



## **GRUPO ACMS Consultores**

Cómo la implantación de ISO 9001 impulsará tu negocio



**(ER-0772/2013)**

**Alcance ISO 9001**

Diseño, desarrollo, implantación, formación y mantenimiento de sistemas de gestión de la calidad, medioambiental, de la prevención de riesgos laborales, protección de datos, seguridad alimentaria y de la calidad y competencia técnica en laboratorios clínicos.

**Alcance ISO 27001**

Los sistemas de información que dan soporte a las actividades de diseño, desarrollo, implantación, formación y mantenimiento de sistemas de gestión y el diseño, desarrollo y comercialización de software de sistemas de gestión de acuerdo con la declaración de aplicabilidad vigente.



**(SI-0021/2020)**

Publicada el 12/12/2023

## **Cómo la implantación de un sistema de gestión de la calidad puede ayudarte a impulsar tu negocio**

**¿Estás buscando formas de mejorar la calidad de tus productos o servicios, aumentar la satisfacción de tus clientes y generar una reputación positiva para tu empresa? Si es así, la implementación de un sistema de gestión de la calidad (SGC) puede ser la respuesta.**

Un sistema de gestión de la calidad (SGC) es una herramienta que ayuda a las empresas a mejorar la calidad de sus productos y servicios, así como sus procesos y operaciones. Un SGC bien implementado puede proporcionar a las empresas una serie de beneficios, entre los que se incluyen:

- Aumenta la competitividad y la rentabilidad de tu empresa, al reducir los costes de la mala calidad (por defectos, etc?), los desperdicios, las devoluciones, las reclamaciones y las sanciones.
- Aumenta la eficiencia operativa, analizando procesos y mejorándolos continuamente
- Mejora la imagen y la reputación de tu marca, al ofrecer productos o servicios de calidad, que cumplen con las expectativas y necesidades de tus clientes, y que se diferencian de la competencia.
- Incrementa la fidelización y la captación de clientes, al generar confianza, satisfacción y lealtad, y al facilitar el acceso a nuevos mercados y oportunidades de negocio.
- Potencia la innovación y la adaptación al cambio, al impulsar la creatividad, el aprendizaje y la mejora continua de tus procesos, productos o servicios, y al anticiparte a las tendencias y demandas del mercado.
- Refuerza la motivación y el compromiso de tu equipo humano, al involucrar a todos los niveles de la organización en la gestión de la calidad, al promover la comunicación, la colaboración y la participación, y al reconocer el desempeño y el desarrollo profesional.

En este artículo, analizaremos los beneficios de la implementación de un SGC y cómo puede impulsar tu negocio.

### **¿Qué es un sistema de gestión de la calidad?**

Un SGC es un conjunto de políticas, procesos, procedimientos y prácticas que se utilizan para que una empresa cumpla con los requisitos de calidad establecidos (ya sea en la norma ISO 9001, la más común respecto a sistemas de gestión de la calidad, o cualquier otra norma o estándar). Los SGC se basan en los principios de la calidad total, que incluyen:

- Enfoque al cliente
- Liderazgo
- Involucramiento de las personas
- Enfoque a procesos

- Enfoque a la toma de decisiones basada en datos
- Enfoque a la mejora continua

### **¿Cómo implementar un sistema de gestión de la calidad?**

La implementación de un SGC es un proceso complejo que requiere tiempo, esfuerzo y compromiso por parte de la alta dirección y todos los empleados de la organización. Una implantación efectiva requiere de una planificación, una ejecución y una evaluación sistemáticas. El proceso de implementación suele constar de las siguientes etapas, basadas en el ciclo de mejora continua:

- Diagnóstico
- Planificación
- Implementación
- Verificación
- Actuación

#### Etapa 1: Diagnóstico

Esta etapa incluye la realización de un diagnóstico inicial de la situación actual de la empresa, analizando su contexto interno y externo e identificando sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, así como sus requisitos legales y reglamentarios, y los de sus clientes y otras partes interesadas.

#### Etapa 2: Planificación

En la etapa de planificación, se define la Política de calidad y los objetivos del SGC, también se asignan los roles y responsabilidades de cada persona involucrada en el proceso y se desarrolla un plan de implementación. El plan de implementación debe tener en cuenta los siguientes factores:

- La cultura de la organización
- Las necesidades de los clientes
- Los requisitos legales y reglamentarios
- Los recursos disponibles

#### Etapa 3: Implementación

En la etapa de implementación se diseñan e implementan los procesos, procedimientos y registros necesarios para asegurar la calidad de los productos o servicios, y para controlar y mejorar su rendimiento, siguiendo los requisitos de la norma ISO 9001 (o cualquier otra norma que la organización desee implantar) y las buenas prácticas del sector. Esta etapa suele ser la más compleja y requiere un esfuerzo coordinado de todos los empleados de la organización.

### Etapa 4: Verificación

En la etapa de verificación, se comprueba que el SGC está funcionando correctamente. Esta etapa incluye la realización de auditorías internas y externas, así como la recopilación de datos de rendimiento (mediante el uso de indicadores o KPI's).

Las auditorías internas y externas permiten verificar el cumplimiento y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, y ayudan a detectar y corregir las no conformidades y las desviaciones que se produzcan, así como identificar las oportunidades de mejora.

### Etapa 5: Actuación

En la etapa de actuación, se realizan los cambios necesarios para mejorar el SGC. Esta etapa es continua y se lleva a cabo a lo largo de todo el ciclo de vida del SGC.

Esto supone revisar periódicamente el sistema de gestión de la calidad, analizando los resultados obtenidos, los indicadores de rendimiento, el grado de satisfacción de los clientes y otras partes interesadas, y las acciones de mejora implementadas o pendientes de implementar.

La implantación de un sistema de gestión de la calidad, puede finalizar con la certificación del sistema de gestión de la calidad (digo puede, ya que la certificación del sistema de calidad es una cuestión voluntaria), mediante una entidad acreditada, que evalúa y valida el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001, y que otorga un sello de calidad que acredita la conformidad del sistema

## **¿Cómo aprovechar las nuevas tecnologías en la implantación de un sistema de gestión de la calidad?**

Las nuevas tecnologías ofrecen una serie de herramientas y soluciones que facilitan y optimizan la implantación de un sistema de gestión de la calidad, y que te permiten obtener los siguientes beneficios:

- Mejorar la comunicación dentro de la empresa mediante el uso de intranet que permita un flujo de comunicación dentro de la organización (Políticas, procedimientos/ documentos, no conformidades, etc?)
- Automatizar y digitalizar los procesos, procedimientos y registros, eliminando el uso de papel, agilizando el flujo de información, reduciendo los errores humanos, y mejorando la trazabilidad y la seguridad de los datos.

- Integrar y centralizar los datos, mediante plataformas o software específicos, que permiten gestionar y consultar toda la información relativa al sistema de gestión de la calidad, desde cualquier dispositivo y lugar, y que facilitan el análisis y la toma de decisiones.
- Monitorizar y controlar el rendimiento, mediante sensores, dispositivos inteligentes o sistemas de gestión de indicadores, que permiten medir y visualizar en tiempo real los parámetros de calidad de los productos o servicios, y que alertan de posibles anomalías o desviaciones.
- Innovar y mejorar los productos o servicios, mediante técnicas como el diseño asistido por ordenador, la impresión 3D, la realidad virtual o aumentada, el internet de las cosas, la inteligencia artificial o el big data, que permiten crear, simular, probar y optimizar soluciones de calidad, que se adaptan a las necesidades y expectativas de los clientes.

### **Conclusión**

Como has podido comprobar, la implantación de un sistema de gestión de la calidad es una inversión que puede impulsar tu negocio, al mejorar la calidad de tus productos o servicios, al aumentar la satisfacción de tus clientes, y al diferenciarte de la competencia. Además, las nuevas tecnologías te ofrecen una serie de herramientas y soluciones que te facilitan y optimizan este proceso, y que te permiten obtener mejores resultados.

Si quieres saber más sobre cómo implantar un sistema de gestión de la calidad en tu empresa, y cómo aprovechar las nuevas tecnologías en este ámbito, no dudes en contactar con nosotros. Contamos con un equipo de consultores de sistemas de gestión, con más de 20 años de experiencia en industrias de todo tipo así como con un Software propio para la gestión de sistemas de gestión ISO. Estamos a tu disposición para asesorarte y acompañarte en todo el proceso, desde el diagnóstico inicial hasta la certificación final, y te ayudaremos a conseguir tus objetivos de calidad, y a impulsar tu negocio.

No esperes más, y solicita una consulta gratuita y sin compromiso. Estaremos encantados de atenderte y de resolver todas tus dudas. ¡No dejes pasar esta oportunidad de mejorar la calidad de tu negocio, y de alcanzar el éxito que te mereces!





Nos definimos como una compañía consultora independiente cuyo objetivo fundamental es suministrar servicios de consultoría en las áreas de Gestión empresarial, que representen para el cliente una solución excelente, que satisfaga sus necesidades explícitas o implícitas, tenga en cuenta las regulaciones y normas aplicables, y cumpla los objetivos de plazo y coste establecidos.

## **Madrid**

C/ Campezo 3, nave 5 28022 Madrid

Tfno.: (+34) 91 375 06 80

## **Burgos**

Centro de Empresas, 73 09007 Burgos

Tfno.: (+34) 947 041 645

## **Barcelona**

C/ Plaça Universitat 3 08007 Barcelona

Tfno.: (+34) 93 013 19 49

## **Málaga**

C/ Alejandro Dumas 17 29004 Málaga

Tfno.: (+34) 95 113 69 04

## **México**

José González Varela 15 14700 Tlalpan

Tfno.: (+52) 5513 39 96 22

[www.grupoacms.com](http://www.grupoacms.com)  
[informacion@grupoacms.com](mailto:informacion@grupoacms.com)