



# CERTIFICACIÓN ISO 7101

SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN ORGANIZACIONES SANITARIAS

## Certificación ISO 7101:2023 ISO 7101:2023 Certification

La norma ISO 7101:2023 forma parte de los estándares internacionales de gestión que promueven la calidad en las organizaciones de salud.

Este estándar establece los requisitos para implementar Sistemas de gestión de la calidad en organizaciones sanitarias, enfocados en mejorar los resultados clínicos, la seguridad del paciente, la experiencia del usuario y la eficiencia operativa de las instituciones de salud.

El sistema descrito en la ISO 7101:2023 está diseñado para garantizar que las organizaciones sanitarias cumplan con los requisitos de sus pacientes, personal, autoridades regulatorias y otras partes interesadas, promoviendo una cultura de mejora continua y de atención centrada en la persona.

El modelo de gestión se basa en los principios de calidad en salud, entre los que destacan:

1. Enfoque en la persona y la comunidad
2. Liderazgo y compromiso organizacional
3. Participación y competencia del personal
4. Gestión de procesos y mejora continua
5. Toma de decisiones basada en evidencia y datos clínicos
6. Colaboración y gestión de relaciones con las partes interesadas
7. Sostenibilidad del sistema de salud

Estos principios permiten que las organizaciones del sector salud ofrezcan servicios seguros, eficaces y de calidad, fortaleciendo la confianza de los pacientes y contribuyendo a un sistema sanitario más resiliente y sostenible.

# Beneficios

## Benefits



El estándar ISO 7101:2023 establece los requerimientos para establecer un sistema de gestión de la calidad en organizaciones sanitarias, el sistema ayuda a los negocios y organizaciones a ser más eficientes y mejorar la satisfacción de sus clientes.

La organización obtendrá los siguientes beneficios:

- Evaluar el contexto de su organización para definir quien pueden ser afectado por su trabajo y cuáles son las expectativas que se tienen de su organización. Esto podrá habilitar a su organización a establecer claramente objetivos e identificar oportunidades que mejoren sus productos, servicios o procesos.
- Poner sus clientes primero, asegurándose de que de forma consistente se cumplan sus requerimientos y expectativas. Esto puede lograr la repetición de ventas y servicios otorgados a sus clientes actuales, la obtención de nuevos clientes y como consecuencia el crecimiento de su negocio u organización.
- Trabajar en una forma más eficiente en el que todos sus procesos estén alineados y entendidos por todos los integrantes de su organización. Esta condición incrementa la productividad y eficiencia logrando una reducción de los costos de operación.
- Asegurar el cumplimiento de requerimientos estatutarios y regulatorios.
- Expandirse a nuevos mercados, ya que en algunos sectores y clientes la certificación ISO 9001 es requerimiento para emprender negocios.
- Identificar y evaluar los riesgos asociados con su organización.

# Proceso de Certificación

## The road to certification



El proceso para obtener la certificación en ISO 7101:2023 consiste en 6 pasos:

Paso 1. AVR lo provee de nuestra solicitud de cotización para obtener toda la información para realizar una propuesta económica en base a la naturaleza de su organización.

Paso 2. Una vez obtenida y analizada la solicitud de cotización AVR hace entrega de una propuesta económica para obtener la certificación. Una vez obtenida usted puede proceder con la aceptación de la propuesta mediante nuestra carta de aceptación.

Usted puede solicitar que AVR realice una "pre-auditoría" para identificar el nivel de preparación que su organización para una auditoría de certificación. Este servicio es opcional, sin embargo, es muy comúnmente utilizado para identificar incumplimiento o debilidades en el sistema de gestión.

Paso 3. Una vez obtenida la aceptación de los servicios, se realiza la programación de los servicios en las fechas especificadas por su organización.

Paso 4. La primera parte formal de su proceso de certificación es la Etapa 1, la cual es consiste en una revisión de la información documentada su sistema de gestión, una evaluación y revisión del entendimiento de los requerimientos del estándar por su organización, y la obtención de información suficiente para el entendimiento del funcionamiento de su organización.

Esta etapa permite al auditor evaluar el cumplimiento de su sistema con los requerimientos del estándar, lograr un entendimiento mejor de la naturaleza y características de su organización y planear el resto de la auditoría de la manera más efectiva posible. Una vez terminada la Etapa 1 usted recibirá un informe donde se le expondrán las áreas de preocupación sobre el cumplimiento de certificación y el grado de preparación de su organización de forma que pueda actuar y asegurar un resultado exitoso.

## Proceso de Certificación

### The road to certification

Paso 5.- La segunda parte formal de su proceso de certificación es la Etapa 2, esta etapa incluye entrevistas con su personal, observación de actividades, inspecciones y la revisión de registros con el objetivo de evaluar el grado de cumplimiento con los requerimientos. Al final de esta etapa el auditor entregará un informe de los hallazgos encontrados, observaciones y oportunidades de mejora, en caso de encontrarse no conformidades su organización deberá presentar un plan de acción para corregir las no conformidades, toda la información se integrará en un paquete y entregado a un comité técnico para su revisión y su confirmación para que su certificado sea emitido.

Paso 6.- A lo largo de la validez de su certificado, se programarán auditorías anuales o semestrales para revisar el plan de acción propuesto durante la etapa 2, revisar cumplimiento con el estándar y el comportamiento de su sistema de gestión, al término del ciclo de 3 años se realizará una auditoría de re-certificación para extender la validez del certificado.





## Recomendaciones

### 1.- Obtener el estándar ISO 7101:2023

Obtener y leer una copia del estándar para familiarizarse con los requerimientos y posteriormente decidir si el estándar se adapta a las necesidades de la organización.

### 2.- Integración de un equipo y elaboración de estrategia

La adopción de un sistema de gestión necesita ser una decisión estratégica de todas las áreas que dirigen la organización.

### 3.- Entrenamiento

Los integrantes de su equipo responsable de implementar y mantener el sistema de gestión van a necesitar saber más a detalle los requisitos y detalles del estándar, hay una gran variedad de cursos y talleres en AVR, acérquese a un asesor comercial para que determinen sus necesidades.

### 4.- Determine la necesidad de un experto que le acompañe

Existen consultores independientes en el medio que pueden guiarlo para el diseño, implementación y mantenimiento de un sistema de gestión.

### 5.- Desarrolle Información documentada

Documente procedimientos que describan los procesos de su organización, los procedimientos deben responder las siguientes preguntas (Porque, Quien, Donde, Cuando, Que y Como)

### 6.- Implemente su sistema de gestión

Comunicación y entrenamiento son la clave para una exitosa implementación, durante la implementación su organización debe trabajar de acuerdo a lo descrito en los procedimientos, así como, documentar registros para demostrar la efectividad del sistema de gestión.

## ¿Por qué AVR es tu mejor opción?

- Confianza en la reducción de riesgos dentro de su organización.
- Alto prestigio a nivel internacional en Sistemas de gestión de la calidad en organizaciones sanitarias
- Nuestro enfoque es generar valor agregado a su organización de manera simplificada
- Nos distingue nuestra eficaz capacidad de respuesta y resolución a sus necesidades.
- Altamente comprometidos en brindarles las mejores herramientas y apoyo para su crecimiento continuo
- Contamos con auditores altamente calificados en la prevención proactiva del riesgo
- Comprometidos en apoyarles para alcanzar sus objetivos de manera exitosa
- Impulsamos su crecimiento y desarrollo dándoles un valor agregado
- Somos aliados en su crecimiento
- El mejor programa de capacitación y de enfoque en Sistemas de gestión de la calidad en organizaciones sanitarias.
- Expertos a su disposición los 365 días del año.



**Póngase en manos de un experto ejecutivo quien lo conducirá al éxito de su proyecto.**

# Contacto Región México

## Contact México Region

### Dirección Oficinas

#### + AVR Ciudad de México

Bosque de Ciruelos 190 Suite A-107 Col. Bosque de las lomas  
Ciudad de México  
CP. 11700

#### Teléfono:

+55 50194025

+55 52451069

#### + AVR Puerto de Veracruz

Barco Viejo 4750 Oficina 1608, Playa de Oro Mocambo  
Boca del Río, Veracruz  
CP. 94298

#### Teléfonos:

+52 2291937445

+52 2291653784

+55 2294880217

+55 2294880218

#### + AVR Ciudad del Carmen

Calle 33 No 133-A, Burócratas,  
Ciudad del Carmen, Campeche  
CP. 24178

#### Teléfonos:

+52 983822919

#### Web

[www.avr.com.mx](http://www.avr.com.mx)



Alliance Veritas  
**Register**