



# Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9001:2015



SUSTANT Consultoría Ingeniería  
[www.sustant.es](http://www.sustant.es)  
[sustant@sustant.es](mailto:sustant@sustant.es)  
+34 911 571 842  
Alcalá de Henares (Madrid)

# Índice



¿Por qué implantar un Sistema de Gestión?	2
Novedades de la versión 2015	3
Enfoque a procesos	4
Pensamiento basado en riesgos	5
Liderazgo	6
Comprender y definir el contexto y las partes interesadas	7

*¿Quieres aumentar la satisfacción de tus clientes?*

*¿Quieres demostrar que cumples todos los requisitos?*

Si quieres ampliar tu conocimiento en **Sistemas de Gestión de Calidad** no dudes en asistir a nuestros **Webinars y Cursos on-line**

Infórmate en nuestra web o llámanos al 911 571 842



# ¿Por qué implantar un Sistema de Gestión?

La Norma define estos Sistemas como una DECISIÓN ESTRATÉGICA que pueden adoptar empresas de cualquier sector y tamaño.

## BENEFICIOS

- ✓ Mejorar el desempeño global de la empresa
- ✓ Proporciona una base sólida para un desarrollo sostenible
- ✓ Capacita para el cumplimiento de requisitos legales y contractuales
- ✓ Facilita oportunidades para aumentar la satisfacción de clientes
- ✓ Aborda riesgos y oportunidades de la empresa

**A la hora de implantar un Sistema de Gestión, el principio fundamental es adaptar la Norma a la empresa. Gracias a ello, cualquier organización puede obtener su certificado de Calidad.**

## NOTA DEL CONSULTOR

Permitirá a la empresa identificar problemas y su causa raíz, poder mejorar el desempeño de procesos internos y mejorar la relación con los clientes aumentando las opciones de optar a un mayor rendimiento.



# Novedades de la versión 2015

Se elimina la carga documental.  
No es necesario tener MANUAL ni PROCEDIMIENTOS.

Se da mayor libertad a la empresa para implantar un Sistema de Gestión a su medida y criterio.

Todo ello sin dejar de lado la claridad de la Norma: ofrece mejor orientación, con conceptos unificados y más simples.

El grado de organización y compromiso en la empresa es mayor. Se distribuyen las competencias entre los miembros, cumpliendo cada uno con sus indicadores.

## PRINCIPIOS DE GESTIÓN



### NOTA DEL CONSULTOR

Aun no siendo tan estricta a nivel documental se sigue recomendando seguir la estructura de la anterior versión, contando con manual, procedimiento y registros.



# Enfoque a procesos

Implica la definición y gestión de los procesos que se llevan a cabo en la empresa.

Con esto será más fácil llevar un control de todos los procesos involucrados en la empresa y, en consecuencia, cumplir con los objetivos y los requisitos establecidos.



## NOTA DEL CONSULTOR

Todos los procesos de la empresa están relacionados entre sí.

Tendremos tres tipos de categorías de procesos:

- Clave
- Estratégicos
- De apoyo



# Pensamiento basado en riesgos

Se basa en que la empresa realice análisis de riesgos y oportunidades, internos y externos, y después planificar e implementar acciones para abordarlos.



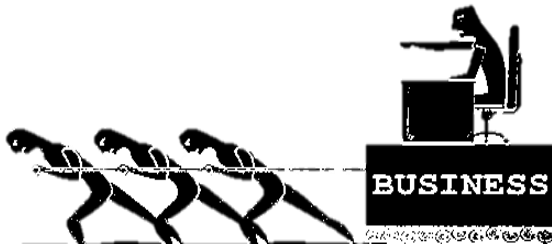
La identificación de los riesgos y oportunidades debe ser gestionada y llevada a cabo por todos los niveles de la organización, con el fin de demostrar y asegurar el pensamiento basado en riesgos.

## NOTA DEL CONSULTOR

Se puede identificar y evaluar riesgos y oportunidades de la empresa mediante una matriz de causa por probabilidad, estableciendo un nivel jerárquico para el establecimiento o no de acciones.

# Liderazgo

Como representante de la empresa, la alta dirección debe ser un referente y demostrar **LIDERAZGO** y **COMPROMISO** con el Sistema.



## Figura del Jefe

- Manda y ordena
- Tiene empleados
- Impone



## Figura del Líder

- Aconseja y guía
- Tiene un equipo
- Escucha

## ISO 9001:2008

Debe proporcionar evidencia de su compromiso

Comunica a la organización la importancia de satisfacer los requisitos

## ISO 9001:2015

Debe demostrar liderazgo y compromiso

Compromete, dirige y apoya a las personas para contribuir a la eficacia del sistema

### NOTA DEL CONSULTOR

El liderazgo es ahora un elemento primordial, en el que la alta dirección está comprometida al 100% con el Sistema de Gestión: enfoques, objetivos y conclusiones. Motivo por el cual esta nueva versión no solicita un Responsable de la Dirección.



# Comprender y definir el contexto y las partes interesadas

¿Dónde estás? ¿A quién afectas?

El objetivo es comprender las cuestiones importantes tanto internas como externas que pueden afectar a la gestión de la empresa.

Dichas cuestiones dan lugar a un análisis de riesgos y oportunidades.

Externo	Interno
<ul style="list-style-type: none"><li>• Político</li><li>• Económico</li><li>• Social</li><li>• Tecnológico</li><li>• Ecológicos</li><li>• Legal</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dirección estratégica</li><li>• Capacidades</li><li>• Valores</li><li>• Desempeño</li></ul>

## NOTA DEL CONSULTOR

Deberemos abordar temáticas orientadas a aspectos políticos, sociales, económicos, legales, etc. Mediante una matriz DAFO o un análisis PESTEL podemos dar respuesta a este nuevo requisito de Norma.

Deberán identificarse las necesidades de partes interesadas como: clientes, trabajadores, proveedores, administraciones públicas, etc.



Infórmate sobre nuestras ofertas y servicios:

**CURSOS y SEMINARIOS**  
**CONSULTORÍA**

[www.sustant.es](http://www.sustant.es)

[sustant@sustant.es](mailto:sustant@sustant.es)



SUSTANT Consultoría Ingeniería

+34 911 571 842

Alcalá de Henares (Madrid)