



**Nombre del alumno:**

**Carlos Alberto Trujillo Díaz**

**Nombre del profesor:**

**Yesenia Ballinas Toledo**

**Licenciatura:**

**Medicina Veterinaria y Zootecnia**

**Materia:**

**PASIÓN POR EDUCAR**

**Control total de calidad**

**Nombre del trabajo:**

**Investigación**

Ocosingo, Chiapas a 25 de septiembre de 2020

## **“Proceso de certificación de una ISO”.**

Pasos para la certificación.

### 1. Conocer los requisitos normativos y legales de la materia en cuestión

En primer lugar deberíamos familiarizarnos con los requisitos en general de la implantación de un sistema de Gestión según ISO.

- Filosofía de los sistemas de Gestión
- Requisitos de documentación
- Informarse sobre guías de implementación
- Identificar los objetivos que se desea obtener con el certificado ISO
- Avanzar de forma adecuada y obtener el certificado ISO a tiempo
- Mejorar las operaciones internas
- Integrar el sistema de gestión en nuestros procesos y cultura de la organización
- Implantar el sistema sin sobrecargas de trabajo a nuestro personal
- Mantener un punto de vista independiente que nos ayude a mejorar

### 2. Analizar la situación de la organización.

Esta fase realmente casi nadie piensa en ella y pocas organizaciones dedican tiempo a evaluar cómo están antes de empezar un proyecto de certificación ISO. Sin embargo, puede resultar y útil realizar una evaluación inicial del estado del cumplimiento con el estándar a certificar antes de acometer el proyecto de forma que podamos conocer más en detalle qué esfuerzo necesitaremos para acometer el proyecto. Esto en definitiva puede ahorrarnos ciertos costes si conocemos en que somos fuertes y donde necesitaremos realmente apoyo externo.

Pasos para realizar una evaluación inicial o análisis de brechas:

- Designe a una persona con experiencia en sistemas de gestión para liderar esta tarea
- Considere la posibilidad de contar con una consultoría externa para apoyo en este proceso
- Consiga una lista de verificación de cumplimiento del estándar ISO al que nos enfrentamos
- Realice el análisis
- Estudie los resultados y saque las conclusiones

### 3. Construir el Sistema de Gestión ISO desde un plan de implantación

Implementar un sistema de gestión de forma estructurada y con un plan de acción definido es otro de los beneficios de detenernos antes de comenzar el proyecto y plantearnos las distintas tareas a realizar en base a un análisis de lo que ya tenemos y lo que nos falta.

En este punto puede resultar muy útil contar con personas con experiencia en implantar sistemas de gestión para que nos ayuden a planificarnos y a conseguir el objetivo de estar preparados para la certificación en el tiempo que hayamos determinado

### 4. Documentar los procesos requeridos por el estándar ISO

Dependiendo del estándar al que nos enfrentemos tendremos distintas necesidades de documentación. Por otro lado, los actuales sistemas de gestión basados en la estructura común de las normas ISO nos facilitan el poder integrar los procesos y documentación de distintos sistemas de gestión en una estructura común de documentación salvaguardando aquellas partes específicas de cada estándar

Los documentos comunes a casi todos los estándares ISO pasan por

- Una política que establezca los objetivos de alto nivel que definen los requisitos de calidad, medioambiente etc. para la organización
- Políticas específicas que definen los procesos específicos de la organización
- Instrucciones técnicas o procedimientos que determinan de forma detallada y simplificada las instrucciones de operación de los procesos
- Registros que nos ayudan a controlar la correcta ejecución de los procesos y a evidenciar que se están llevando a cabo según los procesos y políticas establecidas

#### **Registros**

- Listado de documentos del sistema de gestión y legislación aplicable
- Evidencias sobre el seguimiento de indicadores, objetivos y acciones de mejora
- Evidencias sobre formación y comunicaciones
- Registros sobre de mantenimiento de infraestructuras, sistemas y recursos para prestación de los servicios y/o procesos internos
- Registros sobre el tratamiento de incidencias, no conformidades
- Planes de Auditorias y auditorias periódicas

5. Proporcionar formación a los integrantes de la empresa.

Los sistemas de Gestión basados en estándares ISO hacen hincapié en los programas de formación y sensibilización. Además de ser necesario para cumplir con los requisitos de para un certificado ISO, la capacitación adecuada hará que cualquier tarea sea más fácil, más rápida y más fluida. En este punto, es importante proporcionar información y capacitación en el sistema de gestual en tres niveles diferentes:

**Alta dirección: para sentar las bases del apoyo y el liderazgo.**

- Primero, deberá asegurarse de que los ejecutivos de la compañía apoyen completamente el esfuerzo para obtener el certificado ISO. Para lograr esto, es importante que se difunda el conocimiento sobre:
- Los beneficios de la certificación en el estándar ISO, incluidos los beneficios internos y operativos, así como los beneficios de marketing que puede aportar el certificado ISO
- La alta dirección también querrá saber qué se necesita para obtener la certificación ISO en cuanto a los requisitos de recursos y los costos.
- Por último, pero no por ello menos importante, la gerencia ejecutiva también debe obtener una comprensión completa de su propia participación esperada para la obtención del certificado ISO.
- Después de que ya haya adquirido esta comprensión, se encuentra en una buena posición para proporcionar la información y la capacitación necesarias al equipo mandos intermedios. Una opción más fácil sería que se establezca algún canal de formación al menos de forma introductoria y concisa que cubra todos los temas mencionados anteriormente.

**Empleados**

Un error bastante común en el proceso de certificación de una norma ISO está relacionado con la falla de informar de manera adecuada y temprana a todos los empleados y obtener su apoyo. Obtener el apoyo total de todos los niveles de gerentes y empleados es crucial para el éxito de su sistema de gestión. Cuanto antes obtenga este soporte, mejor.

Deberemos por tanto, informar a todos los gerentes y empleados sobre:

- El plan para implementar el sistema y cómo obtener la certificación.
- Los beneficios para ellos y su trabajo.
- Las expectativas con respecto a su cooperación.

Este tipo de programa de sensibilización es muy importante para evitar que los empleados se sientan amenazados por la norma ISO y, en última instancia, se

conviertan en un obstáculo para sus esfuerzos de implementación de la norma y la obtención del certificado ISO.

#### 6. Realizar auditorías internas con ayuda de los propios trabajadores.

- Las auditorías internas de un sistema ISO son inspecciones en las que su empresa se evalúa a sí misma para ver si se cumplen todos los requisitos de la norma en cuestión.
- Estas auditorías internas no solo se realizan cuando ya están implementados los procesos de la norma y también periódicamente incluso después de obtener la certificación ISO.
- El trabajo del auditor interno es verificar que su organización cumpla con los requisitos de la norma ISO 9001.

#### 7. Utilizar el sistema de Gestión y ponerlo en marcha para comprobar su eficacia.

Esta fase es muy importante ya que un sistema bien implementado pasa por integrarse dentro de los procesos de la organización. Podríamos decir que la integración de los procesos del sistema de gestión en una organización está directamente en proporción inversa al esfuerzo necesario o adicional a las tareas diarias que debemos invertir en el sistema de gestión.

#### 8. Solicitar la auditoría de certificación a los profesionales de ISO.

La auditoría de certificación ISO es similar a una auditoría interna, salvo que en este caso, un auditor externo o equipo de auditoría realizará una auditoría de las actividades dentro del alcance de su certificado, en la que visitarán algunos o todos los departamentos de su empresa y verificarán que los requisitos de sus procedimientos e instrucciones de trabajo están siendo implementados y seguidos por la gerencia y los empleados. A menos que el auditor descubra problemas importantes con su sistema de gestión, su empresa recibirá el certificado ISO poco después de la auditoría. Sin embargo, si el auditor encuentra algunos problemas importantes, tendrá la oportunidad de corregirlos antes de que se emita la certificación.

## **Beneficio de certificarse con un estándar ISO**

La certificación ISO eficaz es una ayuda inestimable para fortalecer y mejorar los procesos estratégicos de su negocio. Los procesos de gestión que se integren en su organización para mejorar la calidad, el medio ambiente etc. Proporcionarán una base sólida, lo que conducirá a una mayor productividad y ganancias. Esto a su vez será un apoyo tanto para la ampliación de su cartera de clientes como para mantener las relaciones comerciales con los ya existentes.

Algunos de los principales beneficios de la certificación ISO incluyen:

- Mejora de la gestión interna
- Mayor eficiencia en sus procesos (productividad, uso de la energía, Impacto ambiental, seguridad de la información etc)
- Acceso a nuevos mercados y escenarios de negocio (Grandes clientes, administración, mercado exportación etc)
- Herramienta para medir sus resultados y favorecer la toma de decisiones
- Estándar reconocido mundialmente
- Facilidad de integrar diversos sistemas de gestión (Legal, ambiental, calidad, Seguridad de la información, etc)
- Reconocimiento de organismos acreditados

Un certificado ISO reconocido, será un requisito previo para algunos de sus clientes y un elemento de diferenciación para otros en el momento de la selección de proveedores. Por otro lado, un certificado ISO otorga a sus clientes la confianza de que está trabajando con los estándares y procedimientos que les garanticen un alto nivel de servicio.

### **Beneficios para sus clientes.**

Los certificados ISO 9001 están reconocidas en todo el mundo y sus clientes comprenderán los beneficios de trabajar con empresas que cuentan con la certificación ISO. De hecho, algunos de sus clientes solo harán negocios con empresas certificadas porque les garantiza que sus sistemas de administración se evalúan y aprueban constantemente.

Sabrán por experiencia que trabajar con compañías certificadas ISO 9001 ofrece muchas ventajas:

- Minimiza los errores, no conformidades e incidencias
- Mejora los informes y las comunicaciones.
- Productos y servicio de mejor calidad.
- Programación y entrega de producción más confiable.
- Estándares mantenidos por evaluaciones anuales.

### **Ejemplos de empresas que cuentan con una certificación ISO:**

- ACAR OBRAS Y PROYECTOS, S.A. DE C.V.
- ACTIVIDADES DE CONSTRUCCIÓN Y SERVICIOS EL ROBLE, S.A. DE C.V.
- ANJOR, S.A. DE C.V.
- CONSEER, S.A. DE C.V.
- CONSTRUCTORA JESAS, S.A. DE C.V.
- CONSULTORES, ASESORES Y DIRECCIÓN DE PROYECTOS INDUSTRIALES, S.A. DE C.V.
- EDIFICACIONES 3 RIOS, S.A. DE C.V.
- GRUPO CONSTRUCTOR DE LA REGIÓN, S.A. DE C.V.
- HAESA COMERCIAL, S.A. DE C.V.
- LABORATORIO NACIONAL DE VIVIENDA Y COMUNIDADES SUSTENTABLES
- LERMA EDIFICACIONES, S.A. DE C.V.
- LOGÍSTICA Y CONSTRUCCIONES R VELASCO DE TAMAULIPAS, S.A. DE C.V.
- MA. FRANCISCA GUTIÉRREZ RIVERA
- MEXICANA DE CONSTRUCCIONES &M, S.A. DE C.V.
- MUCH' CERSA, S.A. DE C.V.
- PROYECTOS DE EXCELENCIA XAP, S.A. DE C.V.
- PROYECTOS DE OBRA CIVIL, S.A. DE C.V.
- SIBA SOLUCIONES INDUSTRIALES DEL BAJÍO, S.A. DE C.V.
- TRITURADOS Y MIRALEJOS, S.A. DE C.V.