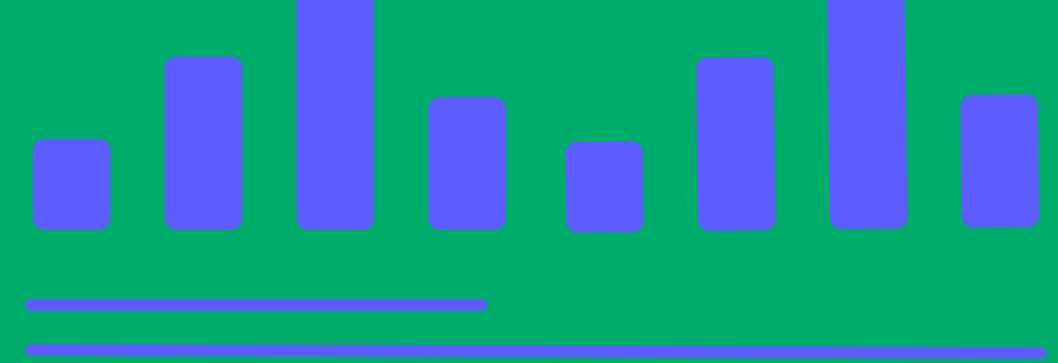
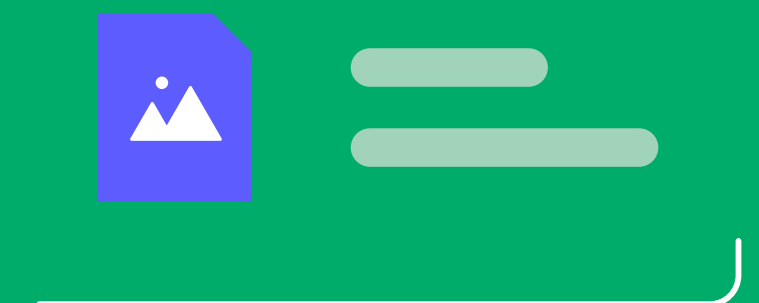


✓ checklist fácil

MANUAL PARA

Implementar la
ISO 9001:2015

A checklist form with a white background and a thin black border. It contains two rows of items. Each row starts with a blue circle containing a white checkmark, followed by a light blue horizontal bar, and then a series of three horizontal lines for text entry.

Índice

Introducción	3
¿Por qué buscar la certificación ISO 9001:2015?	4
¿Cuáles son los beneficios de la certificación?	4
Contexto de la Organización	6
Comprensión de la empresa y su entorno	7
Identificación de las partes interesadas y sus necesidades	8
Definición del alcance del SGQ	9
Procesos e interacciones del SGQ	9
Liderazgo y Compromiso	11
Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad	12
Recursos de monitoreo y medición (apoyo)	13
Operacionalización del Sistema de Gestión de la Calidad	15
Control de documentos y registros	17
Evaluación del Desempeño y Mejora Continua	17
Monitoreo y medición de procesos	18
Auditorías internas y análisis crítico	18
Acciones correctivas y preventivas	19
Consejos esenciales sobre la implementación de la ISO 9001:2015	20
Preguntas y respuestas sobre la ISO 9001	21
Tecnología para el control de procesos de calidad	24

Introducción

La calidad no debería ser considerada como una ventaja competitiva, sino como un **requisito fundamental para la eficiencia operativa y la viabilidad a largo plazo** de una empresa. Después de todo, evaluar los procesos y las entregas es una manera de:

- ✓ Agregar valor a productos o servicios
- ✓ Reducir costos operativos
- ✓ Ajustar funciones y rutinas de trabajo

Estas y otras ventajas pueden garantizar un funcionamiento fluido en la rutina diaria de cualquier organización, lo que se traduce directamente en un **aumento de la satisfacción del cliente**. Esto es aplicable en cualquier sector y para empresas de todos los

La norma ISO 9001 existe con el propósito de estandarizar la calidad, proporcionando directrices al mercado global sobre los requisitos esenciales para establecer un sólido [Sistema de Gestión de la Calidad \(SGC\)](#). No es coincidencia que el acrónimo ISO represente la expresión International Organization for Standardization, o Organización Internacional de Normalización: adoptar estándares constituye el primer paso hacia la eficacia.

Entonces, ¿está listo para avanzar en esta etapa con nosotros? Este manual ha sido elaborado teniendo en cuenta todos los requisitos de la norma ISO 9001, para que tu organización pueda estructurar la calidad y allanar el camino hacia la certificación ISO.

¡Aprovecha!



¿Por qué buscar la certificación ISO 9001:2015?

Seguir las directrices de la ISO 9001 implica adecuar las operaciones conforme a la **implementación, el mantenimiento y la mejora continua** de un SGC. Por lo tanto, resulta evidente que un certificado de esta naturaleza adquiere relevancia para la empresa al centrarse en aspectos cruciales como la productividad y la relación con los clientes, lo que implica un continuo esfuerzo por mejorar esta faceta de la operación.

¿Cuáles son los beneficios de la certificación?

Según la [ISO](#), entre las ventajas que proporciona a los negocios esta certificación, podemos destacar:

- ✓ **Mejora de procesos**, identificando cuellos de botella operativos y actividades ineficientes
- ✓ **Toma de decisiones basada en datos** generados por información estandarizada
- ✓ **Confianza del cliente**, ya que la calidad de productos y servicios queda garantizada por controles eficaces
- ✓ **Resolución satisfactoria** de quejas o problemas eventuales con clientes
- ✓ **Evolución continua** a partir de auditorías y revisiones regulares

Considerando todos los aspectos mencionados, es evidente que implementar las directrices de la norma ISO 9001 conlleva a **aumentar la productividad y disminuir los costos operativos**. Por lo tanto, a partir de este momento, te comprometes a seguir minuciosamente cada requisito de la normativa para establecer una sólida estrategia de calidad en tu empresa.



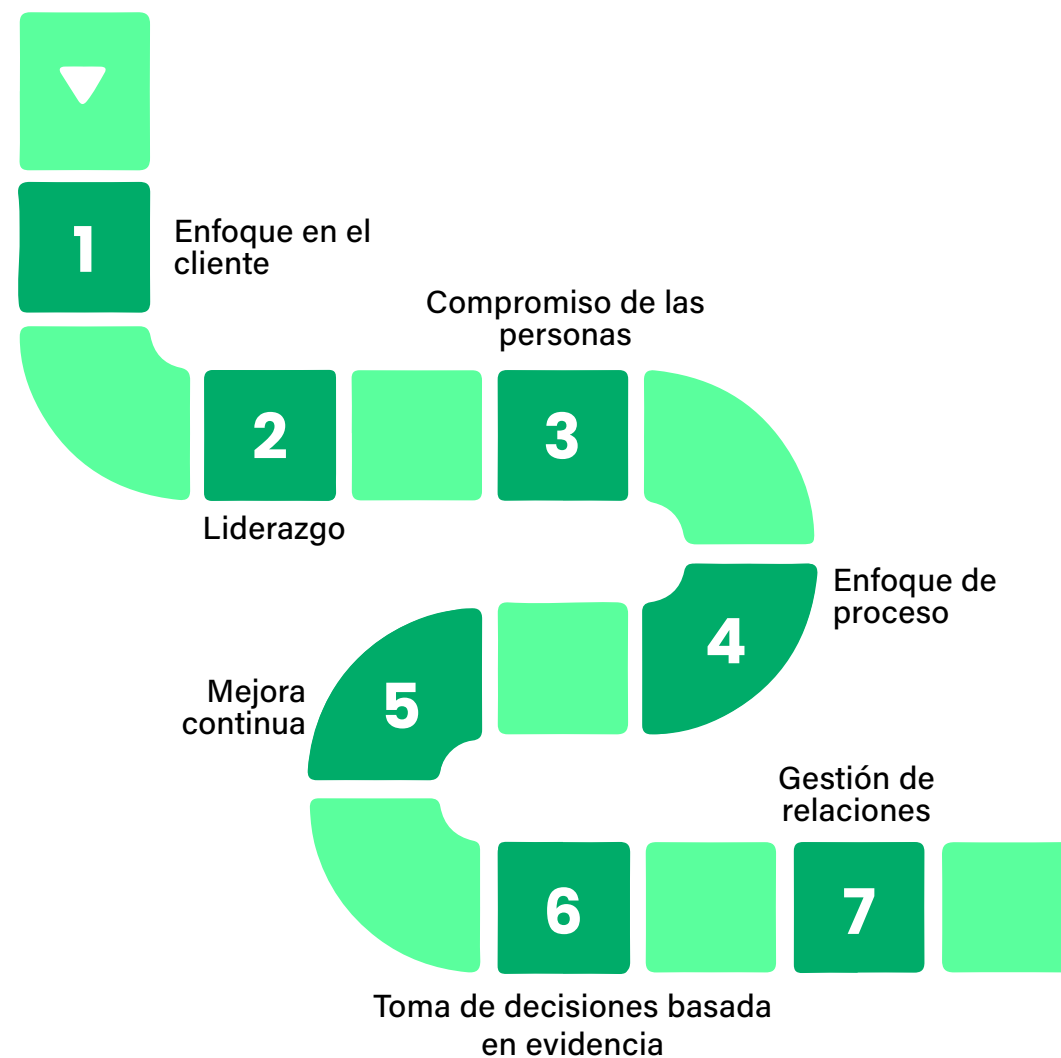
Para conocer la norma, ¡debes saber esto!

La norma ISO 9001:2015 menciona acciones obligatorias y recomendaciones. Estas pueden ser o no compatibles con la realidad de tu negocio. Por lo tanto, al interpretar el texto, siempre recuerda que:

- ✓ **"Debe"**: indica un requisito
- ✓ **"Es conveniente que"**: corresponde a una recomendación
- ✓ **"Puede"**: se refiere a la permisión/posibilidad o capacidad



Principios de la gestión de calidad:



Contexto de la Organización

El primer requisito de la norma ISO 9001:2015 enfoca la importancia de comprender plenamente la organización. Esto implica la realización de un diagnóstico exhaustivo que permita adquirir un conocimiento profundo del **entorno operativo interno y externo** de un negocio específico. Esta fase debe abarcar los elementos detallados en los temas que seguirás leyendo a continuación.

Comprensión de la empresa y su entorno

Es fundamental que la empresa analice tanto los elementos del ambiente externo como del interno que puedan influir en los resultados deseados, tales como:

- **Ambiente externo:** incluye las características de la comunidad local, regulaciones, tecnologías, competencia, tendencias del mercado y las expectativas de las partes interesadas (clientes, proveedores, comunidad, etc.).
- **Ambiente interno:** abarca la estructura organizativa, los recursos humanos, la infraestructura, los procesos internos y la cultura, como la definición de la misión, visión y valores que orientarán los resultados de la empresa.

Con todos estos aspectos adecuadamente definidos y documentados, la gestión estará equipada con la información esencial para dirigir un Sistema de Gestión de la Calidad con mayor precisión, **adaptado a los riesgos y oportunidades** relevantes para su contexto.

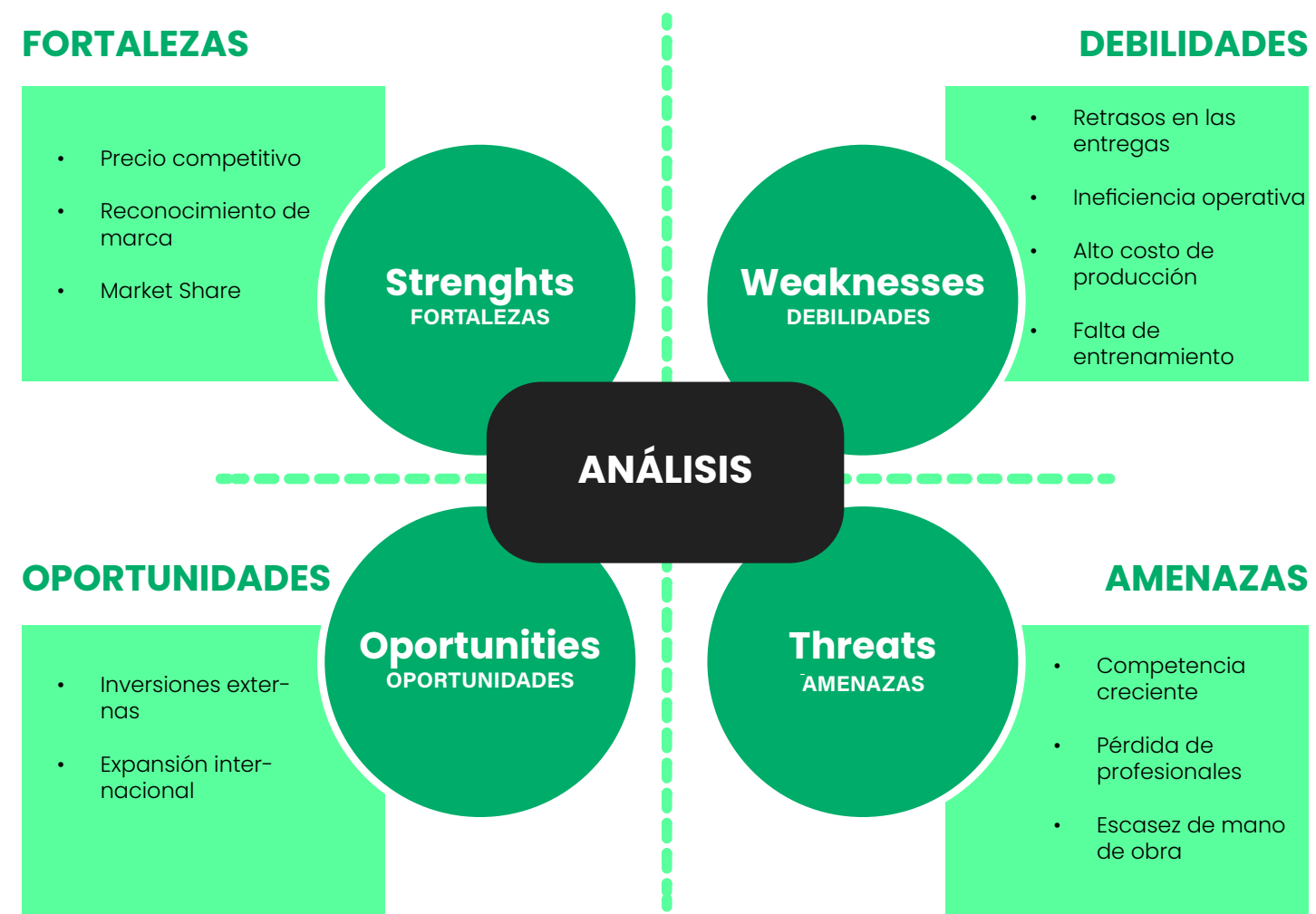


¿Cómo ponerlo en práctica?

Si estás buscando una herramienta efectiva para analizar tu organización, considera el método conocido como **análisis FODA (o DAFO)**. Este enfoque, que examina Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades, ofrece una visión integral de la situación de la organización.

Lo mejor es que su aplicación es bastante sencilla: solo necesitas crear un cuadro (puede ser en Excel o con post-its en una sala de reuniones) y animar a tu equipo a aportar ideas para cada categoría. Una vez recopiladas las ideas, discute juntos cuáles son las más relevantes y útiles para la organización, documentando todo para futuras consultas.

Ejemplo de matriz FODA:



Identificación de las partes interesadas y sus necesidades

La norma ISO 9001:2015 establece que una organización debe ser proactiva en la conciencia de las **amenazas, prioridades y obligaciones regulatorias** que debe cumplir. Este análisis sistemático debe considerar riesgos relacionados con aspectos

- ✓ Calidad del producto o servicio
- ✓ Cambios en el mercado
- ✓ Tecnologías emergentes
- ✓ Cambios en la legislación
- ✓ Entre otros

Con esta visión general, es posible reflexionar sobre la capacidad de respuesta y los [planes de acción](#) necesarios para mantener la conformidad.

Definición del alcance del SGC

Considerando toda la información previamente mencionada, resulta viable delimitar tanto el alcance como los límites de un Sistema de Gestión de Calidad en la empresa. Al analizar los productos o servicios ofrecidos, se comprende el contexto, los riesgos y las oportunidades de la organización al establecer los protocolos necesarios para mantener el **estándar de calidad** requerido en la operación diaria.

Es crucial documentar esta información de manera que las directrices estén **fácilmente accesibles para todos los miembros de la organización**. El alcance del SGC debe incluir:

- ✓ Procesos, actividades y áreas incluidos en el sistema.
- ✓ Límites y exclusiones (recordando que este último caso debe ser debidamente justificado, explicando los motivos cuando las reglas no sean aplicables).
- ✓ Aplicaciones que cumplan con las determinaciones de clientes, reguladores, partes interesadas internas y externas, así como los objetivos de la organización.

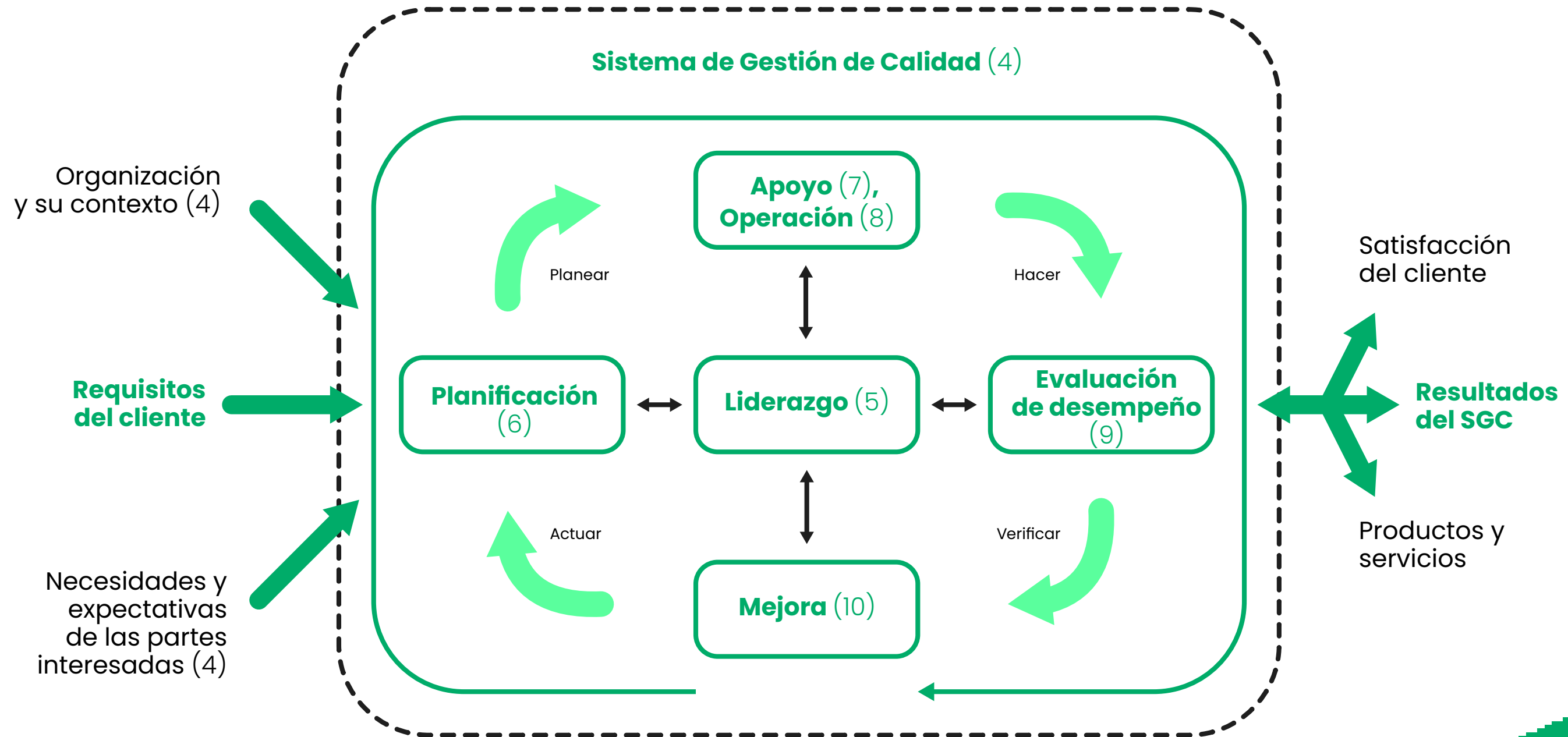
Procesos e interacciones del SGC

Es fundamental esquematizar la fluidez de las acciones centradas en la calidad dentro de la rutina corporativa. Se deben establecer las **entradas y salidas de todos los procesos**, junto con la secuencia y los puntos de intersección entre ellos, en [flujos de trabajo](#) estructurados.

Este mapeo facilitará la definición de aspectos esenciales, tales como:

- ✓ Asignaciones y responsables
- ✓ Indicadores
- ✓ Controles efectivos
- ✓ Ciclos de evaluación
- ✓ Criterios de documentación

En el esquema siguiente, puedes encontrar el resumen completo de cómo un Sistema de Gestión de la Calidad comienza a operar concentrando todos los requisitos que aún veremos en este manual de implementación de la norma ISO 9001:2015.



Fonte: ABNT NBR ISO 9001

Liderazgo y Compromiso

El cumplimiento seguro de los requisitos normativos requiere inevitablemente la participación y el compromiso total de las personas. Por consiguiente, es imperativo que los líderes actúen como defensores de las **buenas prácticas de calidad** para lograr la plena implementación del SGC.

En este contexto, la norma ISO 9001:2015 propone dos enfoques para fomentar el compromiso de la gestión, especialmente de la alta dirección, con aspectos específicos que merecen especial atención.

Enfoque en el cliente

- ✓ Entender qué espera el cliente de la empresa
- ✓ Conocer los riesgos y oportunidades para productos o servicios
- ✓ Centrarse en aumentar la satisfacción del cliente
- ✓ Incentivar y promover el uso de herramientas como encuestas de satisfacción

Política de calidad

- ✓ Asegurar medios de comunicación eficientes para difundir la gestión de calidad en la empresa
- ✓ Integrar la dirección estratégica a los criterios de calidad
- ✓ Proporcionar la estructura necesaria para cumplir con los requisitos
- ✓ Promover la mejora continua del SGC en la organización

Otro punto relevante para la alta dirección es la **delegación de responsabilidades y autoridades** para que los profesionales puedan ejercer las funciones adecuadas en la implementación, monitoreo, cambios y mejoras en el Sistema de Gestión de la Calidad.



¿Cómo ponerlo en práctica?

Una de las formas más eficientes de difundir la cultura de calidad en la empresa es fomentar eventos internos sobre el tema y realizar **capacitaciones con los equipos**. Además, mediante la estandarización de procesos, será mucho más fácil elaborar el alcance de capacitaciones completas y específicos, adaptados a las necesidades reales de su operación.



Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad

¿Recuerdas el contexto de la organización que revisamos recientemente como paso inicial para implementar la norma ISO 9001? Ahora es el momento de recuperar toda la información recopilada en esa etapa para establecer **objetivos de calidad claros** y elaborar estrategias para lograrlos.

Con base en dicho análisis, la organización debe establecer metas realistas que estén vinculadas a planes de acción integrados en los procesos y recursos disponibles. La planificación es un proceso continuo que requiere revisiones periódicas para asegurar su pertinencia y eficacia. Esto garantiza que la organización mantenga su enfoque en la [mejora continua](#) y en el óptimo desempeño del SGC.



¿Cómo ponerlo en práctica?

Como en cualquier planificación, la organización es primordial para que todo funcione bien. Por lo tanto, sigue estas etapas:

- ✓ Lista los objetivos
- ✓ Define los cronogramas
- ✓ Estructura las acciones que se ejecutarán
- ✓ Asigna responsables
- ✓ Relaciona las herramientas a utilizar

Después, es hora de pasar a la ejecución.

Recursos de monitoreo y medición (apoyo)

Existe una combinación básica que condiciona el funcionamiento de un Sistema de Gestión de la Calidad:

PERSONAS - INFRAESTRUCTURA - AMBIENTE PARA OPERACIONALIZAR PROCESOS

Sin embargo, además de estos elementos primordiales, la empresa necesita proporcionar medios suficientes para **controlar los impactos de las acciones de calidad** diarias.

En el apartado 4.3 de la norma encontramos el siguiente fragmento:

“La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos.”

En este punto, el apoyo de la tecnología es indispensable para que haya un control preciso de los efectos positivos proporcionados por el control de calidad dentro de un negocio.



¿Cómo ponerlo en práctica?

Optar por un sistema que se adapte a diferentes realidades empresariales es una excelente opción para mejorar un SGQ. [Checklist Fácil](#) cuenta con recursos que van más allá de la digitalización de procesos, favoreciendo la medición y el almacenamiento de registros detallados con **todo el historial de la operación en un solo lugar**.

Con ello, se puede realizar un seguimiento del rendimiento de las acciones y mejorar la actuación de los profesionales implicados en esta área mediante funcionalidades tales como:

- ✓ [Workflow](#), para registrar secuencias de pasos con aprobaciones, checklists correspondientes, responsables e integración de diferentes áreas en el sistema.
- ✓ [Integración con otros sistemas a través de API](#), potenciando la información almacenada en el sistema y conectando el software con otras soluciones
- ✓ [Inclusión de archivos multimedia](#), fortaleciendo la credibilidad de la información vinculada a verificaciones, auditorías e inspecciones.
- ✓ [Encuestas de satisfacción del cliente digitalizadas](#), para facilitar la aplicación y recopilación de datos
- ✓ [Firma digital](#), sometiendo los registros a revisiones y aprobaciones.
- ✓ [Y más de 150 funcionalidades](#) para una gestión completa de tu operación.
- ✓ [Plan de acción](#), para eliminar recurrencias y monitorear el progreso de las acciones hasta su conclusión.

CONOCE EL CHECKLIST FÁCIL

También es responsabilidad de la organización prestar atención a los siguientes puntos:

Competencia	Asegurar que las personas involucradas en el SGQ tengan la competencia técnica necesaria.
Concientización	Asegurarse de que los colaboradores estén conscientes de los objetivos y su colaboración con el SGQ, además de las implicaciones de incumplimientos.
Comunicación	Definir las comunicaciones internas y externas que deben llevarse a cabo, así como quién debe ser responsable de ellas.
Documentación y actualización	Preservar todos los registros en un formato apropiado, con la identificación y descripción adecuadas.
Control	Almacenar y controlar el acceso, distribución y recuperación de todos los documentos con información importante sobre el SGQ.

Operacionalización del Sistema de Gestión de la Calidad

La norma ISO 9001 no se refiere únicamente a los procesos internos de la operación. Por el contrario, la norma también destaca cuestiones imprescindibles para facilitar una **buena comunicación y relación con el cliente**. Por lo tanto, al momento de operacionalizar las acciones de gestión de calidad que se han planeado, es esencial considerar canales de atención efectivos, disponibilidad de información sobre productos y servicios ofrecidos y acciones dedicadas a la resolución de reclamaciones del público.

Además, el requisito de “Operación” también contempla aspectos relacionados con los controles del SGC. De esta manera, la corporación debe tener la capacidad de monitorear métricas, documentar todo lo realizado y proporcionar las acciones adecuadas para alcanzar los objetivos preestablecidos.

¿Cómo ponerlo en práctica?

Considerando los objetivos para alcanzar la excelencia en calidad de una operación, es necesario establecer una serie de indicadores que permitan a los gestores y equipos tener visibilidad sobre los efectos de lo que se está ejecutando.

A continuación, enumeramos algunos ejemplos de indicadores para este tipo de supervisión:

Satisfacción del cliente: **Rendimiento del SGC:**

- ✓ Encuestas de satisfacción
- ✓ Quejas y retroalimentación
- ✓ Análisis de contratos y pedidos
- ✓ Eficacia de las acciones correctivas
- ✓ Resultados de las auditorías internas
- ✓ Cumplimiento de los objetivos de calidad

Rendimiento del producto o servicio:

- ✓ Cumplimiento de requisitos
- ✓ Eficiencia y productividad
- ✓ Calidad de los procesos

No obstante, alcanzar esta definición no es suficiente sin una **recopilación frecuente de datos**, que proporcione información precisa para este tipo de seguimiento. Aunque los controles manuales o las hojas de cálculo pueden ser útiles durante un período limitado, a medio y largo plazo es probable que resulte difícil mantener un historial operativo creíble y confiable.

Contratar una solución ofrece la garantía más sólida para cumplir con este requisito, evitando así el riesgo de pérdidas, errores en la documentación manual o fallos de comunicación durante las actividades. Con un sistema como el Checklist Fácil para la **digitalización de procesos y auditorías**, es posible llevar a cabo una documentación exhaustiva del SGC, lo que agiliza los registros y análisis. Esta base es extremadamente importante y necesaria para las evaluaciones tanto internas como externas.

OBTÉN MÁS INFORMACIÓN

Control de documentos y registros

La normativa requiere que la **documentación relacionada con la calidad** esté organizada y disponible para su consulta. Este es uno de los principales obstáculos para las organizaciones al momento de la certificación, ya que muchas empresas insisten en recurrir a archivos físicos o métodos ineficaces de digitalización de documentos en papel. Cuando la trazabilidad es un requisito de la normativa a cumplir, este punto se vuelve aún más crítico.

Si este es tu caso, considere gestionar toda la documentación en una matriz, como la planilla para el control de registros disponible en el **Kit Estratégico para la Certificación ISO 9001**. Esto requerirá trabajo y no es un método 100% garantizado, pero ayudará a organizar mejor esta parte más burocrática de la operación.

Con el tiempo, retener la información o organizar miles de archivos en un directorio del ordenador puede convertirse en un problema. Lo ideal es tener todos los registros siempre a mano, accesibles a través de un sistema, junto con el **historial completo de los procesos de calidad**. Piense en la posibilidad de invertir en tecnologías que proporcionen esta ventaja.

Evaluación del Desempeño y Mejora Continua

Para que un SGC funcione, se debe establecer un esquema cíclico para la **revisión crítica de las acciones y sus efectos**. El último requisito de la norma ISO 9001:2015 aborda todos los pasos que deben formar parte de esta constante, desde la relación de indicadores hasta las acciones a tomar para correcciones y ajustes operativos, como verá detallado a continuación.

Monitoreo y medición de procesos

Como ya hemos visto anteriormente, otros requisitos de la norma resaltan la importancia de los datos y el análisis sobre los procesos de un SGC. Por esta razón, es primordial asegurar **medios efectivos para recopilar información** con el fin de trazar comparaciones y tener visibilidad sobre los impactos reales de lo que se está ejecutando.

Auditorías internas y análisis crítico

Las auditorías internas son la herramienta ideal para **detectar oportunidades de mejora** en la operación, además de ser un instrumento esencial para recopilar una documentación completa con fines de certificación.

Por lo tanto, un cronograma consistente es indispensable para que las evaluaciones se realicen periódicamente, así como la estandarización de las verificaciones. Considere, entonces, [aplicar un checklist para ISO 9001 durante tu auditoría](#). A partir de esto, la empresa podrá contar con métricas para comprobar el rendimiento del control de calidad de la operación.

¿Cómo ponerlo en práctica?

La recomendación clave para esta etapa es la **digitalización de los procesos de auditoría interna**. Contar con un software para operacionalizarlos ofrece diversas ventajas,

- ✓ **Credibilidad en la recopilación de datos**, reduciendo errores y fallos de cumplimentación.
- ✓ **Agilidad en los análisis**, con recopilación automatizada y acceso a los datos en tiempo real.
- ✓ **Configuración de workflows** para sistematizar diversas etapas e integrar las actividades de diferentes áreas en un solo lugar.
- ✓ **Comunicación facilitada**, con recursos como instrucciones a lo largo de las aplicaciones, envío de notificaciones por aplicación o correo electrónico y centralización de observaciones ocasionales durante las auditorías.
- ✓ **Historial completo** de los registros almacenados en el sistema.
- ✓ **Reducción del tiempo de trabajo** de auditores a analistas con aplicaciones optimizadas.
- ✓ **Aumento de 2,5 veces en la frecuencia de inspecciones** como consecuencia de la practicidad con el uso de una solución.

Adicionalmente, las auditorías internas digitales **suprimen la necesidad de imprimir miles de hojas de papel**, lo que resulta en un ahorro de recursos, promoviendo prácticas sostenibles y eliminando la necesidad de asignar espacios físicos para archivar documentos.

¿Quieres saber más? ¡Descubre todo lo que el Checklist Fácil puede hacer, no solo por las auditorías de tu empresa, sino también por la gestión de procesos y datos de tu operación!

CONOCE EL CHECKLIST FÁCIL

Acciones correctivas y preventivas

Una de las directrices de la norma ISO 9001:2015 describe que las organizaciones necesitan **identificar y corregir no conformidades**. La metodología más productiva para asegurar que esto se realice es la adopción de planes de acción. El control de este tipo de planificación hace que las operaciones estructuren enfoques centrados en la corrección de problemas, proporcionando de hecho la mejora de las rutinas y de la calidad.

¿Cómo ponerlo en práctica?

Es probable que hayas observado situaciones en las que se planteó una iniciativa, pero luego no se le dio el seguimiento necesario para garantizar su ejecución efectiva. Puede que hayas enfrentado dificultades para evaluar el impacto de ciertas acciones una vez completado.

Ejercer una **gestión efectiva de los planes de acción** depende de herramientas con ese enfoque. Considera esta condición para tener visibilidad sobre los resultados de tu empresa, y mantén un control mínimo para lograr ese objetivo. Algunas opciones pueden ayudar en esta misión, como el uso de planillas compartidas con los responsables para la actualización frecuente de las acciones.

Sin embargo, la solución ideal para asegurar todos los registros necesarios sobre las mejoras operativas es la centralización de la información en un software para digitalizar este proceso. Con el Checklist Fácil, por ejemplo, tu organización puede contar con una [funcionalidad exclusiva para crear y gestionar planes de acción](#), con recursos como:

- ✓ Asignación de responsables de la ejecución
- ✓ Envío de notificaciones por correo electrónico o aplicación sobre el progreso de las acciones
- ✓ Sometimiento de etapas a aprobación
- ✓ Medición de los resultados
- ✓ Creación de planes de acción vinculados a checklists o independientes
- ✓ Y mucho más

¡Solicita una demostración y observa cómo el sistema puede hacer tu día a día mucho más práctico!

CONVERSA CON UN EXPERT



¡No dejes de revisar!

El Kit Estratégico para Plan de Acción cuenta con excelentes contenidos para ayudarte a utilizar esta herramienta de manera práctica en tu operación. Incluye planillas editables y ebooks sobre el tema, todo reunido en una única descarga:

DESCARGA EL KIT GRATIS



Consejos esenciales sobre la implementación de la ISO 9001

Basándonos en todo lo que se ha abordado hasta ahora y en un documento oficial de la ISO, podemos resumir lo que las empresas deben hacer para implementar la ISO 9001:2015 en tres consejos primordiales:

- **Consejo 1** - Comprende tus objetivos. ¿Por qué deseas implementar el estándar? Ten esta respuesta bien definida antes de empezar.
- **Consejo 2** - Asegúrate de que la alta dirección esté de acuerdo. Es crucial que todos, desde la cúpula hasta la base, apoyen la iniciativa y sus objetivos.
- **Consejo 3** - Identifica los principales procesos de tu organización para cumplir con tus objetivos, así como las necesidades de tus clientes. Dentro de cada uno de estos procesos, asegúrate de entender los requisitos de tus clientes y de garantizar que se cumplan, todas las veces. Esto formará la base de tu sistema de gestión de la calidad.

Preguntas y respuestas sobre la ISO 9001

Para finalizar esta lectura sin ninguna duda, revise ahora las principales preguntas sobre la implementación y certificación de la ISO 9001.

¿Cómo puede una organización obtener la certificación ISO 9001:2015?

Para obtener la certificación, una organización necesita implementar un Sistema de Gestión de Calidad que cumpla con todos los requisitos de la norma. Luego, se recomienda llevar a cabo una auditoría interna meticulosa como preparación para la evaluación de certificación, llevada a cabo por una entidad certificadora acreditada.

¿Quién puede proporcionar el certificado ISO 9001:2015?

La organización ISO propone normas, pero no emite certificados ni participa en el proceso. Las empresas interesadas en obtener este sello deben buscar terceros que operen de acuerdo con la norma ISO/IEC 17021-1 (documento que establece las directrices para el procedimiento de certificación).

¿Es muy complejo adecuarse a la norma ISO 9001?

Aunque pueda parecer complicado inicialmente, adaptar tu operación a la norma no es más que estandarizar procesos, gestionar a partir de datos, enfocarse en una sólida relación con el cliente y mantener una comunicación efectiva entre los equipos. Los siete principios de gestión de la calidad proporcionan un sólido punto de partida y serán de gran utilidad al definir tu Sistema de Gestión de la Calidad.

¿Mi empresa podrá adaptarse a las directrices, incluso si el documento tiene algunos años, ya que la norma ISO 9001 es un documento antiguo?

La norma se ha concebido con la flexibilidad necesaria para adaptarse a diversas estructuras organizativas. Por tanto, evita estipular los objetivos concretos en términos de “calidad” o “satisfacción del cliente”. En su lugar, insta a las organizaciones a definir estos objetivos internamente y a mejorar constantemente sus procesos para alcanzarlos. Es esencial tener presente que, aunque se promulgó en 1987, la norma ISO 9001 se actualizó en 2015.

¿La norma está dirigida solo a grandes empresas?

No. El estándar puede ser utilizado por cualquier organización, independientemente de su tamaño o tipo. Aunque las pequeñas empresas pueden no tener empleados dedicados a la calidad, aún pueden beneficiarse de la implementación del estándar.

○ ¿Es muy caro implementar un SGC?

Obtener la certificación en el estándar, que no es obligatoria, implicará costos adicionales que pueden variar según el organismo de certificación elegido y su ubicación (ISO no realiza certificaciones). Algunas empresas también pueden optar por utilizar un consultor externo. Sin embargo, es importante considerar que el certificado es una ventaja competitiva en un mercado cada vez más competitivo, además de que un Sistema de Gestión de la Calidad tiene el potencial de impactar positivamente en la operación, especialmente en la optimización de costos.

○ ¿El SGC solo se recomienda para industrias?

No, el estándar puede ser utilizado por cualquier organización, incluidos proveedores de servicios como hospitales, bancos o universidades. De hecho, la versión más reciente del estándar fue diseñada específicamente para ser más accesible para organizaciones fuera del sector manufacturero.

○ ¿Implementar un SGC aumentará la rentabilidad de mi empresa?

Sí, porque los requisitos de la norma ISO 9001 pueden impactar en las finanzas de una organización de diversas maneras. Entre ellas, podemos mencionar el aumento de la productividad y eficiencia operativa, lo que reduce costos; el aumento de las ventas y los ingresos adicionales como consecuencia de clientes más satisfechos; y, finalmente, la credibilidad y reputación de la marca con la certificación, atrayendo nuevos negocios.

○ ¿La documentación genera una gran demanda de papeles y archivos?

¡No necesariamente! El estándar exige que documentes algunas cosas, pero no especifica ninguna metodología para ello. Todo dependerá de cómo se organice tu empresa con respecto a esto, según las herramientas disponibles.

Tecnología para el control de procesos de calidad

Con esta lectura, puedes darte cuenta de que los criterios para poner en práctica los procesos de calidad no son de gran complejidad, pero requieren organización y, más que eso: las herramientas adecuadas. Por lo tanto, antes de embarcarte en la implementación de la norma ISO 9001 en tu empresa, reflexiona sobre algunas cuestiones importantes, como:

- ✓ ¿Cómo se gestionan los documentos y datos relacionados con el control de calidad en tu negocio?
- ✓ ¿Cómo puede tu corporación seguir los impactos de las acciones de calidad en la operación?
- ✓ ¿La empresa puede generar informes completos y bien estructurados con las herramientas que tiene hoy?

Para responder de manera positiva a estas preguntas, es imprescindible evaluar la posibilidad de utilizar **sistemas que favorezcan la gestión de la calidad de manera consistente**. Por ejemplo, el Checklist Fácil apoya a más de 1500 clientes en toda América Latina con la digitalización de procesos y gestión de datos.

El software elimina la dependencia de procesos manuales, susceptibles a errores humanos, mediante la **automatización de tareas repetitivas** y la estandarización de procedimientos a través de checklists digitales. Además, la digitalización proporciona una visibilidad y trazabilidad de los procesos.

Disfruta de más de 150 funcionalidades en una solución práctica y flexible que se **adapta a cualquier tipo de negocio**. Mira el caso de Schulz Compresores, el mayor fabricante de compresores de aire de Latinoamérica, que potenció la calidad de la operación con la contratación del Checklist Fácil:

[VER EL CASO COMPLETO](#)

Si prefieres, también puedes realizar una prueba para conocer el sistema en la práctica, experimentando las versiones web y móvil sin ningún costo durante 7 días:

[EMPIEZA UNA PRUEBA GRATUITA](#)



www.checklistfacil.com/es/