

## Certificación

# ISO 9001

## Gestión de la calidad

### Te hace grande

*En un mercado cada vez más globalizado, la calidad es un factor estratégico imprescindible. ISO 9001 supone un lenguaje común, internacionalmente adoptado, que identifica las necesidades de clientes y otros grupos de interés, para sistematizar la gestión interna, gracias a la mejora continua, así como para aumentar la satisfacción de clientes y consumidores.*

*Entre otras ventajas, ISO 9001 mejora los procesos y elimina los costes de la no calidad; logra una mayor implicación de los profesionales al conseguir el trabajo bien hecho y de forma sostenible, conlleva una mayor convicción en la transmisión del compromiso con la calidad a todos los públicos de una organización, además de ser una plataforma ideal desde la que avanzar hacia otras certificaciones. A nivel mundial, haber superado el millón y medio de certificados pone de manifiesto que ISO 9001 constituye una eficaz herramienta por la que las organizaciones continúan apostando para enfrentarse a los desafíos globales.*

*Hoy por hoy, la certificación es una estrategia de competitividad empresarial que contribuye a mejorar el conocimiento de una organización dentro y fuera de sus fronteras, a su diferenciación, a aumentar el compromiso del personal y a transmitir confianza a todas las partes interesadas.*

## ¿Por qué implantar y certificar ISO 9001?

Implantar y certificar un Sistema de Gestión de la Calidad resulta una estrategia imprescindible en cualquier organización:

### Para competir en el exigente mercado de hoy

La calidad es una exigencia estratégica para toda empresa que quiera ser reconocida en el mercado, y un factor del que depende la supervivencia de cualquier organización. La certificación en ISO 9001 facilita la comprensión de las expectativas de los clientes y otras partes interesadas, y favorece a la organización la adaptación a los cambios que se producen en su contexto.

### Como punto de partida hacia otras certificaciones

La norma UNE-EN ISO 9001 establece las bases en las organizaciones para:

- Avanzar hacia un modelo de excelencia (Evaluación EFQM...)
- Mejorar sus productividad dentro de su propia actividad o sector a través de certificaciones específicas (sanidad, comercio electrónico, pequeño comercio....)
- Incrementar la competitividad de su producto o servicio gracias al valor conferido por las Marcas  de AENOR.
- Reforzar otras áreas de gestión estratégicas, como Medio Ambiente, Seguridad, Responsabilidad Social.

### Para sistematizar la gestión y obtener la máxima rentabilidad y eficacia

Independientemente del tamaño o volumen de facturación de la organización, la implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad ayuda a centrar, organizar y sistematizar sus procesos, y proporcionar productos/servicios que satisfacen los requisitos del cliente. De este modo, constituye una inversión y esfuerzo que resulta muy rentable para las empresas, por dotarlas de una ventaja competitiva así como por representar una mejora continua en su gestión interna.



# AENOR

Soluciones para la gestión de la calidad y el éxito empresarial

# ¿En qué consiste?



La Norma internacional ISO 9001 adopta un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implanta y mejora la eficacia de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), con el objeto de aumentar la satisfacción del cliente.

Un enfoque basado en procesos, dentro de un SGC, destaca la importancia de la comprensión y el cumplimiento de los requisitos, la necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor, la obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso, y la mejora continua de los procesos basada en mediciones objetivas.

En las organizaciones de hoy, la dirección debe tomar decisiones a tiempo basándose en hechos. La implantación y certificación de un SGC, basado en esta norma, proporciona una serie de herramientas para priorizar la toma de decisiones, como son la definición de indicadores clave y sus objetivos, así como la identificación de acciones a corregir o mejorar en todas las áreas de la organización.

Un SGC, basado en el ciclo de mejora continua PDCA (Planificar, Desarrollar, Comprobar, Actuar) tiene que ser algo dinámico que se vaya enriqueciendo continuamente por la satisfacción / insatisfacción de los clientes y por sus diferentes demandas a lo largo del tiempo.

## Beneficios:

### Ante el mercado

- Mejorar la imagen de los productos y/o servicios ofrecidos.
- Favorecer su desarrollo y afianzar su posición.
- Ganar cuota de mercado y acceder a mercados exteriores gracias a la confianza que genera entre los clientes y consumidores.

### Ante los clientes

- Aumentar la satisfacción de los clientes.
- Acceder a acuerdos de calidad concertada con los clientes.

### Ante la gestión de la empresa

- Servir como medio para mantener y mejorar la eficacia y adecuación del sistema de gestión de la calidad, al poner de manifiesto los puntos de mejora.
- Cimentar las bases de la gestión de la calidad y estimular a la empresa para entrar en un proceso de mejora continua.
- Aumentar la motivación y participación de personal, así como mejorar la gestión de los recursos.



## Concesión del certificado

Una vez superado el proceso de certificación, se concederá el *Certificado AENOR de Registro de Empresa*, así como la licencia de uso de la Marca AENOR de Empresa Registrada. Igualmente, se concederá el *Certificado IQNet* y la licencia de uso de la marca IQNet, pasaporte para el acceso internacional de su certificación. Así, su certificado AENOR quedará reconocido por las entidades de certificación líderes en el ámbito internacional.