

## 1. ALCANCE:

### La clave hacia una mayor satisfacción del cliente

Los procesos sofisticados relacionados con el flujo de trabajo efectúan una aportación decisiva a la calidad de sus productos o servicios. Por este motivo, un sistema de gestión de la calidad que utilice la certificación ISO 9001 es adecuado para todos los sectores y dimensiones de empresas: desde compañías emergentes hasta corporaciones internacionales. Con su orientación hacia los procesos, la certificación ISO 9001 toma en consideración los requisitos concretos y la perspectiva de su empresa. También garantiza un desarrollo constante, mediante el uso de un proceso de mejora continua.

### Beneficios

- ✓ Demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos legales y reglamentarios aplicables, que satisfagan las necesidades del cliente
- ✓ Generar confianza y posibilitar las comparaciones a nivel mundial
- ✓ Mejorar el enfoque de su empresa hacia el cliente
- ✓ Recortar costes de forma significativa
- ✓ Mejorar los procesos y estructuras de forma sostenible
- ✓ Conseguir una mayor motivación e implicación de sus empleados, así como, una comunicación más fluida y clara

### Información general de los requisitos ISO 9001

- ✓ Orientación hacia el proceso: las mediciones siempre se ajustan a un flujo de trabajo establecido: plan – aplicación – control – mejora
- ✓ Orientación hacia el sistema: su empresa aprenderá a comprender las interacciones entre todos los procesos, reconociéndolos como un sistema integrado y controlándolos tal y como corresponde.
- ✓ Mejora continua: la mejora continua es un objetivo fundamental para su empresa.

## 2. SERVICIOS PRESTADOS POR ITEC:

### Seis pasos para una mayor calidad en servicios y producción

Nuestros experimentados expertos analizarán y evaluarán sus procesos y sistemas. El proceso de implantación de ISO 9001 se lleva a cabo en seis pasos.

#### 1. Revisión de sus actuales Sistemas de Gestión

Los consultores llevarán a cabo una revisión en profundidad de sus actuales sistemas de gestión para localizar fases aprovechables para implantar el sistema.

#### 2. Implantación del Sistema de Gestión acorde al ciclo PDCA (Plan-Do-Check-Act).

#### 3. Realización de Auditoría Interna del Sistema de Gestión.

#### 4. Acompañamiento durante el Sistema de Certificación:

- A. Auditoría preliminar
- B. Auditoría de certificación.
- C. Emisión del certificado

Una vez que se hayan cumplido todos los criterios, su empresa recibirá el certificado, en el que se pondrá de manifiesto la implementación de su sistema de gestión y su conformidad con la norma ISO 9001.

#### 5. Reauditorías Internas Anuales

Nuestras reauditorías anuales de seguimiento le ayudarán a optimizar continuamente sus procesos.

#### 6. Mantenimiento del Sistema de Gestión

Modificaciones en sus procesos o procedimientos por cambios productivos u organizacionales.