la organización puede proporcionar productos y servicios conformes y aumentar la satisfacción del cliente.



Conformidad

Cumplir requisitos del cliente, legales, reglamentarios e internos.



Satisfacción del cliente

Escuchar, medir, actuar y mejorar la experiencia del cliente.



Mejora del desempeño

Usar procesos, datos, riesgos y oportunidades para mejorar resultados.



Confianza externa

Demostrar ante clientes y mercados que la organización gestiona con método.



Desde hace ya más de 35 años, las entidades que ostentan el certificado de ISO 9001 disfrutan de un reconocido prestigio en su sector.

✓ **+35 años**

de evolución de la
norma ISO 9001

🎯 **+1M**

certificados de
gestión de la calidad
en el mundo

🎯 **190+**

países con
organizaciones
certificadas

La norma ISO 9001 contiene todos los requisitos para un SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD cuando una organización:

Necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos y que aspiran a aumentar la satisfacción del cliente



Por qué ISO 9001 importa

CLIENTES MÁS EXIGENTES

Cada vez se exige más trazabilidad, cumplimiento, respuesta rápida y evidencia de control.

PROCESOS MÁS COMPLEJOS

Digitalización, proveedores externos, cambios constantes y equipos híbridos obligan a gestionar mejor.

NECESIDAD DE CONFIANZA

La certificación permite demostrar que la organización trabaja con criterios internacionales.

ISO 9001 ayuda a convertir la calidad en una forma de dirigir: requisitos claros, procesos controlados, datos útiles, riesgos gestionados y mejora continua.



En la actualidad, **NO CONTAR** con un certificado según ISO 9001, es una **LIMITACIÓN** y se transmite una **IMAGEN DE ORGANIZACIÓN POCO CONCIENCIADA Y POCO COMPROMETIDA CON LA SATISFACCIÓN DE SUS CLIENTES.**



El objetivo

MEJORAR EL DESEMPEÑO GLOBAL Y PROPORCIONAR UNA BASE SÓLIDA PARA LA EXCELENCIA ORGANIZACIONAL

Calidad no es solo cumplir: es crear una forma fiable de trabajar, aprender y mejorar.

1 Requisitos

Determinar, revisar y cumplir requisitos aplicables.

2 Procesos

Planificar y controlar la forma de trabajar.

3 Datos

Medir para decidir con evidencia.

4 Mejora

Actuar ante desviaciones y oportunidades.



Una norma UNIVERSAL

Aplicable a cualquier organización, con independencia de su tamaño, sector, actividad o ubicación.



INDUSTRIA

Control de producción, trazabilidad y proveedores.



SERVICIOS

Prestación homogénea y satisfacción del cliente.



TECNOLOGÍA

Gestión de requisitos, cambios y entregas.



EDUCACIÓN

Diseño formativo, evaluación y mejora.



ADMINISTRACIÓN

Servicios al ciudadano y control documental.



ONG / FUNDACIÓN

Procesos, transparencia y confianza.

La clave no está en copiar un modelo: está en adaptar el SGC a la realidad de cada organización.



Nuestra estrategia,
el **Desarrollo Competitivo.** ”

Estructura normativa: capítulos 4 a 10

La estructura mantiene el enfoque de alto nivel y ordena el SGC desde el contexto hasta la mejora.



Un sistema completo: planificar, operar, medir y mejorar.



Cómo se implanta ISO 9001

Un proyecto ordenado reduce esfuerzo, evita documentación inútil y acelera la obtención de evidencias.



La documentación no es el punto de llegada: es el soporte para que el sistema funcione.



CAMBIO CULTURAL

Fomentar una cultura de calidad en toda la organización, donde la calidad sea una responsabilidad compartida por todos los miembros del equipo



COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN

Obtener un fuerte compromiso de la alta dirección para liderar la implementación y respaldar el sistema de gestión de calidad



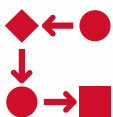
PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

Integrar los objetivos y requisitos del sistema de gestión en la planificación estratégica de la organización



PARTICIPACIÓN DEL PERSONAL

Involucrar activamente a los empleados en el proceso de implementación, fomentando la participación y la conciencia de la importancia de la calidad en sus roles



REVISIÓN Y REDEFINICIÓN DE PROCESOS

Revisar y, si es necesario, redefinir los procesos organizativos para cumplir con los requisitos de ISO 9001



ENFOQUE BASADO EN EVIDENCIA

Adoptar un enfoque basado en evidencia para la toma de decisiones, utilizando datos y análisis para respaldar la mejora continua



EVALUACIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Integrar la evaluación de riesgos y oportunidades en la toma de decisiones y la planificación estratégica de la organización



ENFOQUE EN EL CLIENTE

Cambiar el enfoque hacia el cliente, asegurándose de entender y satisfacer sus necesidades y expectativas



DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA

Desarrollar y mantener documentación que respalde la implementación y operación del sistema de gestión



EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA

Fomentar una mentalidad de mejora continua en la que los empleados estén constantemente buscando oportunidades para mejorar procesos y resultados



Qué refuerza ISO 9001

CULTURA DE CALIDAD

La calidad debe vivirse en decisiones, comportamientos y prioridades reales.

COMPORTAMIENTO ÉTICO

Mayor énfasis en actuar con integridad, transparencia y responsabilidad.

CAMBIO CLIMÁTICO

Consideración de su pertinencia en el contexto y partes interesadas.

RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Gestión diferenciada para prevenir efectos no deseados y potenciar mejoras.

ERROR HUMANO

Controles adecuados para reducir fallos derivados de condiciones de trabajo.

CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL

Preservar lo que la organización sabe y necesita para operar bien.

MEJORA PROACTIVA

No esperar a la no conformidad: aprender, anticipar y evolucionar.

DATOS Y DESEMPEÑO

Más valor al seguimiento, medición y toma de decisiones basada en evidencia.

Beneficios de implementar ISO 9001

Más allá del certificado: orden, confianza, eficiencia y mejora.

✓ CONFIANZA DEL CLIENTE

Demuestra capacidad para cumplir requisitos.

➤ EFICIENCIA OPERATIVA

Reduce errores, reprocesos y costes ocultos.

→ ACCESO A MERCADOS

Facilita licitaciones y requisitos de clientes.

▀ GESTIÓN DE RIESGOS

Anticipa problemas antes de que lleguen al cliente.

▣ MEJOR TOMA DE DECISIONES

Aporta datos, indicadores y análisis.

◎ CULTURA DE CALIDAD

Alinea personas, procesos y responsabilidades.

ISO 9001 no solo permite certificar: permite gestionar mejor.



Nuestra estrategia,
el **Desarrollo Competitivo.**

ISO 9001, es un **COMPROMISO CON LA EXCELENCIA**, una oportunidad para elevar la calidad de nuestros procesos y servicios y alcanzar la **SATISFACCIÓN DE NUESTROS CLIENTES**



Nuestra estrategia,
el **Desarrollo Competitivo.**



¿QUÉ PODEMOS HACER POR TI?



CONSULTORÍA



APOYO DURANTE EL
PROCESO DE
CERTIFICACIÓN



FORMACIÓN CONTINUA
Y MANTENIMIENTO DE
TU CERTIFICACIÓN



ALBA GARCÍA

Responsable de Calidad y Excelencia



Nuestra estrategia,
el DESARROLLO COMPETITIVO.”

