



**ASOCIACION MEXICANA  
DE AGENCIAS DE VIAJES A.C.**



**AMAZONIA**

Explore the world



## ¿Qué son las normas ISO?

Las normas ISO son documentos que especifican requerimientos que pueden ser empleados en organizaciones para garantizar que los productos y/o servicios ofrecidos por dichas organizaciones cumplen con su objetivo



## ISO 9001:2015.

ISO 9001:2015. La norma ISO 9001:2015 es el **estándar internacional** de carácter certificable que regula los Sistemas de Gestión de la Calidad (SGC). La serie de normas ISO 9000 promueven la adopción de un enfoque basado en procesos

Los beneficios potenciales para una organización de implementar un sistema de gestión de la calidad basado en esta Norma Internacional son:

- a) La capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;
- b) Facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente;
- c) Abordar los riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y objetivos;
- d) La capacidad de demostrar la conformidad con requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados.



## Estructura de alto nivel de la norma ISO 9001:2015

1. Objeto y campo de aplicación
2. Referencias normativas
3. Términos y condiciones
4. Contexto de la organización
5. Liderazgo
6. Planificación
7. Soporte
8. Operación
9. Evaluación de desempeño
10. Mejora

## Contexto de la organización

- Entiendo la organización y su contexto
- Entiendo las necesidades de las partes interesadas determinando el alcance del Sistema de Gestión
- Sistema de Gestión de Calidad

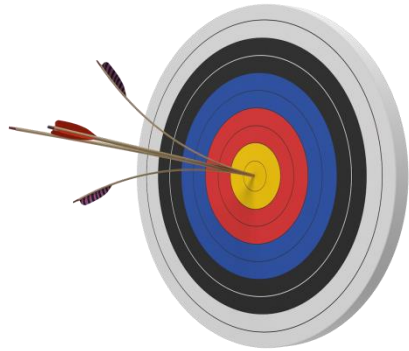


# Liderazgo

- Compromiso
- Política
- Roles Organizacionales (responsabilidades y autoridades)



# Planificación



- Acciones para direccional riesgos y las oportunidades
- Objetivos de calidad y su planificación para su logro
- Control de cambios



## Soporte



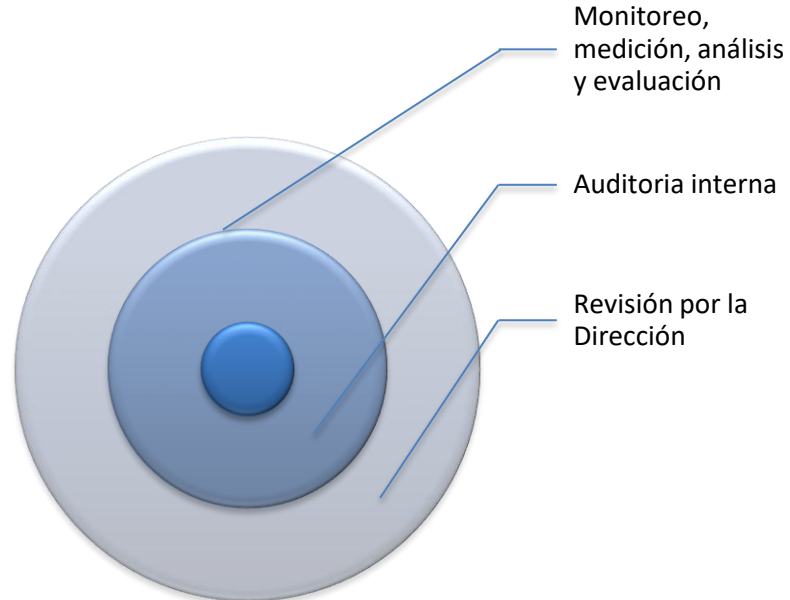
- Recursos
  - ✓ Generalidades
  - ✓ Infraestructura y Ambiente del Trabajo
  - ✓ Seguimiento y medición de equipos de medición
  - ✓ Requerimientos de conocimientos
- Competencia
- Toma de conciencia
- Comunicación
- Información documentada
  - ✓ General
  - ✓ Creada y actualizada
  - ✓ Control de información documentada

## Operación

- Planificación y control operacional
- Requisitos para los productos y servicios
- Diseño y desarrollo de los productos y servicios
- Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente
- Producción y previsión del servicio
- Liberación de los productos y servicios
- Control de las salidas no-conformes



# Evaluación del desempeño



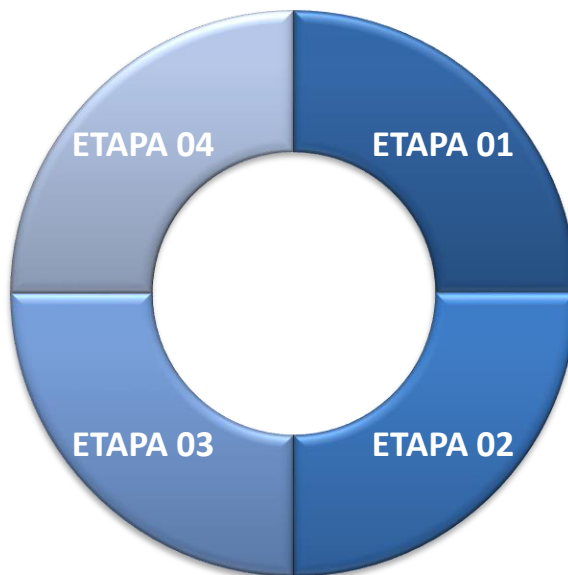
# Mejora continua



# Etapas del proceso de certificación

**Recertificación**, auditoría al finalizar el ciclo de certificación (3 años), se otorga un nuevo certificado, siempre y cuando este en total cumplimiento los requisitos

**Vigilancia**, auditorías periódicas con frecuencia semestral o anual que permiten verificar el correcto mantenimiento al Sistema de Gestión



**Etapa 01**, tiene como objetivo:

- Revisar la información documentada del sistema de gestión
- Revisar la aplicación de los requisitos de la norma
- Evaluar las condiciones específicas del sitio del cliente

**Etapa 02**, etapa del proceso de certificación que tiene como objetivo evaluar la implementación, incluida la eficacia, del Sistema de Gestión de Calidad del Cliente



## ISO 9001:2015.

- Dura 3 años
- Se gestionara un precio por Grupo Certificado AMAV