

FAQ – Gestión de calidad certificada según ISO 9001



¿Le gustaría que su sistema de gestión de la calidad estuviera certificado según la norma ISO 9001, pero aún tiene dudas sobre las ventajas, el procedimiento y los requisitos de certificación? Hemos reunido preguntas y respuestas que le informarán exactamente sobre estos temas y lo prepararán para la **certificación ISO 9001**.

1. ¿Qué es un sistema de gestión de la calidad?

Un sistema de gestión de la calidad, o sistema QM para abreviar, es un marco de procesos, especificaciones y tareas definidos. Apoya la calidad constante en los productos y servicios de una empresa. Al mismo tiempo, reduce los riesgos y aumenta el desempeño de la empresa.

2. ¿Qué es ISO 9001 y qué incluye?

La ISO 9001 fue introducida por la Organización Internacional de Normalización (ISO) en 1987 y desde entonces ha sido un estándar reconocido internacionalmente para la

gestión de la calidad. El 23 de septiembre se publicó la actual ISO 9001: 2015. Define los requisitos para un sistema de gestión de la calidad.

3. ¿Cuáles son los objetivos de un sistema de gestión de la calidad según ISO 9001?

El objetivo de un sistema de gestión de la calidad es la mejora sostenible y continua de la calidad de los productos, procesos y servicios de una empresa. La certificación de un sistema QM según ISO 9001 tiene como objetivo contribuir a integrar la conciencia de la calidad en cada operación subproceso de una empresa y así lograr la satisfacción del

cliente y los objetivos de la empresa de forma más eficiente. Con la nueva ISO 9001 usted actualiza su sistema de gestión de calidad y hace que sus procesos operativos sean económicos, orientados al mercado, sostenibles y fáciles de usar.

4. ¿Por qué debería tener mi empresa certificada con ISO 9001?

Al certificar su sistema de gestión de la calidad, se beneficia, independientemente del tamaño, la industria o la orientación de su empresa, de la mejora sostenible de la calidad de sus productos y servicios. La certificación de su sistema de gestión de la calidad ofrece varias ventajas.

Usted ha documentado una prueba de calidad que le ofrece una valiosa ventaja competitiva. Con un sistema de gestión de calidad, aumenta su productividad y minimiza su riesgo. Al mismo tiempo, ahorra costes y mejora la satisfacción del cliente.

5. ¿Cómo funciona la certificación ISO 9001 y cómo puede mi empresa prepararse para la certificación?

Certificamos su gestión de calidad en unos pocos pasos:

1. Reunión informativa y auditoría preliminar (opcional)
2. Certificación in situ
3. Informe de Auditoría y evaluación
4. Certificado y sello de prueba DEKRA
5. Primera auditoría de vigilancia (después de 12 meses)
6. Segunda auditoría de vigilancia (después de otros 12 meses)
7. Recertificación (tres años después de la certificación inicial)

¿Le gustaría saber si su empresa ya cumple los requisitos

para la certificación ISO 9001: 2015? O ¿Identifica el potencial de mejora en la preparación para la certificación?

¡Contáctenos!

6. ¿Qué cambios hay en la ISO 9001: 2015?

Además de la nueva “estructura de alto nivel” uniforme, que facilita una combinación de varios sistemas de gestión en una empresa, tenemos los siguientes cambios:

- Mayor facilidad de uso del estándar de gestión
- Mayor responsabilidad de la alta dirección
- Definición más estricta de procesos
- Mayor consideración de los grupos de interés
- Consideración más intensa de riesgos e identificación de oportunidades
- Reglas para manejar los conocimientos técnicos y sensibles de la empresa información

7. ¿Qué es la “Estructura de alto nivel”?

La “Estructura de alto nivel”, HLS para abreviar, es una estructura básica superior uniforme para todas las normas ISO nuevas, revisadas y futuras. Mediante términos uniformes y declaraciones centrales, facilita la certificación, integración y organización de varios estándares en una empresa. Con la “Estructura de Alto Nivel”, el ciclo “Planificar-Hacer-Verificar-Actuar”, ciclo corto PDCA, se puede aplicar a todos los procesos y es parte del proceso de mejora continua (CIP).

Los diez capítulos de la estructura básica para todos los estándares de sistemas de gestión con HLS:

1. Ámbito de aplicación
2. Referencias normativas
3. Términos

4. Contexto de la organización
5. Visita guiada
6. Planificación del sistema de gestión de la calidad
7. Apoyo
8. Operación
9. Evaluación del rendimiento
10. Mejora

8. ¿Qué significa “evaluación de riesgos” o “pensamiento basado en riesgos”?

El enfoque basado en riesgos es una de las características centrales de ISO 9001: 2015, y los siguientes capítulos tratan de la evaluación de riesgos:

- 6.1 Riesgos y oportunidades
- 4.1 Contexto de la organización
- 4.2 Partes interesadas
- 4.4 Procesos
- 9.3 Revisión de gestión

ISO 9001: 2015 requiere un enfoque sistemático para identificar y evaluar los riesgos y oportunidades que afectan el logro de las metas corporativas. A diferencia de la gestión

de riesgos tradicional, aquí no todos los riesgos se evalúan negativamente. El objetivo es reducir los riesgos de forma selectiva y, al mismo tiempo, aprovechar activamente las oportunidades.

9. ¿Qué estándares son adecuados para las certificaciones combinadas?

La certificación combinada es particularmente adecuada para estándares de gestión que ya tienen una “Estructura de alto nivel”.

Sin embargo, en principio, también se pueden combinar otras certificaciones con la certificación ISO 9001.

En combinación con ISO 9001, por ejemplo, se recomiendan estas normas:

- Gestión medioambiental de acuerdo a [ISO 14001](#)
- Gestión de la energía de acuerdo a [ISO 50001](#)
- Gestión de la seguridad industrial según [ISO 45001](#)

¿Tiene más preguntas sobre la certificación de su gestión de calidad según ISO 9001? ¡Contáctenos ahora!

DEKRA Audits

Tel. +34.93.4792269

E-mail comercial.es@dekra.com

Web www.dekra.es/es/audits/