



Los beneficios de implementar un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015



A menudo se observa que empresas de diferentes sectores y magnitudes cuentan con una certificación ISO 9001:2015, lo cual nos lleva a la siguiente pregunta: ¿Cuál es la relevancia de contar con dicha certificación?, la respuesta de cada organización puede ser diferente. Sin embargo, todas presentan el mismo objetivo: asegurar la calidad de los bienes o servicios que ofrecen y con ello asegurar su sostenibilidad.

La decisión estratégica que toma la organización al elegir adoptar los requisitos de la **norma internacional ISO 9001:2015** se basa fundamentalmente en que esta le permitirá ayudar a **mejorar su desempeño global** y a su vez le proporciona una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible. Por ende, es un mito pensar que estos requisitos son únicamente posibles de implementar en empresas relacionadas al sector productivo o exclusivamente para aquellas que tiene un gran tamaño, pues la última versión de la norma ISO 9001:2015 ha sido diseñada bajo un enfoque lo suficientemente flexible que permite que sus requisitos sean adoptados por distintas organizaciones, sin importar que sean proveedores de bienes o servicios, o sean pequeñas o grandes empresas, siempre y cuando se alcancen los objetivos de la calidad definidos por ellos mismos.

La **norma ISO 9001:2015** es el estándar que define una serie de requisitos para un sistema de gestión de calidad, los mismos que permiten a las organizaciones ser más eficientes y a mejorar la satisfacción a sus clientes. Esto, en base al cumplimiento de las siete cláusulas que especifican actividades obligatorias a cumplir cuando se implementa el sistema de gestión, estas son: Contexto de la organización, Liderazgo, Planificación, Apoyo, Operación, Evaluación del desempeño y Mejora.



Cabe precisar que para lograr el éxito del sistema de gestión no basta con definir los puntos en cada cláusula, sino que para lograr la implementación de un sistema de gestión de la calidad basado en la ISO 9001:2015, es necesario tener tres miradas al interior de la organización. Lo primero, es **mantener un enfoque basado en procesos**, el cual permite a la organización planificar sus procesos e interacciones y con ello crear valor a sus clientes internos y externos. Asimismo, se debe **incorporar el ciclo de mejora continua (PHVA)**, que permite que se aseguren los recursos se gestionen adecuadamente, se identifiquen oportunidades de mejora y se tome acción en estas; y el **pensamiento basado en riesgos**, el que permite a la organización determinar los factores que pueden causar desviaciones a los resultados planificados y tomar los controles que permitan reducir el impacto.

La sinergia de estos aspectos permite a las organizaciones adaptarse y mejorar de forma permanente, de tal forma que al asegurar sus procesos internos sin dejar mirar los riesgo negativos o positivos que le presenta el entorno asegura su sostenibilidad. Si bien esto podría representar un desafío para las organizaciones, el implementar un sistema de gestión de la calidad bajo este enfoque ayuda a la organización en diferentes aspectos como:

“Asegurar la gestión de la calidad en la organización es un elemento fundamental para asegurar su sostenibilidad”.

1. Al conocer el contexto de la organización permite **identificar** a las partes interesadas y con ello sus **necesidades** y **expectativas**, las misma que van a permitir definir objetivos más claros y con ello identificar oportunidades de negocio.
2. El **enfoque al cliente** y asegurar su satisfacción, repercute en una continuidad del mismo, así como también abre la posibilidad de **generar nuevos clientes** y **oportunidades de negocio**.
3. El **asegurar la mejora continua** permite que se **incremente la productividad** con eficiencia de los recursos, los mismos que están alineados a los objetivos organizacionales.
4. **Cumplir con los requisitos legales** establecidos por las autoridades.
5. **Identificar nuevos riesgos** y **tomar acción** sobre ellos de tal forma que se reduzca el impacto a la organización y en caso de ser una oportunidad, adoptarla para obtener el mejor beneficio para la organización.



“Implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la ISO 9001:2015 no solo se trata de implementar las cláusulas de la norma internacional, sino es un proceso de **mejora continua** que se da permanentemente y esto es lo permitirá asegurar el cumplimiento de tus objetivos y con ello la sustentabilidad de la organización”.

Referencias:

Debunking the myths. International Organization for Standardization (2015).

Selection and use of the ISO 9000 family of standards. International Organization for Standardization (Marzo, 2016).

Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos Quality management systems – Requirements.



Isabel Huapaya Pantoja
Consultor Líder
ihuapaya@corebusinesscorp.com