



Desmintiendo
los mitos



¿Qué es ISO 9001?

ISO 9001 es una norma que establece los requisitos para un sistema de gestión de la calidad. Ayuda a las empresas y organizaciones a ser más eficientes y mejorar la satisfacción del cliente.



¿No es un viejo documento diseñado para la forma en la que las empresas trabajaron en la década de 1990?

Publicado por primera vez en 1987, ISO 9001 ha existido por muchos años, pero se actualiza regularmente para garantizar que sigue siendo relevante para el entorno empresarial de hoy. En su última versión, ISO 9001: 2015 incorpora elementos como un mayor enfoque en las partes interesadas y el contexto más amplio de una organización para adaptarse a las necesidades en evolución de los negocios modernos. La norma está diseñada para ser lo suficientemente flexible para ser utilizada por diferentes tipos de organizaciones. Por esta razón, no especifica cuáles deben ser los objetivos relacionados con la "calidad" o "satisfacer las necesidades del cliente". En cambio, requiere que las organizaciones definan ellos mismos estos objetivos y mejoren continuamente sus procesos para alcanzarlos.

¿Es muy complicado?

No, ISO 9001 puede parecer difícil al principio pero los conceptos detrás de la norma son muy simples. Los siete principios de gestión de la calidad son un buen lugar para comenzar y serán de gran ayuda a la hora de definir su sistema de gestión de la calidad. Además, hay una gran cantidad de información de apoyo disponible de su miembro ISO, el grupo de expertos responsable de la norma y el sitio web de ISO (www.iso.org).

¿No es privativa de las grandes empresas?

No, la norma puede ser usada por cualquier organización, independientemente de su tamaño o tipo. Mientras que las pequeñas empresas pueden no tener personal dedicado a la calidad, aún pueden disfrutar de los beneficios de implementar la norma. Consejos para las pequeñas empresas se pueden encontrar en la publicación ISO 9001 para las pequeñas empresas. Que hacer, disponible en su miembro ISO o en la tienda ISO.



¿Es muy caro?

La norma en sí tiene un precio razonable y puede adquirirse del miembro ISO en su país o a través de ISO Store. Obtener la certificación de la norma - que no es obligatorio - incurrirá en un costo adicional que puede variar de acuerdo con el organismo de certificación que elija y donde se basa (ISO no realiza la certificación). Algunas empresas también pueden decidir utilizar un consultor externo. Esto no es estrictamente necesario, sin embargo, y un gran número de consejos útiles se pueden encontrar en publicaciones de apoyo disponibles de ISO y sus miembros.

¿Me ayudará a aumentar mis ganancias?

ISO 9001 puede ayudar a traer beneficios financieros de varias maneras:

- El uso de ISO 9001 puede aumentar la productividad y eficiencia, reduciendo así los costos de una organización.
- El uso de ISO 9001 puede mejorar la experiencia del cliente, lo que resulta en negocios repetidos, aumento de ventas e ingresos adicionales para su negocio.
- Obtener la certificación ISO 9001 puede mejorar su reputación, atrayendo nuevos clientes a su organización.

¿No es solo para los fabricantes?

No, la norma puede ser usada por cualquier organización, incluyendo proveedores de servicios como hospitales, bancos o universidades. De hecho, la versión más reciente de la norma fue diseñada específicamente para ser más accesible a organizaciones fuera del sector manufacturero.



¿Significa mucho papeleo extra?

¡No necesariamente! La norma requiere que usted documente un número de asuntos pero, en realidad, estos son relativamente limitados. Su flexibilidad significa que usted será capaz de encontrar una manera de usarlo que se adapte a su organización sin necesidad de papeleo innecesario.

¿Qué beneficios traerá a mi negocio u organización?

La implementación de un sistema de gestión de la calidad le ayudará a:

- Evaluar el **contexto general** de su organización para definir quién es afectado por su trabajo y qué esperan de usted. Esto le permitirá **establecer claramente sus objetivos** e identificar **nuevas oportunidades de negocio**.
- Ponga a sus **clientes en primer lugar**, asegurándose de que siempre satisfacer sus necesidades y mejorar su satisfacción. Esto puede conducir a una mayor repetición de clientes personalizados, nuevos clientes y un mayor negocio para su organización.
- Trabaje de una **manera más eficiente** ya que todos sus procesos serán alineados y entendidos por todos en el negocio u organización. Esto aumenta la productividad y la eficiencia, reduciendo los costos internos.
- Cumplir con los **requisitos legales y reglamentarios necesarios**.
- **Ampliar a nuevos mercados**, ya que algunos sectores y clientes requieren ISO 9001 antes de hacer negocios.
- **Identificar y abordar los riesgos** asociados con su organización.

Organización Internacional para la Normalización

Secretaría Central de ISO
Chemin de Blandonnet 8
Case Postale 401
CH – 1214 Vernier, Ginebra
Suiza

iso.org

© ISO, 2015

Todos los derechos reservados
ISBN 978-92-67-10639-7

Traducción: Isabel Medina. Grupo CRASA

