



# Servicios de Cotecna (CQR)

## Certificación ISO 9001

Mejorando la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz de este sistema



### Desafío del Negocio

Las empresas exitosas son aquellas que se manejan a través de la calidad - desde el modo en que operan, hasta las normas de servicio al cliente que establecen y los productos que entregan.

El enfoque en la Calidad hace de una organización, una que está mejor equipada para ganar nuevas oportunidades en un mercado mundial cada vez más competitivo.

Satisfacer al consumidor, es el objetivo final de esta norma y de toda empresa que pretenda permanecer en el mercado.

### Porqué mi organización debe Certificarse en ISO 9001?



Los clientes son el elemento vital de cualquier negocio! Para mantener a los clientes y mantenerlos satisfechos - su producto o servicio debe cumplir con requisitos. ISO 9001 provee un esquema sistemático para gestionar sus procesos de negocio para cumplir y superar esos requisitos. Cotecna (Cotecna Quality Resources) ofrece el valor de un punto de vista independiente de tercera parte, que evalúa su sistema de gestión y provee la certificación conforme a la norma.

### ¿Qué es ISO 9001?

ISO 9001:2008 es una Norma Internacional relacionada con la gestión de la calidad, aplicable a cualquier organización de todo tipo de sectores de negocios.

La ISO 9001 es una norma internacional que se aplica a los sistemas de gestión de calidad (SGC) y que se centra en todos los elementos de gestión de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios. Los clientes se inclinan por los proveedores que cuentan con esta certificación porque de este modo se aseguran de que la empresa seleccionada disponga de un buen sistema de gestión de calidad (SGC).

Está basada en los ocho principios de gestión de la calidad:

1. Orientación al cliente
2. Liderazgo
3. Participación del personal
4. Enfoque de gestión por proceso
5. Enfoque de sistema para la gestión
6. Mejora continua
7. Enfoque basado en hechos y Datos para la toma de decisiones
8. Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores



## Beneficios

- > Incremento de confiabilidad y satisfacción para los clientes
- > Ayudar a mejorar su desempeño funcional de la organización

## ¿Porqué elegir a Cotecna (CQR)?



Cotecna (Cotecna Quality Resources) es uno de los organismos de certificación líder en el mundo.

Contando con una red mundial de auditores altamente calificados y una enorme experiencia que es reconocida por 3 Organismos de Acreditación nacionales e internacionales, Cotecna (CQR) provee una extensa gama de servicios de certificación y auditoría, desde normas públicas hasta los esquemas más personalizados, en las áreas de Calidad, Salud Ocupacional y Seguridad, Inocuidad de Alimentos, Medio Ambiente y Responsabilidad Social (WRAP).

## Idoneidad Técnica

Nuestros auditores tienen un amplio conocimiento de los sectores industriales específicos, la normatividad local, los mercados y el idioma que les permite ofrecer soluciones adaptadas a sus necesidades y ofrecer auditorías centradas en ofrecer un valor agregado a la Organización que ayudan al constante mejoramiento de los procesos de las Organizaciones maximizando el retorno de su inversión.

Nuestras auditorias centradas en el valor priorizan los siguientes aspectos:

- > Suministrar información a la alta dirección con relación a la capacidad de la organización para cumplir los objetivos estratégicos
- > Identificar problemas que, si se resuelven, mejorarán el desempeño de la organización
- > Identificar las oportunidades de mejora y las posibles áreas de riesgo en relación a la capacidad de la organización para suministrar productos conformes
- > Verificar que la organización mantenga su enfoque hacia la comprensión y satisfacción continua de los requisitos de los clientes para asegurar el crecimiento y sostenibilidad del negocio a largo plazo
- > Verificar que la organización está orientada al mejoramiento continuo con la finalidad que sus procesos internos se encuentren bajo control, sean continuamente monitoreados y se tomen las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados

## Reconocimiento

Cotecna (CQR) es reconocida por los 3 organismos de acreditación alrededor del mundo para entregar la certificación ISO 9001.

## Credibilidad

Una certificación otorgada por Cotecna (CQR) es equivalente de Credibilidad, basada en el cumplimiento de las directrices que exigen los Organismos de Acreditación y en el cumplimiento de nuestro Código de Ética.



## Presencia Global

Operamos en más de 100 oficinas alrededor del mundo. Esta presencia mundial significa que nuestros clientes pueden recibir un doble beneficio: experiencia internacional que constituyen una credencial de acceso a nuevos mercados combinada con un genuino y profundo conocimiento local.

## Marca de Reconocimiento Mundial

La Marca de Cotecna (CQR) es un símbolo reconocido a nivel mundial de su compromiso continuo con la excelencia, sostenibilidad y confiabilidad.

## Nuestro proceso de certificación

Los pasos clave en nuestro Proceso de Certificación son:

1. Definición del Alcance de certificación;
2. Pre-auditoría (opcional): diagnóstico de su posición actual con la norma;
3. Auditoría de Certificación Inicial ( dos etapas de auditoría);
  - > Etapa 1: revisión del grado de preparación de la organización
  - > Etapa 2: evaluación de implementación
4. Se otorga la certificación (validez por 3 años) basada en los resultados satisfactorios de la auditoría de certificación;
5. Auditorías de Seguimiento durante el periodo de certificación para verificar el mantenimiento y la mejora continua;
6. Re-certificación después de 3 años.

Siguiendo cada paso, se entrega rápidamente un reporte sencillo y completo, lo que permite a su empresa mejorar continuamente el Desempeño del Sistema de Gestión de Calidad.

## Contacto para mayor información

Para detalles de este servicio, por favor contactar [Cotecna Certificadora Services Ltda](#)  
TEL: 742 76 55  
e-mail: [info@cotecna.com.co](mailto:info@cotecna.com.co)

Por favor visitar  
[www.cotecna.com.co](http://www.cotecna.com.co)