

# SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015

## 1. INTRODUCCIÓN.

Existen muchas razones para implementar un sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015. Podríamos detallar las razones que resultan de la implementación como reducir el riesgo de fabricar productos o servicios de baja calidad. O quizá simplemente, sus propios clientes le exigen una certificación para poder contratar sus productos o servicios. En los últimos 20 años, la cantidad de empresas certificadas con ISO 9001 ha ido creciendo gradualmente, en la actualidad se cuenta con más de 1,2 millones de empresas certificadas en todo el mundo. En el Perú se tiene 1329 empresas que cuentan con la certificación ISO 9001 registrado al año 2018. Pero, sin embargo la cantidad de empresas certificadas corresponde al 1.5 % del total de empresas registradas. Se quiere conocer los antecedentes sobre los motivos por lo cual las organizaciones implementan un sistema de gestión de la calidad de acuerdo a la norma estándar ISO 9001:2015, Muchas organizaciones realizan su implementación buscando mejorar su currículum, pero el desarrollo de la implementación en el campo o dentro de sus organizaciones no evidencian ningún cambio o mejora de sus procesos. Las razones podrían ser la falta de compromiso de las áreas involucradas, bajo nivel de concientización de los trabajadores o simplemente no la perciben como una herramienta de mejora continua. Es por ello la importancia de no solo implementar un sistema de gestión de calidad, sino generar los medios necesarios para potenciar esta herramienta de mejora continua.



Fig. 1. Norma ISO 9001:2015 cuenta con un enfoque basado en procesos.

## 2. ANTECEDENTES.

Si originalmente el enfoque de la norma- basada en la antigua norma británica BS 5750- era hacia empresas dedicadas a la producción y a la fabricación, gracias al éxito y difusión de la certificación de calidad, las diversas revisiones, especialmente la del año 2000, han ido orientadas precisamente a la generalización de la norma para todo tipo de sectores y actividades.



Fig. 2. Evolución de la norma ISO 9001.

1987: Se publicó la primera serie de normas ISO 9001 la cual fijo una base y un modelo para el aseguramiento y control de la calidad basado en el cumplimiento de los requisitos del producto. El 23 de septiembre fue publicada la nueva versión de la norma UNE-EN ISO 9001:2015, está es una norma que rige desde 1987, año en la cual fue publicada la primera versión de la norma del sistema de gestión de la calidad, entonces llamada en ese entonces “aseguramiento de la calidad”, hasta la actualidad puede mencionarse como la norma de mayor certificación a nivel mundial, se puede indicar que ha evolucionado en tres niveles o fases en esta nueva versión, y modificando la estructura de alto nivel para obtener la mayor compatibilidad con otras normas. Está norma es aplicable para cualquier industria de productos o servicios.

## 3. DESARROLLO.

La adopción de un Sistema de Gestión de Calidad surge como una decisión estratégica de la alta dirección teniendo en cuenta el estado actual de la empresa, la interacción de las áreas y el enfoque al cliente. Con el fin de lograr los objetivos a mediano y largo plazo, la organización debe consolidar los lineamientos idóneos para sus procesos para cumplir con las metas propuestas, tales como, ofrecer productos de calidad al cliente, brindar un ambiente de trabajo seguro, gestionar la participación de los colaboradores y buscar la mejora de sus procesos de forma general. La herramienta ISO 9001:2015 nos brinda las normas estándares a seguir dentro de un marco internacional. El sistema de gestión de la calidad es un conjunto de normas aplicable a todo tipo de organización independientemente del rubro o tamaño, durante el proceso de implementación se puede encontrar las siguientes formas verbales “debe” indica un requisito, “debería” indica una recomendación, “puede” indica un permiso, una posibilidad o una capacidad.



Fig. 3. Preguntas claves para la implementación de un sistema de gestión.

Esta norma internacional emplea un enfoque de procesos el cual implica la gestión y todas las interacciones con los procesos, esto con el fin de poder determinar al proceso como un término de valor agregado y obtener la eficacia esperada del proceso, este enfoque incorpora el ciclo planificar- hacer- verificar - actuar (PHVA) y un pensamiento basado en riesgos la cual nos ayuda a conocer y prevenir las posibles desviaciones dentro de la cadena de proceso, además de tomar acciones para abordar las oportunidades y potenciarlas. Esta norma internacional cuenta con una estructura de alto nivel que consta 10 capítulos:

1. Objeto y campo de aplicación
2. Referencias normativas
3. Términos y condiciones
4. Contexto de la organización
5. Liderazgo
6. Planificación
7. Apoyo
8. Operación
9. Evaluación del desempeño
10. Mejora

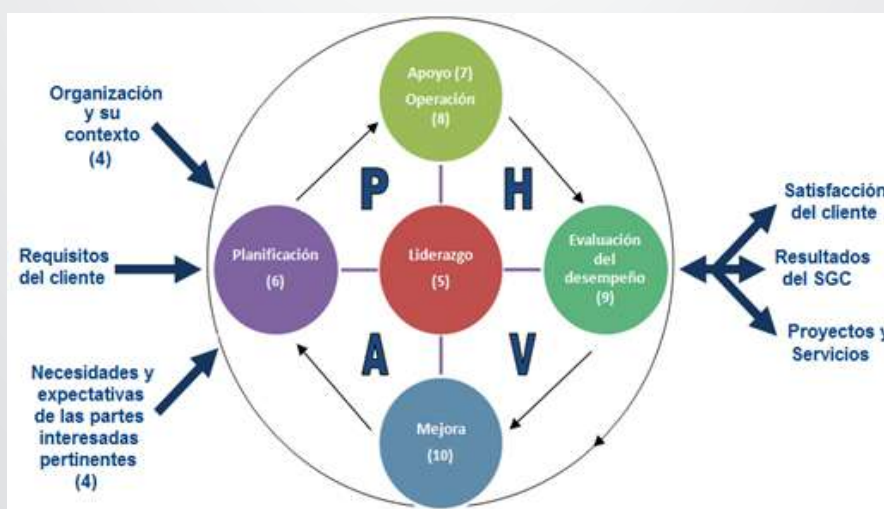


Fig. 4. Esfera, captando luz de la luna para producir energía

La versión vigente de la norma 9001 es la del 2015, el objetivo de esta norma es poder establecer y brindar herramientas para lograr los objetivos de la organización, promover una cultura de calidad, simplificar y unificar productos y servicios, Proteger los intereses de los consumidores y de toda la sociedad, abaratar los costes generales. Las organizaciones que cuentan con un sistema de gestión de la calidad (SGC), cuentan con ventajas dentro del mercado a nivel interno como una cultura organizacional en la gestión de la calidad y a nivel externo por ser proveedores certificados de nuestros clientes. Además que facilita la implementación de otros sistemas de gestión que puedan contar con la misma estructura de alto nivel.

#### 4. CONCLUSIÓN.

- Se puede concluir que la implementación de un sistema de gestión de la calidad (SGC) proporciona un mayor conocimiento de la organización brindando mejores resultados, conocimiento de los procesos, análisis de los riesgos y oportunidades. Complementando la participación y consulta de los trabajadores.
- La creación de manuales, procedimientos, instructivos, auditorías internas y elaboración de toda la documentación basados en la normativa UNE-en ISO 9001:2015, logrando obtener una ventaja competitiva que tan importante es hoy en día, permitiendo lograr hacer una diferencia con el resto de sus competidores del mismo sector.

#### 5. BIBLIOGRAFÍA.

- (1) Natividad, I. (2017). Sistema de gestión de la calidad bajo la norma ISO 9001:2015 en la empresa ELECINS.A.
- (2) Norma ISO 9001:2015 (2015). Sistema de gestión de la calidad, Ginebra, Suiza.
- (3) Sánchez, R. (2016), Proyecto de Implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 en la Empresa Pinatar Arena Football Center S.L. Recuperado el 27 de setiembre del 2019 de <http://repositorio.upct.es/bitstream/handle/10317/5818/tfg-san-pro.pdf?sequence=1>

**Autor:** Juan Renzo Garcia Pino.

**Edición:** Bach. Francie Salazar Mandamiento, Responsable de Medios e Imagen Institucional