

## ¿Qué son las normas ISO 9001:2008?

Existen más de 1.000.000 de empresas en el mundo que cuentan con la certificación ISO 9001. ¿Qué saben ellas que usted no sepa?

Muchos oyen hablar de la ISO 9001 por primera vez sólo cuando un posible cliente se acerca a preguntar si la empresa cuenta con esta certificación. [¿Qué es exactamente la ISO 9001?](#) ¿Qué significa esto para los resultados de una empresa? ¿Qué se debe hacer para obtener esta certificación? [¿Dónde comienza una empresa con su proyecto ISO 9001?](#)

Este artículo trata sobre los elementos que se incluyen en la norma ISO 9001 y en las ventajas que tiene una empresa al conseguir la certificación.

La Organización Internacional de Estandarización (ISO, según la abreviación aceptada internacionalmente) tiene su oficina central en Ginebra, Suiza, y está formada por una red de institutos nacionales de estandarización en 156 países, con un miembro en cada país. El objetivo de la ISO es llegar a un consenso con respecto a las soluciones que cumplan con las exigencias comerciales y sociales (tanto para los clientes como para los usuarios). Estas normas se cumplen de forma voluntaria ya que la ISO, siendo una entidad no gubernamental, no cuenta con la autoridad para exigir su cumplimiento. Sin embargo, tal como ha ocurrido con los sistemas de administración de calidad adaptados a la norma ISO 9000, estas normas pueden convertirse en un requisito para que una empresa se mantenga en una posición competitiva dentro del mercado.

## ¿Qué es la norma ISO 9001?

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 administración 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 acreditación porque de este modo se aseguran de que la empresa seleccionada disponga de un buen sistema de gestión de calidad (SGC). Esta acreditación demuestra que la organización está reconocida por más de 1.000.000 de empresas en todo el mundo.

### **ISO 9001**

#### **Estructura Organizativa de la norma:**

Sección 1 - Ámbito

Sección 2 - Referencias normativas

Sección 3 - Términos y Definiciones

Sección 4 - [Requisitos del Sistema](#)

Sección 5 - [Responsabilidades de la Dirección](#)

Sección 6 - [Gestión de Recursos](#)

Sección 7 - [Realización del Producto](#)

Sección 8 - [Medición, Análisis y Mejora](#)

### **Explicación**

La norma ISO 9001 es organizada en 8 secciones. Las secciones 4, 5, 6, 7 y 8 contienen los requisitos para su sistema de gestión de calidad (QMS). Las primeras 3 secciones de la norma (1, 2 y 3) no contienen requisitos.

Esos identifican el ámbito, las definiciones y los términos para la norma. Organice sus documentos de manera análoga. Encontrar documentos resultará más fácil no sólo a los empleados sino también a los revisores externos, y su sistema se perfilará según el modelo de proceso.

Sección 4: Trata de los requisitos que se deben cumplimentar respecto de la documentación del Sistema de calidad (Manual de calidad, política, objetivos, procedimientos, documentos y registros)

Sección 5: Esta sección establece el compromiso de la dirección enfocada al cliente, estableciendo la política de calidad y los objetivos, designa las responsabilidades y autoridades correspondientes además del Representante de la Dirección y la frecuencia de las revisiones gerenciales.

Sección 6: Esta relacionado con la gestión de recursos ya sean relacionados con los humanos, la infraestructura y el ambiente de trabajo necesario para la organización.

Sección 7: Esta sección es la más importante ya que establece como se va a fabricar el producto o brindar el servicio, teniendo en cuenta los requisitos establecidos por el cliente, el diseño y desarrollo del producto, las compras, la fabricación, los elementos de seguimiento y medición y todo aquello que está directamente involucrado con el CORE del negocio.

Sección 8: Es importante mejorar continuamente a la organización y eso se realiza haciendo seguimiento y medición de la percepción del cliente, los procesos, el producto y auditorías internas, además de controlar el producto no conforme y tomar acciones correctivas y preventivas como medidas de mejora.

### **COMIENZO DEL PROYECTO ISO 9001**

## 6 etapas a ISO 9001

Paso	Detalles	Producto correspondiente
1	Es necesario tener conocimiento de la norma ISO 9001 para implementarla en su empresa <a href="#">¿Qué es la norma ISO 9001?</a>	CAPACITACION
Información		
2	Cada proyecto comienza con un buen plan. <a href="#">Compare su sistema de gestión de calidad (SGC) actual con los requerimientos de la norma 9001.</a> Haga un perfil de su plan y prepare un programa de implementación.	ANALISIS
Planificación		
3	La norma 9001 requiere que se documente su SGC. Es necesario desarrollar un <a href="#">Manual de calidad</a> , así como los procedimientos requeridos para su sistema.	MANUAL DE CALIDAD PROCEDIMIENTOS
Desarrollo		
4	Todos los empleados deberán estar capacitados para trabajar con la norma ISO 9001..	CAPACITACION
Capacitación		
5	Es necesario demostrar que el sistema es eficaz. Deberá comprar su SGC con los requerimientos de la norma ISO 9001 Mediante auditorías internas.	AUDITORIA INTERNA
Auditorías internas		

6

Deberá contratar a un [ORGANISMO DE CERTIFICACION](#) que lleve a cabo una auditoría externa. Una vez realizada, el registro estará completo.

Auditoría de  
registro