

# Certifique su sistema de gestión de calidad con la ISO 9001



# Contenido

[Anterior](#)

[Siguiete](#)



- 1** Qué es la ISO 9001
- 2** Tendencias de la industria que afectan la gestión de la calidad
- 3** ¿Qué beneficios tiene la certificación ISO 9001?
- 4** Integre sus sistemas de gestión
- 5** Requisitos clave de la ISO 9001
- 6** ¿Cómo obtengo la certificación ISO 9001?
- 7** ¿Por qué elegir LRQA?



Las cosas cambian, eso es un hecho. Aunque los factores externos (muchas veces fuera de nuestro control) puedan afectar nuestro mundo laboral, una cosa permanece intacta: la necesidad de una gestión de calidad dentro de las empresas.

La certificación ISO 9001 puede ayudarlo a lograr esto al proporcionar un marco sólido para un sistema de gestión de calidad efectivo, y lo que es más importante, ágil.



# ¿Qué es la ISO 9001?

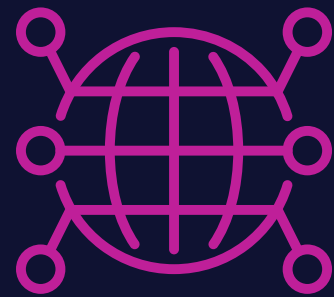
Diseñada para organizaciones de cualquier tamaño que operan en cualquier sector, ISO 9001 es una norma de sistemas de gestión internacional que proporciona un marco reconocido para la gestión de la calidad y la mejora continua. Más de 1 millón de empresas de todo el mundo utilizan ISO 9001 para comprender mejor y satisfacer las necesidades de sus clientes y partes interesadas y para impulsar el desempeño, lo que convierte a esta norma, podría decirse, en uno de los materiales comerciales más importantes alguna vez escritos.



# Tendencias de la industria que afectan la gestión de la calidad

Anterior

Siguiente



## El alza de la tecnología

El alza de la tecnología —lo que a menudo se llama la cuarta revolución industrial— hace tiempo que está en marcha y nos trae el uso comercial e industrial de drones y vehículos autónomos, la fabricación aditiva y el mayor uso de la robótica y la inteligencia artificial. Se estima que entre el momento presente y el 2050, la cantidad de dispositivos conectados a través de Internet será de más del doble. Como resultado, el impacto del big data y los análisis se hará sentir en muchos campos de la industria y el comercio.



## La pandemia de COVID-19

La pandemia de COVID-19 probablemente ha sido uno de los impactos más grandes sobre la gestión de la calidad para las empresas a nivel global en los últimos años —desde el cambio repentino al trabajo remoto hasta la falta de seguridad en la cadena de suministros, la pandemia hizo que se prestara especial atención a la falta de agilidad general dentro de los sistemas de gestión de calidad. Uno de los factores más notables que afectó, y aún afecta, a muchas empresas fue el cambio repentino al trabajo remoto; casi de la noche a la mañana, las empresas se vieron obligadas a cerrar las puertas, y las únicas opciones que tenían eran adaptarse al trabajo virtual o cerrar de manera permanente. Históricamente, muchos procesos, políticas y objetivos de control de calidad implicaban elementos de trabajo en sitio o en un entorno presencial, lo que resultó en la necesidad de ajustes repentinos a lo que probablemente se consideraban componentes organizacionales fundamentales, lo cual, por supuesto, causó una importante interrupción.



## Escasez de recursos

Esta megatendencia se relaciona a veces con el cambio climático, pero puede también verse más impulsada por el crecimiento de la población global y la industrialización. Pero también hay escaseces con potencial de ser más disruptivas globalmente; por ejemplo, las tierras raras que se necesitan en cantidades cada vez mayores para baterías, vehículos eléctricos y dispositivos electrónicos como los teléfonos inteligentes. También existe un aumento de la preocupación sobre la estabilidad y la resiliencia de las cadenas de suministro global, dada la interrupción causada por eventos como la pandemia de COVID-19 y la guerra en Ucrania; o incluso eventos más modestos, como el bloqueo temporal del canal de Suez en marzo de 2021. La escasez puede requerir que las organizaciones rediseñen sus productos o procesos; esto presenta nuevos riesgos o cambia los niveles de estos riesgos, y genera la necesidad de ajustar los controles de riesgo posiblemente con poco tiempo de antelación.

# ¿Qué beneficios tiene la certificación ISO 9001?

[Anterior](#)

[Siguiendo](#)



La certificación proveniente de una marca globalmente reconocida como LRQA les da a los clientes, empleados y partes interesadas la confianza agregada de que la calidad y la mejora continua son una prioridad de la organización.

## **Ventaja competitiva**

Muchas empresas requieren que los proveedores y socios tengan una certificación independiente de ISO 9001 como licencia para poder licitar. Y, si bien la certificación no siempre es una obligación contractual, a menudo proporcionará una ventaja competitiva y credibilidad agregada, lo cual ayuda a obtener y mantener relaciones comerciales confiables.

## **Efectividad y rendimiento comercial**

Al seguir los principios de mejores prácticas contenidos en la ISO 9001, las organizaciones pueden mejorar su enfoque hacia la gestión de riesgos, brindar una mejor comprensión del contexto interno y externo de su organización, y hacer una contribución valiosa a la efectividad y rendimiento generales de su empresa. La certificación acreditada a través de un proveedor confiable y reconocido a nivel global como LRQA es una insignia de credibilidad y profesionalismo para las organizaciones de todo el mundo.

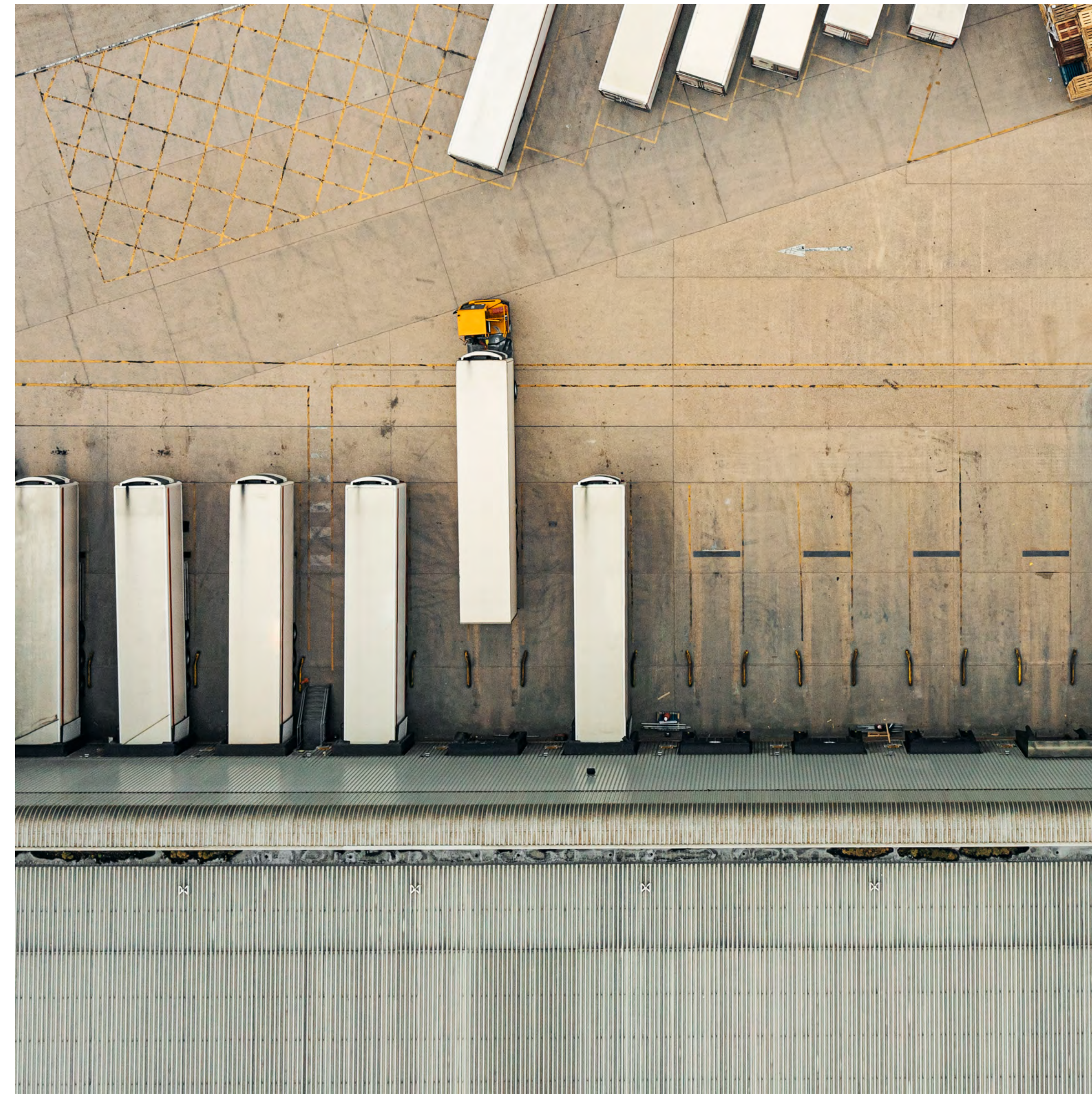


# Integre sus sistemas de gestión

La ISO 9001 sigue al Anexo SL, la estructura de alto nivel para todas las Normas ISO modernas. La estructura del Anexo SL garantiza la consistencia y compatibilidad entre las distintas normas para sistemas de gestión y permite realizar una implementación directa y armonizada de varias normas (sistemas de gestión integrados). La ISO 9001 se integra fácilmente a todas las normas ISO de sistemas de gestión nuevas y revisadas, como la ISO 14001, la ISO 45001 y la ISO 27001.

En LRQA, vemos beneficios muy claros para las empresas en cuanto a la implementación de un sistema de gestión integrado que cuente con una cantidad de normas ISO. Este es un mecanismo efectivo para que las empresas gestionen su perfil de riesgo de una manera integrada en distintos aspectos de sus actividades, como la prestación de servicios, la huella ambiental o la salud y la seguridad de su fuerza laboral.

Un sistema de gestión integrado también permite que las empresas vinculen fácilmente sus objetivos estratégicos a sus operaciones, e involucren con éxito a las partes interesadas. Una vez que se ha establecido la primera norma de gestión y se han definido las bases adecuadas para el desarrollo de un método de sistemas de gestión integrados, el tiempo, esfuerzo y actividades requeridas para implementar normas adicionales es significativamente menor, con ganancias que superan por mucho la inversión.



# Cláusulas del Anexo SL

[Anterior](#)

[Siguiete](#)



La estructura del Anexo SL consta de diez cláusulas. Todo el contenido de una norma de sistema de gestión debe cumplir con los criterios de las diez cláusulas para respetar el marco del Anexo SL. Las cláusulas se categorizan de la siguiente manera:

<p><b>Cláusula 1</b> <b>Alcance</b></p> <p>Esto define los resultados deseados del sistema de gestión.</p>	<p><b>Cláusula 2</b> <b>Referencias normativas</b></p> <p>Se hace referencia a las normas o publicaciones relevantes.</p>	<p><b>Cláusula 3</b> <b>Términos y definiciones</b></p> <p>Aquí se incluyen las definiciones de los términos comunes utilizados en la norma.</p>	<p><b>Cláusula 4</b> <b>Contexto de la organización</b></p> <p>Esto define las áreas que cubrirá el sistema de gestión.</p>	<p><b>Cláusula 5</b> <b>Liderazgo</b></p> <p>Esta área resalta la importancia de la participación del equipo de liderazgo en la operación del sistema de gestión.</p>
<p><b>Cláusula 6</b> <b>Planificación</b></p> <p>Cómo alcanzará sus objetivos el sistema de gestión y cómo lidiará la empresa con el riesgo.</p>	<p><b>Cláusula 7</b> <b>Apoyo</b></p> <p>Cómo se respaldará la operación del sistema de gestión para que tenga un funcionamiento eficiente.</p>	<p><b>Cláusula 8</b> <b>Operación</b></p> <p>Detalles de los procesos y operaciones diarias de su empresa, incluido cómo se realizará el seguimiento del rendimiento de estas áreas.</p>	<p><b>Cláusula 9</b> <b>Evaluación del rendimiento</b></p> <p>Análisis y monitoreo de qué tan bien operará la empresa en virtud de los requisitos de su sistema de gestión. normalizadas.</p>	<p><b>Cláusula 10</b> <b>Mejora</b></p> <p>Utilizar los resultados de su evaluación de rendimiento para mejorar su empresa y sus procesos.</p>

En la mayoría de los casos, estas cláusulas utilizan un texto base idéntico, independientemente de la norma a la que se aplican, y comparten términos y definiciones comunes para promover la consistencia y la compatibilidad entre las normas para sistemas de gestión. Esto significa que las disposiciones básicas de un sistema de gestión están normalizadas.



# Requisitos clave de la ISO 9001

[Anterior](#)

[Siguiente](#)



## Contexto de la organización

La ISO 9001 exige que las organizaciones busquen más allá de las cuestiones de calidad que impactan directamente y exige que consideren su impacto en una sociedad más amplia. Cada organización es única, por lo tanto, el contexto es importante. El objetivo deseado de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) es permitir que una organización mejore su desempeño de calidad que corresponde a las actividades, los productos y los servicios que brinda. Por lo tanto, el SGC debería ser diseñado e implementado con el fin de cumplir necesidades específicas de la organización, en el que se tengan en cuenta sus actividades, peligros relacionados, conformidad con las obligaciones, sus partes interesadas, productos o servicios y el entorno empresarial en el que funciona. Se debe tener en cuenta que estas consideraciones sobre el contexto no deben estar únicamente limitadas a factores de calidad. Para un SGC, el contexto incluye un entorno empresarial, factores internos, como la cultura y las capacidades organizativas, la dirección estratégica, y factores externos, como las condiciones socioeconómicas en las que funciona. Para entender mejor su contexto empresarial, puede encontrar útiles técnicas como “PESTEL” y “SWOT”.

## Participación del liderazgo y los trabajadores

La gerencia sénior debe ser capaz de demostrar un compromiso evidente con la gestión de la calidad. En donde la alta dirección juegue un papel activo en el avance de la gestión de la calidad, probablemente habrá pruebas de la participación del liderazgo. Sin embargo, para aquellas organizaciones en la que la alta dirección haya desarrollado la responsabilidad para la gestión de la calidad, el efecto debe ser considerablemente mayor. Los auditores deben buscar evidencia que la alta dirección ha participado en el establecimiento, la implementación y el mantenimiento de la política de gestión de calidad, así como pruebas de que las políticas y los objetivos se comunican de manera efectiva a los trabajadores responsables de la calidad de los bienes y/o servicios.

## Riesgos y oportunidades

La planificación, que se encuentra en la sección seis de la ISO 9001, juega un papel integral en el abordaje de los riesgos y oportunidades y se centra en cómo su organización puede prevenir o disminuir los efectos no deseados, incluidas las inconformidades y los requisitos legales para que pueda seguir logrando sus objetivos. No olvide mirar el lado positivo, las oportunidades de su organización y cómo optimizarlas.

## La gestión de la calidad a lo largo de la cadena de suministros

La ISO 9001 exige que las organizaciones consideren las cuestiones de control de calidad que afectan a la cadena de suministro más amplia, tanto en términos de ser una parte interesada como más claramente en las cláusulas que cubren la adquisición. Se ha explicitado el proceso de gestión de la tercerización, contratistas y los acuerdos de adquisición, lo que debería llevar a una mejor identificación de los riesgos y a una mayor eficiencia para un grupo más amplio.

## Mejora

Las organizaciones deben buscar activamente y aprovechar las oportunidades de mejora que faciliten el logro de los resultados deseados del sistema de gestión de calidad. Deben tener en cuenta los resultados del análisis y la evaluación de su desempeño en la calidad, las auditorías internas, la evaluación de la conformidad y el análisis de la gestión cuando toman medidas para mejorar el desempeño. La mejora puede surgir de la acción correctiva, la mejora continua y la innovación.



# ¿Cómo obtengo la certificación ISO 9001?

LRQA fue el primer organismo de certificación en obtener la acreditación del Servicio de Acreditación del Reino Unido (UKAS – United Kingdom Accreditation Service), y recibió la acreditación número 0001 en 1986, lo cual significa que puede confiar en que tenemos la experiencia y conocimientos técnicos necesarios para llevar a cabo su auditoría ISO 9001. Nuestros auditores son especialistas de la industria que entienden su negocio y agregan valor por medio de auditorías efectivas y robustas.

El camino que recorre su organización para lograr la certificación ISO 9001 a menudo depende del tamaño, madurez y enfoque existente de su empresa para la gestión de riesgos, entre otros factores. Pero el proceso estándar para contar con la certificación ISO 9001 incluye tres pasos principales.

## **Auditoría de etapa 1: revisión de documentos y planificación**

El auditor revisará el diseño y la documentación de su sistema de gestión; en la mayoría de los casos, esto se lleva a cabo de manera remota.

## **Auditoría de etapa 2: evaluación de la implementación**

El auditor evaluará la implementación y efectividad de su SGC existente en línea con los requisitos de la ISO 9001. Si existieran inconformidades, recibirá una notificación. Esta etapa se puede llevar a cabo en forma remota o en sitio. Promocione su certificación ISO 9001: Su certificación demuestra un compromiso con las mejores prácticas reconocidas a nivel internacional y la mejora continua, lo que lo ayuda a obtener nuevos negocios y satisfacer las demandas de las partes interesadas.





## ¿Cómo se efectúan las auditorías ISO?

Nuestros servicios combinan actividades remotas y en sitio para proporcionar información y conocimientos técnicos inigualables. A través de tecnología remota segura, podemos proporcionar una manera rápida y flexible de mantener su programa de auditorías, ayudando a reducir la huella de carbono asociada con los viajes y minimizando los riesgos para la salud y la seguridad de las personas que trabajan en áreas peligrosas o de difícil acceso. Los resultados son consistentes con las auditorías en sitio, por lo que la integridad de su auditoría y la certificación acreditada sigue siendo exactamente la misma.

# ¿Por qué elegir LRQA?

[Anterior](#)

[Siguiendo](#)



Trabajar con un socio creíble y respetado para certificar sus sistemas de gestión es una manera particularmente poderosa de demostrar a las partes interesadas que se están estableciendo y cumpliendo estándares altos. La certificación ayuda a garantizar que las prácticas laborales minimicen los riesgos en el futuro, además de permitirle mejorar su reputación en el presente al demostrar su compromiso con maneras seguras, sostenibles y éticas de trabajo.

## **Visión estratégica**

Nuestros conocimientos técnicos, experiencia industrial y método innovador y progresista lo ayudarán a sortear las dificultades actuales, y a volverse una organización más segura, limpia, resiliente y ética para el futuro.

## **Conocimientos técnicos**

Nuestro personal está compuesto por expertos líderes en sus sectores y tecnologías que se encargan de la certificación, los servicios de inspección, la sostenibilidad, la capacitación y la ciberseguridad. Trabajamos codo a codo con sus equipos para tener una clara comprensión de los riesgos, desafíos y necesidades, y luego compartimos nuestro conocimiento para ayudar a que su empresa prospere, hoy y mañana.

## **Capacidad global**

Con operaciones en más de 160 países, con reconocimiento de más de 30 organismos de certificación internacionales y con una amplia cobertura de las industrias, podemos ayudarlo a gestionar el riesgo, impulsar mejoras comerciales, crear credibilidad con las partes interesadas y cumplir con los objetivos de sostenibilidad, dentro de su empresa y en su cadena de suministros.

## **Relaciones efectivas**

Cada empresa es única. Por eso nuestros expertos trabajan con usted para comprender completamente sus necesidades y objetivos y determinar cómo podemos brindarle la mejor asistencia posible.

## **Método pionero**

Hemos liderado el camino para moldear nuestra industria y seguimos aprovechando cada oportunidad para colaborar con los clientes y desarrollar nuevas ideas, servicios e innovaciones.



YOUR FUTURE. OUR FOCUS.

## Acerca de LRQA:

Al reunir los conocimientos técnicos inigualables en certificación, aseguramiento de marca, ciberseguridad, inspección y capacitación, nos hemos convertido en un proveedor de servicios de aseguramiento líder a nivel mundial.

Estamos orgullosos de nuestra herencia, pero lo que realmente importa es quién somos hoy, porque eso es lo que determina cómo nos asociamos con nuestros clientes en el futuro. Al combinar valores sólidos, décadas de experiencia en la gestión y mitigación de riesgos y un gran enfoque en el futuro, estamos aquí para ayudar a nuestros clientes a construir empresas más seguras y sostenibles.

Desde auditoría, certificación y capacitación independientes hasta los servicios de asesoría técnica, la tecnología de aseguramiento en tiempo real y la transformación de la cadena de suministros impulsada por datos, nuestras innovadoras soluciones integrales ayudan a nuestros clientes a negociar un panorama de riesgos que cambia rápidamente, asegurándose de que le están dando forma a su propio futuro en vez de dejar que este les dé forma a ellos.

## Póngase en contacto

LRQA México  
W <https://www.lrqa.com/mx>  
T +52 81 8152 1000  
E [sales-mexico@lrqa.com](mailto:sales-mexico@lrqa.com)

LRQA Sudamérica  
W <https://www.lrqa.com/es-cl>  
T +56 32 221 7665  
E [info-sudamerica@lrqa.com](mailto:info-sudamerica@lrqa.com)

