



International
Organization for
Standardization



SERVICIOS DE CONSULTORÍA EN SISTEMAS DE GESTIÓN.

**Garantizamos la Implantación del
Sistema de Gestión de forma eficaz y
facilitamos la certificación de la
organización en plazo
y con un esfuerzo razonable.**

91 109 05 11

info@controlaltsup.com

C/ Puerto de la Cruz Verde, 26. 28045 - Madrid

Base normativa y conceptual.

Ofrecemos servicios de consultoría en sistemas de gestión de forma personalizada para **cubrir todos los aspectos del negocio y asegurar el mayor retorno** de la inversión.

Nuestra asistencia técnica incluye el **diseño, información documentada, implementación, auditoría, revisión por la Dirección y seguimiento** para satisfacer de modo eficaz los modelos ISO.

Tomando como ejemplo los SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015, están dirigidos a la **satisfacción del Cliente** en todos los procesos de la organización, para suministrar productos y servicios que generen **ventajas competitivas**.

Las organizaciones deben asegurarse que los productos y servicios adquiridos y/o contratados **cumplan con los requisitos expresados** previamente para aportar los recursos necesarios para el **desempeño de todos los procesos del sistema y del Sistema de Gestión**.

La satisfacción de los clientes depende en gran medida de las **cualidades y virtudes de los servicios y productos ofrecidos** por la organización, cuyas características son definidas durante el proceso de desarrollo, por lo que adquiere una relevancia fundamental.

Por ejemplo, la norma internacional **UNE-EN ISO 9001:2015, Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos**, consta de los siguientes elementos para su implantación, los cuales se satisfacen expresamente:

- **Capítulo 1 al 3:** guías y descripciones generales.
- **Capítulo 4. Sistema de gestión:** requisitos generales y requisitos para gestionar la documentación.
- **Capítulo 5. Responsabilidades de la Dirección:** requisitos que debe cumplir la Dirección de la organización, tales como la política, asegurar las responsabilidades y autoridades y que están definidas, aprobar objetivos, compromiso de la dirección con la calidad, etc.
- **Capítulo 6. Gestión de los recursos:** ISO 9001:2015 distingue los tipos de recursos sobre los cuales se debe actuar: personas, infraestructuras y ambiente de trabajo, sobre los que se contemplan los requisitos para su gestión.
- **Capítulo 7. Realización del producto/servicio:** requisitos puramente de producción o prestación del servicio, desde el diseño y concepción, pasando por la atención al cliente, hasta la entrega del producto o el servicio y su ciclo de vida.
- **Capítulo 8. Medición, análisis y mejora:** requisitos para los procesos que recopilan información, la analizan y se actúa en consecuencia. El objetivo es mejorar la capacidad de la organización para suministrar productos y/o servicios que cumplan con los requisitos. El objetivo declarado en ISO 9001:2015, es que la organización busque y mejore continuamente la satisfacción del cliente a través del cumplimiento de los requisitos.

UNE-EN ISO 9001:2015 tiene muchas semejanzas con el famoso ciclo Deming "PDCA", acrónimo de *Plan, Do, Check, Act* (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar), al estar estructurada en bloques lógicos, para desarrollar en el seno de la organización cualquier actividad, sin importar si el producto o servicio lo brinda una organización pública o privada, cualquiera que sea su tamaño y sector de actividad.

UNE-EN ISO 9001:2015 permite que las organizaciones adopten un Sistema de Gestión de la Calidad de carácter preventivo. Este enfoque se refuerza gracias al pensamiento basado en riesgos, ampliando las actividades de análisis de riesgos, mediante otra herramienta que podemos emplear según **UNE-ISO 31000:2018 Gestión del riesgo. Directrices**, muy utilizada en la gestión de riesgos y en la planificación que se caracteriza por:

- **Anticipación.** Gracias a que aplicando esta metodología podemos prevenir la ocurrencia del fallo, tenemos la oportunidad de actuar con carácter preventivo ante posibles problemas.
- **Sistematización.** El enfoque estructurado que hay que adoptar para implantar **Sistemas de Gestión de la Calidad** garantiza que todas las posibilidades de la existencia de rechazos, quejas y reclamaciones, se han tenido en cuenta o han sido consideradas.
- **Participación.** La elaboración de **Sistemas de Gestión de la Calidad** debe ser un trabajo en equipo, además requiere de la puesta en común de los conocimientos de cada una de las áreas afectadas de la organización, lo cual supone un refuerzo de las fortalezas de la organización y estar caminando por el proceso de corrección de las debilidades.

En qué se basa la Implantación de Sistemas de Gestión.

La implantación de sistemas de gestión se basa en una serie de pasos que permiten a las organizaciones **cumplir con los requisitos de las normas ISO** para obtener y mantener la **certificación** correspondiente. Estos pasos incluyen, entre otros, el **diagnóstico** de la situación actual, la **planificación** de la implantación, la **determinación** de los **procesos** y la **definición** del sistema de gestión, incluyendo la **información documentada** del sistema de gestión y la **implementación del sistema de gestión**.

Para cumplir con los requisitos de las normas ISO, es necesario que las organizaciones adopten un **enfoque basado en procesos** que les permita **identificar y gestionar los riesgos y oportunidades** asociados a su actividad. Este enfoque implica que las organizaciones deben establecer **objetivos claros y medibles** para cada proceso, así como definir los **indicadores necesarios** para el **desempeño** del sistema de gestión.

Una vez llevado a cabo el ciclo completo de la implantación, habiendo constatado por nuestra parte el cumplimiento de los esquemas de la (s) Norma (s) de Referencia, se puede optar a la **certificación en sistemas de gestión** tales como uno, varios o todos los siguientes:

- **UNE-EN ISO 9001:2015.** Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos (**ISO 9001:2015**).
- **UNE-EN ISO 14001:2015.** Sistemas de gestión ambiental. Requisitos con orientación para su uso. (**ISO 14001:2015**).
- **PECAL 2110 / AQAP 2110. V 4, 2016.** Requisitos OTAN de Aseguramiento de la Calidad para el Diseño, el Desarrollo y la Producción.
- **UNE-EN ISO/IEC 27701:2021.** Técnicas de seguridad. Extensión de las normas **ISO/IEC 27001 e ISO/IEC 27002** para la gestión de privacidad de la información. Requisitos y directrices. (**ISO/IEC 27701:2019**).
- **UNE 19601:2017.** Sistemas de gestión de Compliance penal y/o **UNE-ISO 37301:2021.** Sistemas de gestión del Compliance. Requisitos con orientación para su uso.
- **UNE-ISO/IEC 27001:2023.** Seguridad de la información, ciberseguridad y protección de la privacidad. Sistemas de gestión de seguridad de la información con **UNE-ISO/IEC 27002:2022.** Seguridad de la información, ciberseguridad y protección de la privacidad: controles de seguridad de la información
- **UNE-ISO 37001:2017.** Sistemas de gestión antisoborno. Requisitos con orientación para su uso.
- **ISO 45001: 2018.** Sistemas de gestión de la seguridad y la salud en el trabajo: requisitos con orientación para su uso.
- **Real Decreto 311/2022,** por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad (ENS).

- **Implantación.** Un Sistema de Gestión se considera implantado cuando, al menos:
 - Su **soporte documental** cumple con las cláusulas de la Norma de Referencia.
 - Los **procesos, procedimientos, planes y programas** están bajo control.
 - Los **indicadores** están acordes con los **objetivos y el desempeño** es conforme.

Ventajas de integración de Sistemas de Gestión informatizados.

- Funciona mediante el desarrollo de la **política integrada de gestión** que se ha de aplicar en cumplimiento de las distintas exigencias que cada esquema requiere, estableciendo a través del **software** los requisitos de las **Normas de Referencia**:
- Una serie de **procedimientos comunes**, tales como **Contexto, Recursos Humanos, Auditorías, Información Documentada o Revisión del Sistema**,
- Junto con otros documentos específicos para cada Norma de Referencia, como **Inspección de Calidad, Gestión de Residuos, Declaración de Aplicabilidad, Plan de Seguridad y Salud, Aspectos Legales Ambientales y Aspectos Sociales o Éticos**.
- El Cliente recibirá ayuda externa para el establecimiento de **los requisitos específicos de su actividad**, entre otros, así como **la auditoría y evaluación** para la adecuación a las Normas de Referencia.
- Se trata de una herramienta informatizada versátil, flexible y específica, que sirve para que el Cliente reciba un servicio adaptado a su sector.
- Consta entre otros de los siguientes elementos:
 - **ACCESO AL SISTEMA.**
 - **INFORMACIÓN TÉCNICA SOBRE EL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO (SGI).**
 - **PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS SECTORIALES.**
 - **PROCESOS GENERALES Y COMUNES.**
 - **REGISTROS DE GESTIÓN.**
 - **FORMACIÓN Y ENTRENAMIENTO PARA LA IMPLANTACIÓN.**
 - **INFORME DE AUDITORÍA DEL SGI Y REVISIÓN PARA LA MEJORA.**
- El Cliente está en condiciones de obtener la **Certificación**, una vez alcanzado el adecuado nivel de cumplimiento.
- Una Entidad Independiente de Certificación de la **elección del Cliente otorga la Certificación** para cada Norma de Referencia que le interese obtener.
- No existe **compromiso de permanencia** por parte del Cliente, que puede darse de baja cuando quiera o si lo desea, puede contar con el Servicio indefinidamente.
- A través de la **plataforma tecnológica de CONTROLALTSUP**, el Cliente puede **integrar** diferentes sistemas e **implantar los modelos de gestión**, ya que su diseño hace **más eficaz** el manejo de la **información documentada**, mejora la **planificación y la comunicación** y disminuye **tiempos y costos** de dedicación.
- La organización puede **gestionar informáticamente todos los procesos**, integrándolos y permitiendo administrar la gestión de la producción en **cualquier actividad**, para el **mantenimiento** de la **Certificación** una vez implantado el Sistema de Gestión.