KIT DE FORMACIÓN · VERSIÓN GENÉRICA

La calidad es cosa de todos

Sensibilización del personal en ISO 9001:2026 · 30-35 minutos · presencial o a distancia

1. Presentación

50 diapositivas en 6 módulos. Todo el contenido está en las diapositivas: sirve para hacerla sola, a distancia o con formador.

2. Test final

10 preguntas, con plantilla de soluciones y criterio de eficacia.

3. Hoja de firmas

Asistencia, modalidad, resultado y evaluación de la eficacia.

Cómo usarla

Presencial	Se proyecta y una persona la conduce. Cada diapositiva se explica sola; quien imparte añade ejemplos del centro y abre turno de preguntas en las autoevaluaciones.
A distancia	Cada persona la recorre a su ritmo (PDF o plataforma del centro), hace las 5 autoevaluaciones y entrega el test. La firma puede sustituirse por un registro electrónico.

Qué requisitos cubre

7.3 Toma de conciencia	Política a) · contribución b) · consecuencias de no cumplir c) · objetivos d) · cultura de la calidad y comportamiento ético e) **NUEVO 2026**
7.2 Competencia	El test y la hoja de firmas son la evidencia de la formación y de la evaluación de su eficacia.
Novedades 2026	Módulo 5 completo: 4.1, 4.2, 5.1.1, 6.1.1-6.1.3, 6.3, 7.1.3, 7.1.4, 7.1.6, 7.3, 7.5, 8.2.1, 9.1.2, 9.2.2, 9.3.2, 9.3.3, 10.1 y 10.2.

Antes de usarla, el centro completa

- [ ] Nombre y logo del centro (portada y pie de página)
- [ ] La política de calidad y dónde consultarla (módulo 3)
- [ ] Los objetivos de calidad del año (módulo 3)
- [ ] Dónde consultar los valores o el código ético (módulo 5)
- [ ] El canal para comunicar fallos, quejas e ideas, y la persona responsable de calidad (módulo 6)

Después

- [ ] Registrar la acción en el plan de formación
- [ ] Archivar la hoja de firmas y los tests como evidencia
- [ ] Evaluar la eficacia (test y observación en el puesto) y anotarla

Contenido en paráfrasis propia de ISO 9001:2026 (6.ª edición). Los títulos en español son provisionales hasta la publicación de la versión UNE.

[Logo del centro]

FORMACIÓN DE SENSIBILIZACIÓN · ISO 9001:2026

La calidad es cosa de todos

Qué es el sistema de gestión de la calidad, qué papel tienes en él y qué cambia con la nueva edición de la norma

30-35 minutos Presencial o a distancia Centro: _____

Antes de empezar

Al terminar sabrás…

- ✓ Qué es ISO 9001 y para qué sirve un sistema de gestión de la calidad
- ✓ Cuál es la política y cuáles son los objetivos de calidad del centro
- ✓ Qué se espera de ti en el día a día
- ✓ Qué cambia con la edición 2026 de la norma
- ✓ Qué hacer ante un fallo, una queja o una idea de mejora

Cómo funciona

6	5	10
módulos cortos	autoevaluaciones con solución	preguntas en el test final

Recuerda. Si la haces a distancia, avanza a tu ritmo y no pases de una autoevaluación sin pensar la respuesta. Al final, completa el test y fírmalo (o regístralo como indique el centro).

Agenda

01
Por qué estamos aquí

02
ISO 9001 y el sistema de calidad

03
Política y objetivos

04
Tu papel en el sistema

05
Novedades de ISO 9001:2026

06
El día a día

Cada módulo empieza con lo que vas a aprender y casi todos terminan con una autoevaluación.

MÓDULO 1 DE 6

Por qué estamos aquí

01

En este módulo vas a aprender:

- Qué supone para ti que el centro implante ISO 9001
- Las cinco cosas que la norma pide que conozcas

El centro implanta ISO 9001:2026: ¿qué supone para ti?

Lo que no cambia

- ✓ Tu puesto y tus funciones
- ✓ Tu experiencia: sigue siendo lo más valioso
- ✓ El trato con clientes y compañeros

Lo que sí cambia

- ✓ Las formas de trabajar quedan definidas y escritas
- ✓ Se registra lo que se hace
- ✓ Se mide y se revisa para mejorar

Lo que se espera de ti

- ✓ Conocer el sistema y tu parte en él
- ✓ Seguir el método acordado
- ✓ Avisar de fallos y proponer mejoras

Recuerda. Un sistema de calidad no es papeleo: es la forma ordenada de trabajar que permite hacer las cosas bien a la primera.

Las cinco cosas que debes conocer

ISO 9001:2026 · 7.3 Toma de conciencia

La norma exige que **todas las personas que trabajan para el centro** (también las temporales o subcontratadas que trabajan bajo su control) sean conscientes de:



La política de calidad

7.3 a)



Cómo contribuyes y qué ganamos al mejorar

7.3 b)



Qué pasa si no se cumple

7.3 c)



Los objetivos de calidad que te afectan

7.3 d)

NUEVO 2026



La cultura de la calidad y el comportamiento ético

7.3 e)

Esta formación recorre las cinco.

MÓDULO 2 DE 6

ISO 9001 y el sistema de calidad

02

En este módulo vas a aprender:

- Qué es la calidad y qué es ISO 9001
- Qué es un sistema de gestión de la calidad y sus principios
- Cómo se organiza la norma
- Qué son los procesos y el ciclo de mejora
- Cómo se consigue y se mantiene el certificado

¿Qué es la calidad?

Calidad es **cumplir los requisitos**: lo que el cliente necesita, lo que exige la ley y lo que el centro se compromete a dar.

No es «lo más caro» ni «lo más lujoso»: es lo acordado, bien hecho y a la primera.

En nuestro centro, calidad significa que…

- El servicio se presta como se acordó con el cliente
- Llega en el plazo prometido
- Sin errores en datos, importes ni documentos
- Cumpliendo la normativa que aplica
- Y el cliente queda satisfecho y vuelve

¿Qué es ISO 9001?

ISO
Organización Internacional de Normalización, con sede en Ginebra

9001
La norma de gestión de la calidad más usada del mundo

6.ª
edición, publicada en septiembre de 2026

Voluntaria
no es una ley, pero muchos clientes la exigen

Dice qué debe tener el sistema

Requisitos que se pueden aplicar a cualquier organización: grande o pequeña, pública o privada, de productos o de servicios.

No dice cómo hacerlo

Cada centro decide su forma de trabajar. Lo que pide es que esté **definida**, se **cumpla**, se pueda **demostrar** y se **mejore**.

¿Qué es un sistema de gestión de la calidad (SGC)?



Es el **conjunto de piezas** que el centro organiza para dar siempre lo que el cliente espera y mejorar con el tiempo.

- ✓ **Política y objetivos**: a dónde queremos ir
- ✓ **Procesos**: cómo trabajamos
- ✓ **Personas**: quién lo hace y con qué competencia
- ✓ **Documentos y registros**: cómo se hace y la prueba de que se hizo
- ✓ **Medición y mejora**: cómo sabemos si va bien y qué cambiamos

Los 7 principios de la gestión de la calidad

La norma se apoya en siete principios (descritos en ISO 9000). Son la «filosofía» del sistema:



Enfoque al cliente

Entender y superar lo que espera



Liderazgo

La dirección marca el rumbo



Compromiso de las personas

Personas competentes e implicadas



Enfoque a procesos

Gestionar actividades encadenadas



Mejora

Siempre se puede hacer mejor



Decisiones basadas en la evidencia

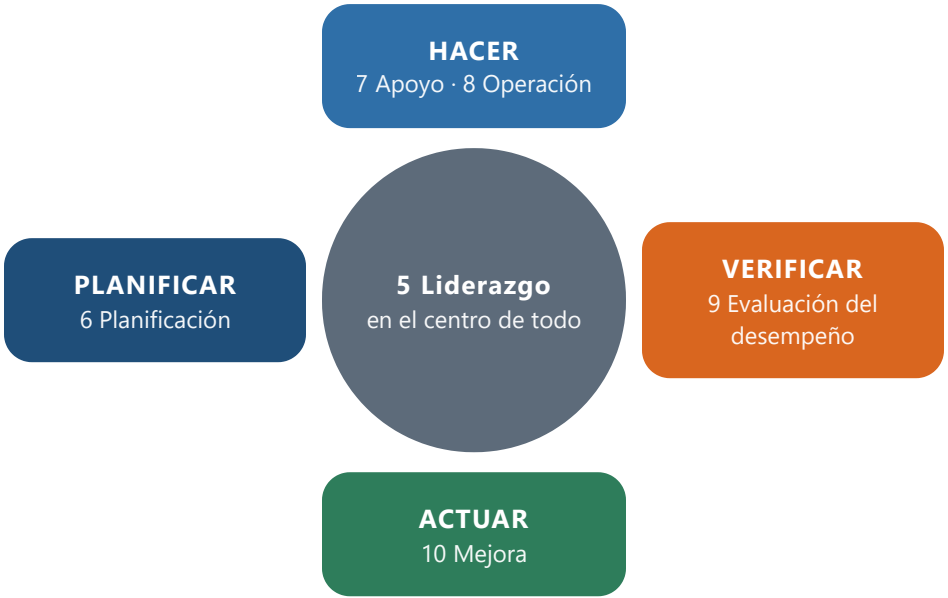
Decidir con datos, no con impresiones



Gestión de las relaciones

Cuidar a proveedores y socios

Cómo está organizada la norma



Apartados 4 a 10: los requisitos

4	**Contexto** · el entorno del centro y quién le afecta
5	**Liderazgo** · compromiso de la dirección, política y responsabilidades
6	**Planificación** · riesgos, oportunidades, objetivos y cambios
7	**Apoyo** · recursos, personas, competencia, comunicación y documentos
8	**Operación** · cómo se hace el producto o servicio
9	**Evaluación** · medir, auditar y revisar
10	**Mejora** · corregir fallos y mejorar continuamente

Los apartados 1 a 3 son introductorios: objeto, referencias y definiciones.

Trabajamos en procesos

Entradas
materiales, información, encargos

›

ACTIVIDADES
lo que hacemos, con recursos y controles

›

Salidas
productos, servicios, información

›

Cliente
interno o externo

Nuestra cadena

Recepción del encargo › Preparación del presupuesto › Prestación del servicio › Facturación y seguimiento

Cada persona recibe trabajo de alguien y entrega trabajo a otra: es su «cliente interno».

Mapa de procesos (ejemplo)

Estratégicos	Planificación y dirección · Revisión por la dirección
Operativos	Comercial y presupuestos · Prestación del servicio · Atención al cliente
Apoyo	Compras y proveedores · Personas y formación · Informática y documentación

El ciclo Planificar · Hacer · Verificar · Actuar (PHVA)



Un ejemplo real del ciclo

Planificar	reducir los errores de facturación; se decide revisar cada factura antes de enviarla
Hacer	se aplica la revisión durante tres meses
Verificar	se cuentan las facturas corregidas y se comparan con antes
Actuar	funciona, así que se incorpora al procedimiento

Recuerda. El ciclo se aplica a cada proceso y al sistema entero. Y nunca termina: al acabar, vuelve a empezar.

Del sistema al certificado

Implantar
Se define y se pone en marcha el sistema

Auditoría interna
El centro comprueba que funciona

Revisión por la dirección
La dirección analiza los resultados

Auditoría externa
La entidad de certificación lo evalúa

Certificado
Válido 3 años

Seguimiento
Auditoría cada año

Auditoría interna

La hace el propio centro (o alguien que contrata) para comprobar que el sistema cumple y funciona. Detecta fallos antes de que lleguen al cliente o al auditor externo.

Auditoría externa

La hace una entidad de certificación independiente. Si el sistema cumple, emite el certificado y vuelve cada año para comprobar que se mantiene.

Comprueba lo que has aprendido

Piensa la respuesta antes de leer la solución.

ISO 9001 le dice al centro…

a) Exactamente cómo tiene que trabajar

b) Qué debe tener su sistema; el cómo lo decide el centro

c) Solo cómo rellenar documentos

Respuesta: b) La norma fija requisitos; cada centro decide su método, siempre que lo defina, lo cumpla y lo pueda demostrar.

¿Qué parte del ciclo PHVA consiste en medir y comparar con lo previsto?

a) Planificar

b) Hacer

c) Verificar

Respuesta: c) Verificar es comprobar los resultados frente a lo planificado; después, Actuar para mejorar.

MÓDULO 3 DE 6

Política y objetivos

03

En este módulo vas a aprender:

- Qué es la política de calidad y qué debe cumplir
- Cuál es la política de nuestro centro
- Qué es un objetivo de calidad y cómo se planifica
- Cuáles son los objetivos de este año

¿Qué es la política de calidad? 5.2

Lo que debe contener

- ✓ Ser adecuada al propósito del centro
- ✓ Servir de marco para fijar los objetivos
- ✓ Comprometerse a cumplir los requisitos
- ✓ Comprometerse a mejorar continuamente
- ✓ Tener en cuenta el contexto y apoyar la dirección estratégica

Lo que debe pasar con ella

- ✓ Estar escrita y disponible
- ✓ Comunicarse dentro del centro
- ✓ Estar a disposición de las partes interesadas cuando proceda
- ✓ **Aplicarse**: entenderse y ponerse en práctica en el día a día

Recuerda. La política es la declaración de intenciones del centro en calidad. La aprueba la dirección, pero **se cumple entre todos**.

Nuestra política de calidad 7.3 a)

Política de calidad del centro (pegar o escribir aquí)

Las tres ideas clave de nuestra política

Cómo se nota en mi puesto

Dónde consultarla: _____

¿Qué es un objetivo de calidad? 6.2

Un buen objetivo…

- es coherente con la política
- es medible
- tiene en cuenta los requisitos
- tiene seguimiento
- se comunica
- se actualiza

Y se planifica respondiendo a:

¿Qué?	¿Con qué?	¿Quién?	¿Cuándo?	¿Cómo?
se hará	recursos	responsable	plazo	se evalúa

Ejemplo de objetivo

Objetivo	Reducir las facturas con errores
Indicador	% de facturas rectificadas al mes
Meta	Menos del 2 % antes de diciembre
Responsable	Responsable de administración

Nuestros objetivos de calidad 7.3 d)

Objetivo	Cómo se mide	Meta y plazo	¿Qué puedo aportar yo?

Recuerda. Los objetivos se fijan para las funciones, niveles y procesos pertinentes: puede que tu área tenga los suyos propios.

Comprueba lo que has aprendido

Piensa la respuesta antes de leer la solución.

La política de calidad…

a) Es un documento para colgar en la pared

b) Debe comunicarse, entenderse y aplicarse en todo el centro

c) Solo la conoce la dirección

Respuesta: b) La norma pide que esté disponible, se comunique y se aplique en el centro.

¿Cuál de estos es un objetivo de calidad bien planteado?

a) Mejorar la calidad

b) Reducir las quejas por retraso a menos de 3 al mes antes de junio

c) Trabajar mejor

Respuesta: b) Es medible, tiene meta y plazo, y se puede hacer seguimiento.

MÓDULO 4 DE 6

Tu papel en el sistema

04

En este módulo vas a aprender:

- La diferencia entre documentos y registros
- Los cuatro hábitos que sostienen el sistema
- Competencia, formación y comunicación
- Qué ganamos cuando funciona y qué perdemos cuando no

Información documentada: documentos y evidencias 7.5

Documentos: *cómo se hace*

Información que debe estar **disponible** para trabajar: procedimientos, instrucciones, planos, plantillas...

- *Procedimiento de atención de encargos*
- *Plantilla de presupuesto*
- *Manual de bienvenida*

Evidencias: *qué se hizo*

Información disponible **como evidencia** de que el trabajo se hizo como estaba previsto: registros.

- *Registro de incidencias*
- *Presupuesto enviado y aceptado*
- *Encuesta de satisfacción respondida*

Control: versión vigente y aprobada · accesible donde se usa · protegida contra cambios o borrados no autorizados · las versiones obsoletas se retiran

CAMBIA La 2026 deja de usar «mantener» y «conservar»: ahora dice «disponible como información documentada» y «disponible como evidencia».

Cuatro hábitos que sostienen el sistema 7.3 b)

Conozco y sigo el método

procedimientos e instrucciones

> *Atender un encargo siguiendo el procedimiento y sus pasos.*

Uso la versión vigente

nada de copias antiguas

> *Usar la plantilla de presupuesto de la carpeta oficial, no una copia guardada en el escritorio.*

Dejo evidencia

si no está registrado, no se puede demostrar

> *Anotar la llamada de un cliente en el registro de incidencias.*

Aviso cuando algo no va bien

cuanto antes, mejor

> *Avisar si un pedido sale con un dato que no cuadra.*

Competencia y comunicación 7.2 · 7.4

Competencia

1. El centro define qué competencia necesita cada puesto
2. Se asegura de que la persona la tiene (estudios, formación o experiencia)
3. Si falta, forma, acompaña o reorganiza… y comprueba que funcionó
4. Guarda la evidencia

Ejemplo. Esta formación es una de esas acciones: el test final sirve para comprobar su eficacia.

Comunicación interna

¿Qué? se comunica	**¿Cuándo?**
¿A quién?	**¿Cómo?** canal

Ejemplo. Un cambio de horario de atención se anuncia por correo y en el tablón con una semana de antelación, y se indica a quién preguntar.

Si lo hacemos bien… y si no 7.3 b) y c)

Cuando lo hacemos bien

- ✓ El cliente recibe lo que pidió, a la primera
- ✓ Menos errores que corregir y menos trabajo repetido
- ✓ Trabajo más ordenado y previsible
- ✓ El centro conserva su certificado

Cuando no se cumple

- ✗ Quejas, reclamaciones y clientes que no vuelven
- ✗ Tiempo y dinero perdidos rehaciendo trabajo
- ✗ No conformidades en las auditorías
- ✗ En casos graves, el certificado puede peligrar

Coste visible: devoluciones, reclamaciones, rehacer

Coste oculto: tiempo perdido, clientes que no vuelven, mala imagen, estrés del equipo

Comprueba lo que has aprendido

Piensa la respuesta antes de leer la solución.

Un registro sirve para…

a) Explicar cómo se hace un trabajo

b) Demostrar que el trabajo se hizo como estaba previsto

c) Nada: es papeleo

Respuesta: b) Los registros son la evidencia; los documentos explican cómo hacerlo.

Encuentras una copia impresa antigua de una instrucción. ¿Qué haces?

a) La uso: seguro que vale

b) Uso la versión vigente y aviso para que se retire la antigua

c) La guardo por si acaso

Respuesta: b) Solo vale la versión vigente; las obsoletas deben retirarse para que nadie las use.

MÓDULO 5 DE 6

Novedades de ISO 9001:2026

05

En este módulo vas a aprender:

- Qué es ISO 9001:2026 y cuándo hay que adaptarse
- Los cambios de fondo y de numeración
- La cultura de la calidad y el comportamiento ético
- Riesgos, oportunidades y gestión del cambio
- El resto de novedades que pueden afectar a tu trabajo

ISO 9001:2026 en un vistazo

2015
5.ª edición

2024
Enmienda sobre cambio climático

Sep 2026
6.ª edición publicada

2026–2029
Transición de unos 3 años

~Sep 2029
Fin previsto de la transición*

Evolución, no revolución

Misma estructura de apartados 4 a 10 y mismos principios. Casi toda la operación (apartado 8) cambia solo de redacción.

Más peso a las personas

Cultura de la calidad, comportamiento ético, conocimiento compartido y entorno de trabajo.

Mejor planificación

Riesgos y oportunidades por separado, y cambios planificados de principio a fin.

* Fecha según la información publicada hasta ahora; confirmadla con vuestra entidad de certificación.

Los grandes cambios

Cultura de la calidad y comportamiento ético
La dirección la promueve y todas las personas la conocen

Riesgos y oportunidades, por separado
Cada uno con su análisis, sus acciones y su evaluación

Gestión del cambio reforzada
Comunicar, hacer seguimiento y revisar los resultados

Definiciones dentro de la norma
Los términos básicos vienen en la propia norma

Cambio climático
Integra la enmienda de 2024 en el contexto

Anexo A ampliado
Aclara términos e interpretación (no añade requisitos)

Cambios de numeración

ISO 9001:2015		ISO 9001:2026
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	→	**6.1.1** Determinar riesgos y oportunidades **6.1.2** Acciones para abordar riesgos **6.1.3** Acciones para abordar oportunidades
9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección	→	**9.3.3** Resultados de la revisión por la dirección
10.1 Generalidades + 10.3 Mejora continua	→	**10.1** Mejora continua (el 10.3 desaparece)

Recuerda. El resto de la numeración se mantiene. Si ves documentos del centro que citan el 10.3, deben actualizarse al 10.1.

Los títulos en español son provisionales hasta que se publique la versión UNE de la norma.

Cultura de la calidad y comportamiento ético

NUEVO 2026

La cultura de la calidad son los **valores, actitudes, prácticas y acciones** que compartimos y que se notan en cómo trabajamos.

La dirección
la promueve con el ejemplo · 5.1.1 i)

Todas las personas
la conocen y la viven · 7.3 e)

Se reconoce porque…

- ✓ Hacer bien el trabajo es lo normal, aunque nadie lo revise
- ✓ Los errores se comunican sin miedo para poder corregirlos
- ✓ Los datos y registros son siempre veraces
- ✓ Se trata con respeto a clientes, compañeros y proveedores

Nuestros valores / código ético: dónde consultarlos

La cultura de la calidad en la práctica

NUEVO 2026

Así sí

- ✓ Anoto la incidencia aunque haya sido culpa mía
- ✓ Si veo un dato raro, pregunto antes de enviarlo
- ✓ Comparto con el equipo lo que aprendí de un cliente difícil

Así no

- ✗ Cambiar un dato del registro para que «cuadre»
- ✗ Esconder una queja para que no conste
- ✗ Saltarme un paso «porque siempre sale bien»

Importante. Comunicar un error no es delatarse ni delatar: es lo que permite corregirlo y que no se repita. Un centro con buena cultura de la calidad agradece el aviso.

Riesgos y oportunidades, por separado

NUEVO 2026 · 6.1.2 · 6.1.3

⚠ Riesgo: lo que puede salir mal

Se **determina, analiza y evalúa**; se planifican acciones **proporcionales a su impacto**, se integran en los procesos y se comprueba si funcionan. Incluye los riesgos ante una **interrupción** (y cómo seguir durante y después).

Oportunidad: lo que puede salir mejor

También se **determina, analiza y evalúa**, y se aprovecha con acciones adecuadas: nuevas prácticas, productos o servicios, alianzas, tecnologías…

Formas de tratar un riesgo

Evitar el riesgo	Asumirlo	Eliminar la fuente	Cambiar probabilidad o consecuencia	Compartirlo	Retenerlo
no hacer la actividad	para aprovechar una oportunidad	quitar la causa	que pase menos o haga menos daño	seguro, contrato…	aceptarlo con decisión informada

Riesgos y oportunidades en nuestro centro

Situación	Tipo	Acción posible
Un empleado clave se va de vacaciones en temporada alta	Riesgo	Formar a una segunda persona y documentar sus tareas
Los clientes piden cada vez más contacto por WhatsApp	Oportunidad	Abrir un canal de mensajería con respuesta en el día
El servidor de correo falla de vez en cuando	Riesgo	Copia de seguridad diaria y plan para atender si se cae

Recuerda. No hace falta un método complicado: la norma aclara que no exige un proceso formal de gestión de riesgos. Lo importante es pensar antes de actuar. **Si ves un riesgo o una oportunidad en tu puesto, comunícalo.**

Los cambios, planificados de principio a fin

CAMBIA 6.3

Cuando el centro cambia algo de su sistema, lo hace de forma planificada considerando:

1. Para qué se hace y qué consecuencias puede tener
2. Cómo afecta al resto del sistema
3. Qué recursos e información hacen falta
4. Quién es responsable de qué
5. **Cómo se comunica**
6. **Cómo se sigue y se evalúa si funciona**
7. **Cómo se revisan sus resultados**

Cambiamos el programa de facturación: se explica a quién le afecta, se comprueba al mes que funciona y se revisan los resultados.

Recuerda. Los tres puntos en naranja son los nuevos. Si cambia tu forma de trabajar, te lo deben explicar, y tu opinión cuenta para saber si el cambio funcionó.

El contexto: clima y partes interesadas 4.1 · 4.2

Cambio climático CAMBIA

El centro debe determinar si el cambio climático es una cuestión pertinente para él (por ejemplo, por fenómenos meteorológicos, costes energéticos o exigencias de clientes). Venía de una enmienda de 2024 y ahora está en la norma.

Partes interesadas NUEVO 2026

Clientes, personas, proveedores, administración, vecinos… El centro identifica qué necesitan y **decide cuáles de esos requisitos va a atender con su sistema de calidad**.

Recuerda. El contexto interno incluye ahora de forma expresa los valores y la cultura del centro.

Personas, entorno y conocimiento 7.1.3 · 7.1.4 · 7.1.6

Infraestructura

Se aclara que incluye el trabajo **presencial, remoto o híbrido**, y el hardware, el software y las tecnologías de la información.

Entorno de trabajo

Los factores psicológicos cuentan: **reducir el estrés, prevenir el agotamiento** y la protección emocional. La cultura y la ética también influyen en el entorno.

Conocimiento CAMBIA

Lo que sabe el centro se **conserva, se aplica y se comparte**: la experiencia de las personas, la formación, los métodos y los documentos o sistemas digitales.

> *Lo que sabe la persona que lleva años con un cliente se documenta antes de que se jubile.*

El cliente 8.2.1 · 9.1.2 · 10.2

Contingencias CAMBIA

La comunicación con el cliente incluye informarle de las **acciones de contingencia**, también si hay problemas en el suministro.

Satisfacción CAMBIA

Se hace **seguimiento de la satisfacción** del cliente. Fuentes: encuestas, felicitaciones, quejas, garantías, redes sociales…

Quejas

Una nota nueva recuerda que una **queja puede ser el origen de una no conformidad**: se registra y se analiza.

Si un proveedor no puede servir un material, se avisa al cliente cuanto antes y se le ofrece una alternativa o una nueva fecha.

Evaluación, mejora y tecnología 9.2.2 · 9.3.2 · 10.1

Auditorías internas NUEVO 2026

Cada auditoría tiene **objetivos** definidos, además de criterios y alcance.

Revisión por la dirección CAMBIA

Nueva entrada: los **cambios en las necesidades de las partes interesadas**. Se revisa por separado la eficacia de las acciones sobre riesgos y sobre oportunidades.

Mejora continua CAMBIA

Todo en el 10.1. Puede ser mejora poco a poco, un cambio radical, innovación o reorganización.

Tecnología

Las tecnologías (incluida la IA) pueden apoyar el sistema y la mejora, pero las decisiones siguen teniendo un **responsable con autoridad**.

Comprueba lo que has aprendido

Piensa la respuesta antes de leer la solución.

¿Cuál es la principal novedad de la 2026 para todas las personas?

a) Aprenderse la norma de memoria

b) Conocer la cultura de la calidad y el comportamiento ético del centro

c) Hacer auditorías

Respuesta: b) La toma de conciencia (7.3) añade la cultura de la calidad y el comportamiento ético.

El centro cambia el programa con el que trabajas. Según la 2026…

a) Basta con instalarlo

b) Se planifica, se comunica, se sigue si funciona y se revisan los resultados

c) Solo se avisa a la dirección

Respuesta: b) La gestión del cambio (6.3) añade la comunicación, el seguimiento de la eficacia y la revisión de los resultados.

MÓDULO 6 DE 6

El día a día

06

En este módulo vas a aprender:

- Qué es una no conformidad y cómo se trata
- Qué hacer ante un fallo, una queja o una idea
- Qué esperar de una auditoría
- Las palabras clave del sistema

¿Qué es una no conformidad? 10.2

Una **no conformidad** es el incumplimiento de un requisito: del cliente, legal o del propio centro.

Ejemplos

- ✕ Un presupuesto se envía con un precio desactualizado
- ✕ Se entrega un servicio sin la revisión prevista
- ✕ Un documento obsoleto sigue circulando por el centro

Qué hace el centro cuando aparece una

1. Reaccionar: controlar y corregir
2. Hacer frente a las consecuencias
3. Analizar la causa
4. Ver si puede pasar en otro sitio
5. Acción correctiva
6. Comprobar que funcionó

Recuerda. Corregir (arreglar el fallo) no es lo mismo que la acción correctiva (eliminar la causa para que no vuelva a pasar).

¿Qué hago si...? 10.2 · 10.1

Detecto un fallo

Ej.: Una factura sale con un importe equivocado

Lo comunico

Se corrige, se registra como no conformidad y se busca la causa para que no se repita

Un cliente se queja

Ej.: Llama molesto porque el servicio llegó tarde

Lo comunico

Se registra la queja, se le responde y se analiza si hay una no conformidad detrás

Tengo una idea

Ej.: Una plantilla de correo que ahorra tiempo

Lo comunico

Se registra como oportunidad de mejora, se valora y, si funciona, se aplica

Canal para comunicarlo

Responsable de calidad

Tus ideas cuentan: la mejora continua 10.1

Quien mejor conoce un trabajo es quien lo hace cada día. Muchas mejoras empiezan con una idea sencilla.

- Una plantilla de correo para las respuestas frecuentes
- Un recordatorio automático de citas
- Reordenar el archivo para encontrar antes los expedientes

1. **Propones la idea**
2. **Se registra**
3. **Se valora**
4. **Se prueba**
5. **Si funciona, se incorpora**

Las auditorías: qué esperar 9.2

Te pueden preguntar

- ¿Qué haces en tu puesto?
- ¿Cómo sabes cómo hacerlo? ¿Dónde está escrito?
- ¿Dónde lo registras?
- ¿Conoces la política y los objetivos?
- ¿Qué haces si algo sale mal?

Consejos

- ✓ Responde con naturalidad y enseña cómo lo haces
- ✓ Si no sabes algo, dilo y explica dónde lo buscarías
- ✓ No inventes ni maquilles: la honestidad también es cultura de la calidad
- ✓ Se audita el sistema, **no a ti**

Glosario rápido

Requisito	Necesidad o expectativa establecida u obligatoria	**Conformidad**	Cumplir un requisito
No conformidad	Incumplir un requisito	**Acción correctiva**	Eliminar la causa de una no conformidad para que no se repita
Proceso	Actividades que transforman entradas en salidas	**Información documentada**	Documentos y registros que el centro debe controlar
Auditoría	Revisión sistemática e independiente para comprobar que se cumple	**Parte interesada**	Quien puede afectar o verse afectado por el centro
Eficacia	Lograr los resultados planificados	**Mejora continua**	Mejorar el desempeño de forma recurrente

Definiciones simplificadas. La 2026 incluye las definiciones básicas en la propia norma.

Cinco ideas para llevarte

1. La calidad es cosa de todos, no de un departamento
2. Conoce la política y los objetivos que te afectan
3. Sigue el método, usa la versión vigente y deja evidencia
4. Avisa de los errores sin miedo y propón mejoras
5. Con la 2026, la cultura de la calidad y la ética son parte del sistema

[Logo del centro]

HAS TERMINADO LA FORMACIÓN

¡Gracias!

Último paso: completa el **test final de 10 preguntas** y firma la hoja de asistencia (o regístralo por el medio que indique el centro).

Dudas: tu responsable de calidad · _____

Test final

Nombre: _____ Puesto / área: _____ Fecha: _____

Marca una sola respuesta en cada pregunta.

1. ¿Qué es ISO 9001?

- ☐ a) Una ley que obliga a todas las empresas
- ☐ b) Una norma internacional que dice qué debe tener un sistema de gestión de la calidad
- ☐ c) Un programa informático

2. La política de calidad del centro…

- ☐ a) Solo la tiene que conocer la dirección
- ☐ b) Debe comunicarse, entenderse y aplicarse en todo el centro
- ☐ c) Es un documento solo para el auditor

3. Ves que una factura ha salido con un importe equivocado. ¿Qué haces?

- ☐ a) La corrijo y no digo nada para no molestar
- ☐ b) La corrijo y lo comunico por el canal del centro para que se registre y se analice la causa
- ☐ c) Espero a que se dé cuenta el cliente

4. ¿Para qué sirve anotar una incidencia en el registro?

- ☐ a) Para demostrar qué pasó y qué se hizo, y poder mejorar
- ☐ b) Solo para que lo vea el auditor
- ☐ c) Para nada: basta con recordarlo

5. ¿Qué significa «enfoque a procesos»?

- ☐ a) Que cada departamento trabaja por su cuenta
- ☐ b) Entender el trabajo como actividades encadenadas, donde cada una recibe entradas y entrega salidas a un cliente interno o externo
- ☐ c) Que todo debe estar en papel

6. ¿Cuál es el orden del ciclo de mejora?

- ☐ a) Hacer · Planificar · Actuar · Verificar
- ☐ b) Planificar · Hacer · Verificar · Actuar
- ☐ c) Verificar · Hacer · Planificar · Actuar

7. ¿Qué pide de nuevo ISO 9001:2026 a todas las personas del centro?

- ☐ a) Que conozcan la cultura de la calidad y el comportamiento ético del centro
- ☐ b) Que se certifiquen individualmente
- ☐ c) Que se aprendan de memoria los apartados de la norma

8. En la ISO 9001:2026, los riesgos y las oportunidades…

- ☐ a) Son lo mismo
- ☐ b) Se tratan por separado: se actúa sobre lo que puede salir mal y se aprovecha lo que puede salir mejor
- ☐ c) Solo los gestiona la entidad de certificación

9. Cuando el centro cambia una forma de trabajar, la 2026 pide…

- ☐ a) Aplicar el cambio sin avisar para no perder tiempo
- ☐ b) Planificarlo, comunicarlo, seguir si funciona y revisar sus resultados
- ☐ c) Esperar a la siguiente auditoría

10. Una queja de un cliente…

- ☐ a) Se ignora si el cliente no tiene razón
- ☐ b) Se registra y se analiza, porque puede destapar una no conformidad
- ☐ c) Solo la gestiona la dirección

Aciertos: ___ / 10 · Resultado: ☐ Apto ☐ Repasar con el responsable

Soluciones del test (solo para el responsable)

Pregunta	Correcta	Respuesta
1	b)	Una norma internacional que dice qué debe tener un sistema de gestión de la calidad
2	b)	Debe comunicarse, entenderse y aplicarse en todo el centro
3	b)	La corrijo y lo comunico por el canal del centro para que se registre y se analice la causa
4	a)	Para demostrar qué pasó y qué se hizo, y poder mejorar
5	b)	Entender el trabajo como actividades encadenadas, donde cada una recibe entradas y entrega salidas a un cliente interno o externo
6	b)	Planificar · Hacer · Verificar · Actuar
7	a)	Que conozcan la cultura de la calidad y el comportamiento ético del centro
8	b)	Se tratan por separado: se actúa sobre lo que puede salir mal y se aprovecha lo que puede salir mejor
9	b)	Planificarlo, comunicarlo, seguir si funciona y revisar sus resultados
10	b)	Se registra y se analiza, porque puede destapar una no conformidad

Criterio de eficacia propuesto

8 aciertos o más = apto. Quien no llegue repasa los módulos de las preguntas falladas y repite el test. El centro puede ajustar el criterio, pero debe dejarlo definido.

Hoja de firmas y evaluación

Acción formativa	Sensibilización ISO 9001:2026 — «La calidad es cosa de todos»		
Fecha(s)		**Duración**	30-35 minutos
Imparte / responsable		**Modalidad**	☐ Presencial ☐ A distancia
Requisitos	ISO 9001:2026 · 7.3 Toma de conciencia · 7.2 Competencia		

#	Nombre y apellidos	Puesto / área	Fecha	Test (/10)	Firma
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					

Evaluación de la eficacia (7.2 c)

Resultado global: ____ % aptos. Observación en el puesto a los ____ días: _____

¿Eficaz? ☐ Sí ☐ No → acción: _____ Firma responsable: _____