

Artículo de divulgación:

# METODOLOGÍA DE IMPLEMENTACIÓN DE ISO 9000

Ing. Hugo González  
Estudio de Consultoría Calidad & Gestión  
Director

 [LinkedIn](#)



Suscríbese gratis

A nuestro Boletín  
CALIDAD & GESTION

[Click aquí](#)

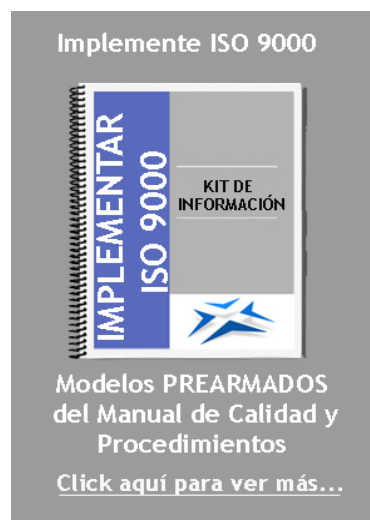
## Metodología de implementación de ISO 9000

### Introducción

Existen varios **pasos fundamentales** que debe tener en cuenta toda empresa que desee **implementar** un SGC.

Durante todo este proceso, se puede recibir asesoramiento de consultores independientes sobre la mejor manera de implementar un sistema de gestión de la calidad, cuya experiencia en la implementación de SGC permitirá evitar costosos errores.

Los pasos para la implementación de la norma ISO 9001:2008 son los que seguidamente se detallan.



### Pasos para Implementación

Paso N°	Proceso a seguir	Responsable
1	<b>Información sobre la familia de normas ISO 9000.</b> Capacitación a todos los niveles de la empresa. Considerar la realización de talleres, seminarios y/o cursos de formación disponibles para todo tipo de necesidades, para aumentar los conocimientos generales sobre ISO 9001:2008.	Dirección de la empresa.
2	<b>Creación de un equipo y acuerdo de una estrategia</b> El proceso de implementación comienza por preparar la estrategia de la empresa. La responsabilidad de un SGC corresponde a la alta dirección, por lo que es vital que ésta participe en el proceso desde sus inicios, y designe a un Responsable de Calidad.	Dirección de la empresa.
3	<b>Diagnóstico del Sistema de Calidad.</b> Evaluación de la empresa desde el criterio de la norma ISO 9001:2008.	Responsable de Calidad y/o asesoría.
4	<b>Planificación de la implementación.</b> Decisión sobre los recursos a emplear y definición de la Política de Calidad de la empresa.	Dirección de la empresa, Responsable de Calidad, y/o asesoría.

Paso N°	Proceso a seguir	Responsable
5	<p><b>Documentación del Sistema.</b> Realización de un Manual de Calidad, procedimientos e instrucciones técnicas. Un manual de la calidad es un documento de alto nivel que recoge la intención de la empresa de operar de acuerdo con una serie de normas de la calidad. Describe el objeto de la empresa, cuáles son sus intenciones, cómo aplica la norma y cómo funciona la empresa. El desarrollo de la documentación de referencia suele tratarse de un manual de procedimientos que respaldan el manual de la calidad, y describen lo que se hace para llevar a cabo una tarea. Explican quién hace cada cosa, en qué orden y según qué pautas.</p>	Responsable de Calidad y/o asesoría.
6	<p><b>Formación e información de los implicados en los procesos.</b> Puede ser simultánea con el paso anterior. Los principios básicos de la implementación de un SGC son la comunicación y la formación. Durante la fase de implementación, todos los involucrados deben seguir los procedimientos y registrar información que demuestre que realmente están haciendo lo que dicen.</p>	Responsable de Calidad y/o asesoría.
7	<p><b>Implementación.</b> Puede ser simultánea con el paso anterior, se trata de realizar las actividades según los procedimientos desarrollados.</p>	Responsable de Calidad y/o asesoría.
8	<p><b>Definición de objetivos.</b> Basándose en los datos obtenidos en la implementación por medio de los registros, se definen objetivos que permiten elaborar un plan de actuación y seguimiento del proceso.</p>	Dirección de la empresa y Responsable de Calidad.
9	<p><b>Auditoría interna.</b> Puede ser realizada por la propia empresa o subcontratada. Esta primera auditoría la debe realizar personal formado en la norma ISO 9001 y ha de tener una experiencia mínima a definir por la propia empresa.</p>	Equipo de auditores de la propia empresa y/o asesoría.
10	<p><b>Elección de la entidad de certificación</b> La entidad de certificación es un tercero, que evalúa la eficacia del sistema de gestión de la calidad y emite un certificado si éste cumple los requisitos de la norma. La elección de una entidad de certificación puede resultar compleja, puesto que hay muchas que operan en el mercado. Algunos factores que se deben tener en cuenta incluyen su experiencia en el sector, la cobertura geográfica, el costo y el nivel de servicios ofrecidos. La clave es encontrar la entidad que mejor satisfaga los requisitos de la empresa.</p>	Dirección de la empresa.

Paso N°	Proceso a seguir	Responsable
11	<p><b>Pre-auditoría externa</b></p> <p>Esta pre-auditoría es realizada por la entidad de certificación previamente a la de certificación, algunas semanas después de haber implantado el sistema de gestión de la calidad. Su finalidad es identificar las áreas en las que la norma no se esté cumpliendo (si las hay). Esto permite corregir los posibles problemas antes de la Auditoría de Certificación.</p>	<p>Entidad de certificación.</p> <p>Responsable de Calidad.</p>
12	<p><b>Auditoría de certificación.</b></p> <p>Para realizar esta auditoría se debe haber implantado la totalidad del sistema al menos con tres meses de tiempo.</p> <p>En dicha auditoría, la entidad de certificación estudiará el SGC y determinará la conveniencia de recomendar su certificación de acuerdo con la norma.</p>	<p>Entidad de certificación.</p> <p>Responsable de Calidad.</p>
13	<p><b>Auditorias de mantenimiento</b></p> <p>Una vez recibida la certificación y obtenido el certificado, puede comenzar a publicitar su éxito y promocionar su empresa. Para conservar la certificación, lo único que deberá hacer es seguir utilizando el sistema de gestión de la calidad. La entidad de certificación lo comprobará periódicamente para garantizar que el SGC sigue cumpliendo los requisitos de la norma.</p>	<p>Entidad de certificación.</p> <p>Responsable de Calidad.</p>



**Implemente ISO 9000**

Modelos Prearmados Editables de Manual de Calidad y Procedimientos

**Click aquí**