



Fuente de las Imágenes:  
<https://www.video2brain.com/mx/cursos/fundamentos-de-la-gestion-de-proyectos->

# Importancia de Implementar un Sistema de Gestión de Calidad

## Norma Técnica Colombiana ISO 9001

La Sigla ISO es un vocablo Griego que quiere decir IGUAL.

Las normas ISO están orientadas a **ordenar la gestión de una empresa en sus distintos ámbitos.**

Las normas ISO son establecidas por el **Organismo Internacional de Estandarización (ISO)**, y se componen de estándares y guías relacionados con sistemas y herramientas específicas de gestión aplicables en cualquier tipo de organización.

Las normas ISO se han desarrollado y adoptado por multitud de empresas de muchos países por una necesidad y voluntad de **homogeneizar las características y los parámetros de calidad y seguridad de los productos y servicios.**



PERIMETRAL ORIENTAL DE BOGOTÁ S.A.S.

Calle 93 No 13 – 45, Oficina 601  
Bogotá D.C., CP: 110221  
Colombia  
[www.pob.com.co](http://www.pob.com.co)

## ¿PORQUÉ ES IMPORTANTE IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD?

Porque:

- Proporciona elementos para que una organización puede **alcanzar y mantener mayores niveles de calidad** en el servicio.
- Ayuda a **satisfacer las necesidades** de un **cliente** cada vez más exigente.
- **Contribuye a reducir rechazos** o No Conformidades en la prestación de servicios.
- Implementa **procesos de mejora continua**.
- Asegura que **los servicios cumplan con los requisitos obligatorios** a partir de las especificaciones de los clientes o por disposiciones reglamentarias.
- Anima a las organizaciones a **analizar los requisitos del cliente, definir los procesos** que contribuyan al logro de la realización de un servicio para el cliente y man-



## ENFOQUE DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

- El enfoque en procesos sigue siendo importante en la norma ISO 9001, permitiendo así a las organizaciones planificar sus procesos e interacciones; Este enfoque incorpora el **ciclo PHVA** e integra el **pensamiento basado en riesgos**.
- **Pensamiento basado en riesgos**: permite prevenir que cosas malas sucedan y aprovechar oportunidades de lo bueno.
- Determina necesidades y expectativas de los clientes y de otras **partes interesadas**.
- Establece la **Política** y los **Objetivos**.
- Determina y proporciona los **recursos** necesarios.
- Establece los métodos para permitir medir la **eficacia y eficiencia** de cada proceso.
- Determina los medios para prevenir las No Conformidades y eliminar sus causas.
- Establece y aplica procesos para la mejora continua.