

7 FASES DEL PROYECTO DE DESARROLLO E IMPLANTACIÓN

Para el desarrollo e implantación del Sistema de Gestión de la Calidad se han seguido las siguientes fases:

- Presentación del proyecto y formación previa
- Identificación de Necesidades
- Elaboración de la documentación del Sistema de Calidad
- Implantación
- Auditoría Interna
- Auditoría de Certificación

A continuación se detallan cada una de estas fases.

7.1 Presentación del proyecto y formación previa

Tomada la decisión de desarrollar e implantar un Sistema de Gestión de la Calidad en la empresa, el primer objetivo a cumplir será el de formar en el concepto de Calidad y Normas ISO 9000 a los responsables de las principales áreas de ECOA implicadas en el proyecto.

Las líneas de actuación en este sentido, van dirigidas a la convocatoria de los cursos siguientes:

Curso 1: Sensibilización hacia la Calidad

El citado curso es impartido por la consultora, que colabora con ECOA en el proyecto de Desarrollo e Implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad y cuenta con la asistencia de:

- Gerencia
- Responsable de Calidad
- Responsable de Administración
- Responsable de R.R.H.H.
- Responsable de Departamento Técnico
- Responsable de Producción.

El contenido del curso es el que sigue:

1.- ¿Qué es un Sistema de Gestión de la Calidad?

Sistema de Gestión que permite:

1.1.- Asegurar el cumplimiento de las necesidades y expectativas del cliente

1.2.- Aumentar la satisfacción del cliente

“ Todo ello de forma eficaz para la organización”

2.- ¿Qué implica adaptarnos a la Norma ISO 9000 ?

Conseguir que todas las actividades que afectan a la calidad del producto y del servicio percibida por el cliente estén controladas y que se satisfacen las expectativas del cliente de forma continuada.

Es, simplemente, “*sentido común*” plasmado documentalmente y de forma organizada.

3.- ¿De dónde viene la familia de Normas ISO 9000?

Con el fin de establecer un marco único a nivel mundial que definiera los requisitos mínimos de un Sistema de Aseguramiento de la Calidad, el Comité Técnico 176 de ISO publicó en 1987 la serie de Normas ISO 9000.

En España se editó en 1991 la serie de Normas UNE-EN ISO 9000, modificándose posteriormente en el año 1994.

El pasado 15/12/2000 se publicaron la serie de Normas ISO 9000:2000 que sustituyen y anulan a la edición de 1994.

4.- ¿Cuáles son sus Principios?

4.1.- Organización enfocada al cliente.

4.2.- Liderazgo.

4.3.- Participación del personal.

4.4.- Enfoque hacia los procesos.

4.5.- Enfoque del sistema hacia la gestión.

4.6.- Mejora continua.

4.7.- Enfoque hacia la toma de decisiones.

4.8.- Relación mutuamente beneficiosa con el proveedor

5.- Beneficios adicionales

5.1.- Analizar, identificar, documentar y optimizar los procesos básicos de la empresa y tener objetivos concretos para cada uno.

5.2.- Identificar y eliminar costes de no calidad de la empresa y tener un plan de acciones encaminado a su disminución

5.3.- Garantizar la calidad de todos los procesos de forma sistemática y objetiva, acorde con una Norma de referencia internacional.

5.4.- Estandarizar y sistematizar procedimientos habituales y repetitivos.

5.5.- Formación del personal en los conceptos de calidad, en sus métodos de trabajo y en la mejora continua, como herramienta de mejora de la gestión.

5.6.- Conseguir el reconocimiento externo de una certificación acreditada, a la gestión de la empresa.

6.- Enfoque del modelo de procesos

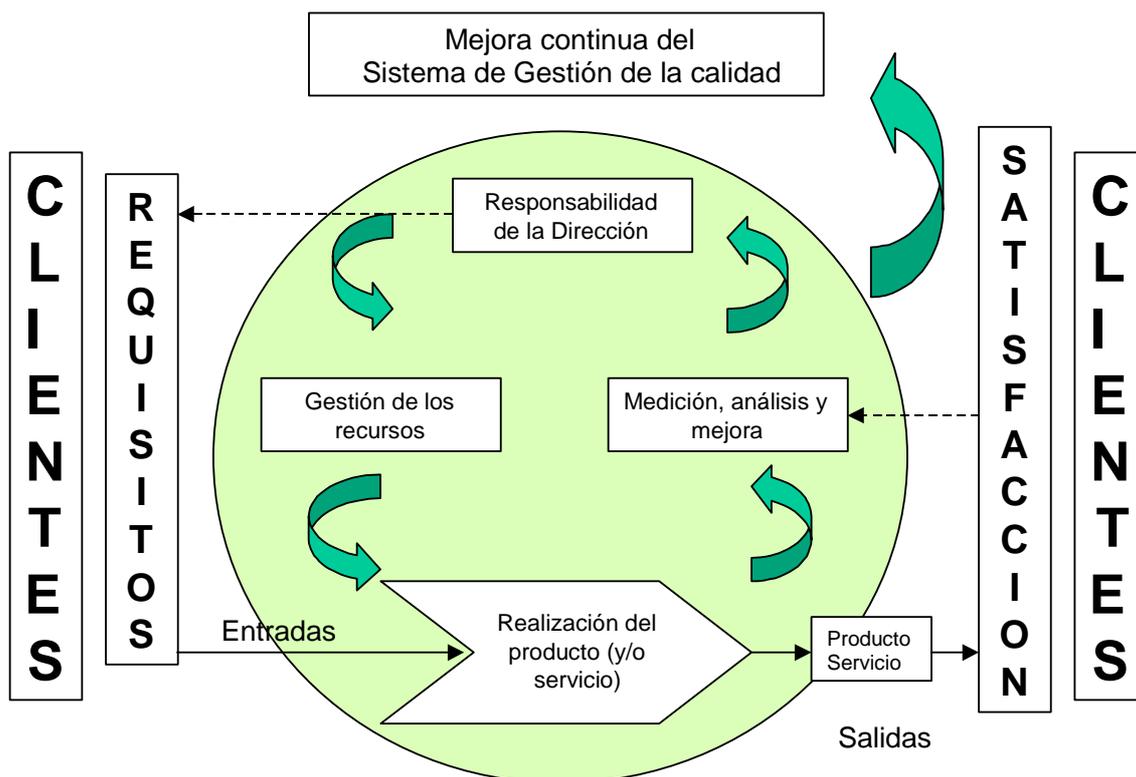
Metodología : “Planificar-Hacer-Verificar-Actuar” (PHVA)

6.1.- Planificar: establecer los objetivos y procesos para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización

6.2.- Hacer: Implementar los procesos

6.3.- Verificar: realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto, e informar sobre el resultado

6.4.- Actuar: Tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.



Enfoque del modelo de procesos

7.- Entidades acreditadas por la ENAC para certificar ISO 9001:2000

Hay más de 20 organismos acreditados, entre los que están:

7.1.- ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN (AENOR)

7.2.- BUREAU VERITAS QUALITY INTERNATIONAL (BVQI)

7.2.- ICICT, S.A.

7.3.- ENTIDAD DE CERTIFICACION Y ASEGURAMIENTO, S.A. (ECA)

7.4.- DET NORSKE VERITAS ESPAÑA, S.A. (DNV)

7.5.- SOCIÉTÉ GENERAL DE SURVEILLANCE (SGS ICS IBÉRICA)

Curso 2: Requisitos e Implicaciones de la Norma ISO 9001: 2000

Este curso de dos horas de duración, impartido por el consultor asignado al proyecto y colaborador de ECOA, va dirigido al Responsable de Calidad de la empresa.

El temario del citado curso se puede resumir en los siguientes puntos:

1.- Enfoque de la ISO 9001:2000

- 1.1.- Gestión por procesos
- 1.2.- Satisfacción del cliente
- 1.3.- Eficacia del sistema para cumplir los requisitos
- 1.4.- Búsqueda de resultados
- 1.5.- Algo más que aseguramiento: Gestión de la Calidad
- 1.6.- No solo documentar sino gestionar la calidad
- 1.7.- Menor burocracia y menor peso documental
- 1.8.- Más aplicable a empresas de servicios (“ que no huela a grasa”)
- 1.9.- Más fácil de encajar en sistemas integrados con el Medio Ambiente
- 1.10.- Más implicación de la alta dirección

2.- Nueva estructura de la Norma

- 2.1.- Capítulo 0: Introducción
- 2.2.- Capítulo 1: Objeto y campo de aplicación
- 2.3.- Capítulo 2: Normas para consulta
- 2.4.- Capítulo 3: Términos y definiciones
- 2.5.- Capítulo 4: Sistema de Gestión de Calidad
- 2.6.- Capítulo 5: Responsabilidad de la Dirección
- 2.7.- Capítulo 6: Gestión de los recursos
- 2.8.- Capítulo 7: Realización del producto (o servicio)
- 2.9.- Capítulo 8: Medición, análisis y mejora.

3.- Enfoque utilizado

Antes: Aseguramiento de la Calidad

Ahora: Gestión de la calidad

No solo se contempla asegurar la conformidad del producto o servicio con los requisitos aplicables sino también alcanzar y aumentar la satisfacción del cliente.

4.- Los ocho principios de la Gestión de la calidad

4.1.- Organización enfocada al cliente

4.2.- Liderazgo

4.3.- Participación del personal

4.4.- Enfoque hacia los procesos

4.5.- Enfoque del sistema hacia la gestión

4.6.- Mejora Continua

4.7.- Enfoque hacia la toma de decisiones

4.8.- Relación mutuamente beneficiosa con el proveedor

5.- El Sistema de Gestión de Calidad (SGC) en base a la Norma ISO 9001:2000

5.1 Política y objetivos

5.2 Identificar procesos

5.3 Analizar procesos

5.4 Mejorar procesos

5.5 Medir procesos

5.6 Optimizar documentación

El propósito de esta fase, al margen de la función meramente formativa es de conseguir la implicación de todo el personal de la empresa desde el principio. La culminación de un proyecto de este tipo va a permitir aglutinar a todo el

personal en un objetivo común para todos. La implantación de un Sistema de Gestión de calidad supone un reto para la plantilla que lo asume como suyo.

7.2 Identificación de necesidades

El primer paso a realizar será una revisión completa del Sistema de Calidad existente en ECOA, su adecuación a la realidad y su nivel de implantación y eficacia.

Hay que destacar que la Norma no especifica cómo la empresa tiene que actuar para cumplir los requisitos, sino que la propia empresa, tiene que decidir qué actividades y cómo las va a realizar para cumplir con la Norma.

Por esta razón es de vital importancia diseñar el sistema **a la medida de las necesidades** de la empresa, partiendo de un profundo conocimiento de la situación actual y del potencial de mejora existente.

Para la identificación de necesidades en lo que al Sistema de Calidad se refiere, se relacionarán todos los procesos básicos de negocio, es decir aquellos que influyen en la calidad percibida por el cliente, analizando para cada uno de ellos:

- Estructura de dichos procesos
- Recursos involucrados, tanto humanos como materiales
- Controles establecidos, incluidos los relativos a las compras y subcontrataciones
- Documentación existente
- Definición de responsabilidades
- Registros generados
- Tratamientos de no conformidades

Es necesario optimizar cada uno de estos procesos, definiendo analizando sus pasos individuales. Para ello, consideramos los procesos en su situación actual, y en la situación óptima para conseguir los objetivos marcados.

La metodología de trabajo seguida en ECOA define todos los procesos y la secuencia de actividades que los forman gráficamente, según esquema adjunto.

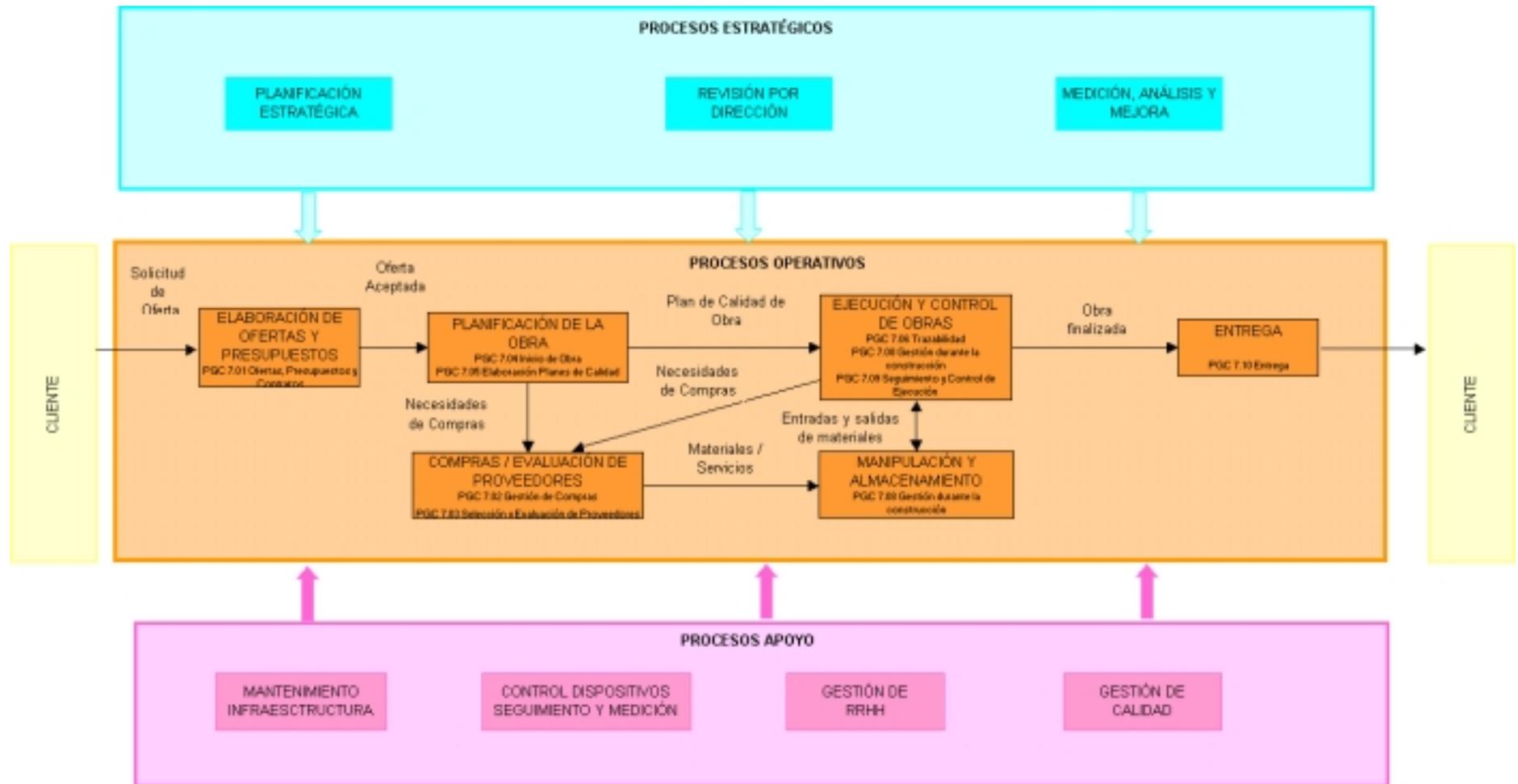
Para aclarar ideas definamos en primer lugar que entendemos por proceso y por “enfoque basado en procesos”.

Cualquier actividad, o conjunto de actividades, que utiliza recursos para transformar elementos de entrada en resultados puede considerarse un proceso. A menudo, el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso. La identificación y gestión sistemática de los procesos empleados en la organización y en particular las interacciones entre tales procesos se conoce como “enfoque basado en procesos”.

En este esquema, podemos distinguir tres tipos de procesos:

- Procesos Estratégicos: En este grupo se integran aquellos procesos que gestionan la forma en que se toman las decisiones estratégicas sobre planificación y mejoras de la organización:
 - Planificación de la Calidad. Revisión por Dirección. Medición, análisis y mejora
- Procesos de Apoyo o Soporte: Son aquellos que proporcionan los recursos necesarios o aportan soporte para los considerados críticos o clave:
 - Gestión de Recursos (Recursos Humanos, Mantenimiento Infraestructura)
 - Gestión de Calidad

- Procesos Clave: En esta categoría se engloban los procesos operativos que suponen la “Cadena de Valor”, y por tanto, representan todas las actividades conducentes a la prestación de los servicios al Cliente, contribuyendo de forma directa a la consecución de los objetivos de la organización:
 - Elaboración de Ofertas y Presupuestos
 - Planificación de la Obra
 - Ejecución y Control de las Obras
 - Compras/ Evaluación de Proveedores
 - Manipulación y Almacenamiento
 - Entrega



Este gráfico constituye el punto de partida para el desarrollo de los procedimientos.

Resultado final de esta fase, se conoce la situación real de sistema de Calidad en ECOA, detectando sus puntos débiles y fuertes, lo que permitirá definir el plan de acciones a acometer y las necesidades de documentación a elaborar.

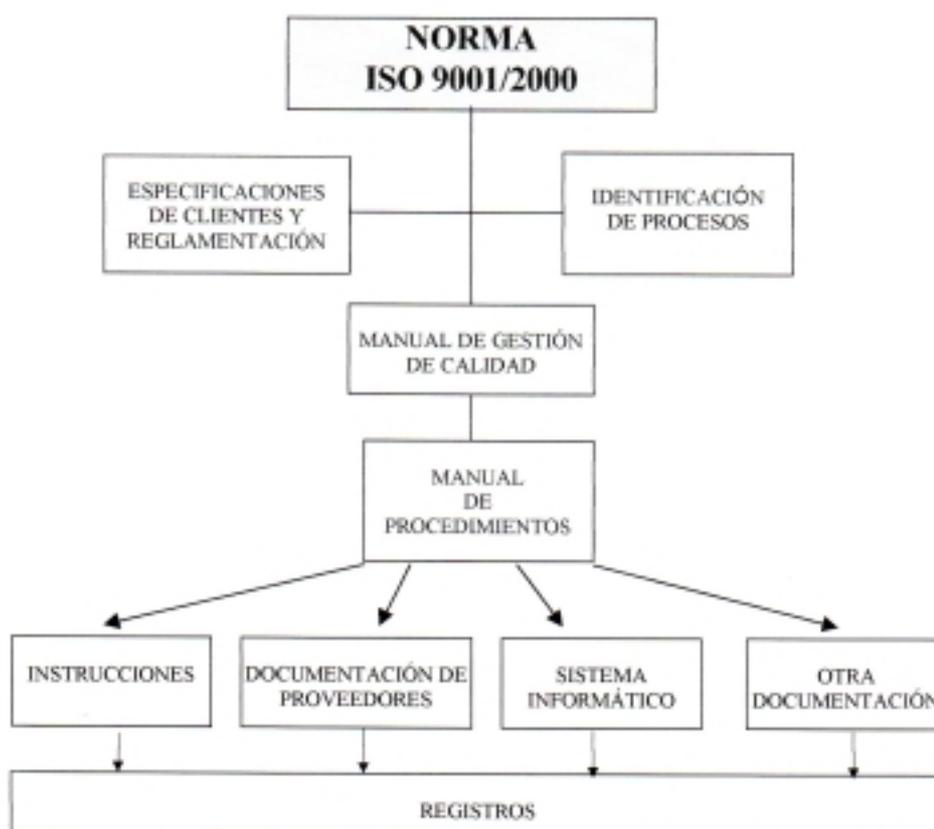
7.3 Elaboración de la documentación del sistema de calidad

Una vez definidos los puntos básicos del Sistema de Gestión de calidad en ECOA, se elabora la documentación siguiente:

- 1.- Manual de Gestión de Calidad
- 2.- Manual de Procedimientos

Para ello se ha desarrollado, así mismo, como documentación complementaria incluida en los manuales anteriores, la siguiente: organigramas y funciones del personal, diagramas de flujo, Sistema Informático, etc.

En el diagrama adjunto, se perfila la estructura del Sistema de Gestión de Calidad en ECOA.



El responsable de Calidad actúa como coordinador, por parte de ECOA, representa a la Dirección y es el responsable de la gestión del Sistema de Gestión de calidad y de la documentación.

La metodología de trabajo adoptada para elaborar la documentación se es la que sigue:

1.- Reunión del Consultor de Calidad y Responsable de Calidad de ECOA.

En esta reunión de carácter semanal, el Consultor propone un tema de estudio sobre la base del mapa de procesos elaborado. Realiza una serie de preguntas para que el responsable de Calidad responda con ayuda de la o de las áreas de la empresa afectadas y le informa de los requisitos para cumplir con la Norma.

2.- Reunión del Responsable de Calidad de ECOA con responsable afectado.

Basándose en la premisa de que “quienes mejor conocen su departamento son los que allí trabajan”, el Responsable de Calidad de ECOA se reúne con el Responsable del área afectada para informarse con detalle de todas las acciones y pasos que se realizan en el desarrollo Normal de su actividad. El fin que se persigue con este método de trabajo es doble:

- a. Que el manual sea un fiel reflejo de la empresa
- b. Conseguir transmitir aquellos cambios necesarios para adaptarse a la Norma ISO 9001:2000

3.- Redacción del capítulo o del procedimientos del Manual

El Responsable de Calidad junto con el Consultor redacta el capítulo o procedimiento correspondiente utilizando los datos obtenidos e introduciendo modificaciones en aquellos casos en los que no se cumple con la Norma.

4.- Viabilidad del documento redactado.

Una vez redactado el documento en cuestión, este se pasa al área afectada, que junto con gerencia estudia viabilidad del mismos en función de los recursos de la empresa.

5.- Vº Bº de la Gerencia

Redactado el capítulo o procedimiento, se pasa para el visto bueno de la gerencia, dándose paso a la implantación del mismo.

7.4 Implantación

ECO A es una empresa que ya ofrece un servicio de calidad, con un nivel de organización y estructura suficientes y adecuado a la actividad realizada. Por esta razón, en muchos casos, la implantación de la Norma ISO 9001 se ha reducido únicamente a documentar lo que ya se hace, de una forma razonada y sistemática. Ahora bien, hay que destacar algunos puntos en los que la Norma ha marcado diferencias entre lo que antes se hacía en ECO A y lo que será un futuro sistema de trabajo a implantar que facilite la tendencia al crecimiento experimentada por la empresa. En particular, durante la fase de implantación podemos destacar:

1.- Control de la Documentación y Registros

La Norma ISO 9001:2000 requiere específicamente que la organización tenga “procedimiento documentado” de las dos actividades anteriores, tal como especifica en los apartados 4.2.3 Control de los documentos y apartado 4.2.4 Control de los registros.

Para dar cumplimiento a este requisito, ECO A elabora el procedimiento PGC 4.01 : “Control de la documentación y Registros”.

El propósito del citado procedimiento es establecer los criterios y las responsabilidades para:

- La elaboración, revisión, aprobación, identificación, codificación, archivo, distribución y actualización de la documentación relativa al Sistema de Gestión de Calidad de ECO A.
- La conservación, codificación, archivo, y disposición de todos los registros relativos a la Calidad.

Este procedimiento es de aplicación a:

- Documentación interna:
 - Manual de Gestión de Calidad.
 - Procedimientos de Gestión de Calidad, elaborados por el responsable de calidad con la asesoría de o de los departamentos de la empresa implicados.
 - Instrucciones Técnicas, documentos que describen de manera ordenada y con detalle las acciones que conducen a la realización de un determinado trabajo o tarea que afecte a la calidad.
- Otra documentación interna:
 - Programa de Gestión de Calidad, es un documento que refleja los Objetivos de Calidad establecidos, así como las metas intermedias, los plazos para su consecución, responsables y recursos necesarios. Se elabora a partir de las propuestas presentadas por los integrantes del Comité de Calidad y es aprobado finalmente por Gerencia.
 - Programa de Gestión de Indicadores, en este documento se plasman los indicadores de proceso definidos para asegurar el seguimiento y control de los servicios contemplados en el alcance del SGC. Se elabora a partir de las propuestas presentadas por los integrantes del Comité de Calidad y es aprobado finalmente por Gerencia.
 - Memoria de la empresa, es elaborada por el Departamento de administración y revisada por Gerencia

- Documentación externa: Normativa de aplicación en las actividades y procesos de **ECO A**, que se recoge e listado de documentos en vigor.
- Documentación de Obra

Con la implantación del Sistema de Gestión de Calidad en ECOA, surge el concepto de registro.

Se entiende por registro, un documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas. Los registros pueden utilizarse por ejemplo: para documentar la trazabilidad y para proporcionar evidencias de verificaciones, acciones preventivas y acciones correctivas.

Se crea un formato, Lista de Registros del sistema de Gestión de Calidad, en el cual se relacionan todos los Registros del sistema de Calidad de ECOA junto con el tiempo mínimo que deben ser conservados, el área responsable de su recogida, archivo, custodia y su forma de codificación / archivo.

2.- Gestión de Compras

Es sabido que una óptima gestión de las compras y su posterior seguimiento son clave para el éxito de una empresa. En ECOA son conscientes de ello y es por esto que este procedimiento se haya bien documentado y controlado.

La implantación del Sistema de Gestión de Calidad, da un paso más e introduce la necesidad de control de los trabajos realizados que resulten no conformes con los requisitos especificados, evitando su evolución de forma inadvertida. Para ello, se introduce un formato de No Conformidades, que cumplimenta el responsable de calidad.

Este formato, identifica la no conformidad, establece la acción correctiva a tomar, nombra al responsable de la implantación de la citada acción correctiva y el plazo de implantación de la misma y verifica la eficacia de la implantación.

3.- Selección y evaluación de proveedores

ECO A es una empresa que mantiene relación comercial con un número elevado de proveedores pertenecientes a distintas actividades relacionadas con la construcción, tales como: Movimiento de Tierras, Saneamiento y Fontanería, Mano de Obra, Revestimientos, Carpintería de Madera, Carpintería Metálica, Vidrios, Electricidad y Telecomunicaciones, Restauración, etc.

La selección y evaluación de los mismos es requisito indispensable a cumplir por la Norma.

Esta empresa disponía de una base de datos donde registraba los proveedores que en alguna ocasión habían tenido relación comercial con la empresa.

La implantación del SGC, supone para ECO A un análisis en profundidad de los proveedores de productos y servicios críticos para la calidad de las obras ejecutadas en ECO A. Los citados proveedores son sometidos a una evaluación previa y a una evaluación continuada, con el fin de asegurar su capacidad para suministrar de acuerdo a los requisitos de ECO A.

4.- Elaboración de Planes de Calidad

La Norma define un plan de calidad como un documento que especifica los procesos del SGC (incluyendo los procesos de realización del producto) y los recursos que deben aplicarse a un producto, proyecto, o contrato específico.

En ECOA, la implantación trae consigo la elaboración de un plan de calidad por cada obra que se lleva cabo.

En los citados planes ECOA establece las disposiciones de carácter general y específico a aplicar para asegurar la calidad de las obras que se van a ejecutar.

5.- Control del producto no conforme

La organización debe asegurarse de que el producto que no sea conforme con lo requisitos, se identifica y se controla para prevenir su uso o entrega no intencional.

La implantación de SGC supone en la empresa la elaboración de un procedimiento de no conformidades, en el cual se realiza el control de los trabajos realizados que resulten no conformes con los requisitos especificados, evitando su evolución de forma inadvertida.

Como consecuencia de la aparición de una no conformidad, deben tomarse las acciones correctivas que se estimen, destinadas a corregir las no conformidades. Asimismo, se tomarán las acciones preventivas pertinentes con objeto de prevenir las causas que puedan producir no conformidades.

6.- Atención al Cliente

Para ECOA, la figura del cliente es fundamental. Conseguir la fidelización de los mismos es objetivo perseguido por la empresa desde los inicios.

La Norma persigue la satisfacción del cliente. En este sentido, la implantación de SGC en ECOA sigue dos líneas:

- Asegurar la adecuada recepción y resolución de las reclamaciones planteadas por los clientes, buscando eliminar las causa de las mismas.
- Realizar el seguimiento de la calidad de los servicios prestados y percibida por los clientes mediante la realización de encuestas de satisfacción entre los mismos.

7.- Identificación y Trazabilidad

Para clarificar ideas, definamos en primer lugar lo que se entiende por trazabilidad.

La trazabilidad no es mas que “seguir la pista” a los productos y servicios que lo requieran desde la recepción hasta la entrega final.

Se realizará la identificación y trazabilidad en:

- La documentación de la obras ejecutadas por la empresa constructora, ECOA.

Está garantizada al estar ésta perfectamente codificada y relacionada de acuerdo con lo especificado en los Capítulos 4 del Manual de Calidad y sus Procedimientos

- Dispositivos de Medición y Seguimiento

Estando garantizada la trazabilidad de las operaciones realizadas con ellos al estar registrado su código de identificación en los registros generados como consecuencia de la realización de dichas operaciones.

8.- Gestión durante la construcción

La actividad principal de ECOA es la ejecución de las obras (producción). Es por ello, que este apartado es de vital importancia para obtener buenos resultados no solo en la búsqueda continúa de la satisfacción del cliente sino también como base para el sostenimiento de la economía interna de la empresa.

Para el buen desarrollo de la actividad, debemos partir de una buena planificación del trabajo, tarea que corresponde al jefe de obra asignado en cada caso.

Él mismo debe elaborar un plan de calidad de la obra, tal como se comenta en apartado anterior, y decidirá junto con el responsable de calidad la necesidad o no de elaborar nuevos procedimientos o instrucciones de trabajo.

La supervisión y control de la producción, del personal y de la maquinaria son claves para detectar no conformidades y establecer acciones correctivas o tomar las acciones preventivas pertinentes para el buen desarrollo de la actividad.

9.- Seguimiento y control durante la ejecución

En ECOA, como parte del proceso de implantación del sistema de gestión de calidad se realizan las inspecciones, ensayos y pruebas sobre los materiales y unidades de obra con el objeto de verificar que cumplen los requisitos de calidad aplicables.

Es de vital importancia, en este sentido aplicar el mismo tipo de verificación que se aplican a las unidades de obra ejecutadas por ECOA a aquellas unidades ejecutadas por personal subcontratado.

10.- Comité de Calidad

Se pone en marcha el Comité de Calidad como herramienta fundamental para el Desarrollo e Implantación del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2000 en ECOA. El Comité estará formado por los responsables que se considere oportuno convocar en cada momento.

Las funciones de este Comité de Calidad serán de coordinación y seguimiento del proyecto ISO 9001/2000 en ECOA, y servirá como herramienta para la toma de diversas decisiones importantes sobre el Sistema de Calidad.

Se insiste en que el funcionamiento del Comité es fundamental para implantar el Sistema de Gestión de la Calidad y es importante distribuir el acta de cada Comité a los miembros del mismo, para que cada uno cumpla con sus responsabilidades.

Se discute en el Comité, la Política de Calidad. Para asegurar el acercamiento a esta Política de Calidad, se han definido unos objetivos de calidad, concretos y cuantificables, que nos permitirán ver si los vamos cumpliendo y tomar las acciones correctivas adecuadas en caso de incumplimientos.

Se define el Programa de Gestión de Indicadores, en el que se han establecido para los distintos procesos del Mapa, los indicadores y sus resultados planificados. Dichos indicadores nos servirán para evaluar la eficacia de nuestros procesos. Se han designado responsables para cada uno de ellos, los cuales tendrán que aportar los datos necesarios para poder realizar el seguimiento.

- El análisis de la problemática encontrada durante la fase de implantación del sistema de gestión de calidad lleva a la empresa a la necesidad de rodar con el Sistema de Gestión de Calidad a implantar unos meses más y realizar las

auditorías de seguimientos necesarias antes de afrontar la auditoría de certificación. La problemática encontrada debida en mayor medida a:

- La incorrecta distribución de la documentación del sistema de calidad.
- El bajo nivel de formación del personal de ECOA en términos de calidad.
- Desbordamiento del personal de la empresa sorprendido por la necesidad de un control más exhaustivo de las acciones más habituales de su departamento.
- Reticencia del personal de obra al empleo del formato de no conformidades.

7.5 Auditoría interna

Celebrado Comité de Calidad se acuerdan programa de auditoria internas a celebrar en ECOA.

Tendrán lugar dos auditorías internas previas a la auditoría de certificación. Dicha auditoría contará con la presencia de un auditor jefe, un auditor , por parte de la consultora y dos auditores por parte de ECOA

La importancia de las auditorias internas recae en tres puntos principalmente:

- Es un requisito de la Norma, y recoge la necesidad de revisiones sistemáticas y exhaustivas, por parte de personas independientes a las distintas áreas, como instrumento pedagógico y de mejora, ya que detectarán todas las desviaciones que haya en la implantación del sistema,

contra lo especificado por el manual y la Norma ISO 9001:2000, y se definirán las acciones correctoras necesarias para solucionar todas las no conformidades que parezcan.

- Sirven para impulsar la implantación del Sistema de Gestión de Calidad, indicando claramente la situación en la que se encuentra la implantación del sistema, mostrando lo sapos necesarios para lograrla
- Son tomadas como ensayo previo a la auditoría de certificación.

7.6 Auditoría de Certificación

En función de los resultados de las Auditorías Internas realizadas se planificará la actuación frente al organismo certificador.

El proceso que se llevará a cabo será el siguiente:

- Se presenta una solicitud formal al organismo certificador. Dicha solicitud incluye Normalmente una descripción de las actividades empresariales, los productos y servicios, así como cualquier otra información solicitada. El organismo certificador puede solicitar que se rellene un cuestionario.
- El organismo de certificación puede llevar a cabo una evaluación previa para entender los procesos de compra de la empresa, examinando el manual de calidad, los procedimientos y otros documentos que estime oportunos. Lo que está buscando es con qué exactitud describen esos documentos lo que la organización asegura que sucede. También los comparará con lo que exige la Norma.

- En la auditoría de certificación, el auditor o auditores, utilizará el manual de calidad, los procedimientos y otros documentos necesarios, como guía de funcionamiento de la empresa. La palabra clave del auditor será “Muéstremelo”. El auditor buscará registros documentos u otra evidencia para comprobara que se están cumpliendo los objetivos de calidad.
- De no haber no conformidades de importancia, , podría emitirse una certificación con reservas, pendiente de rectificación por parte de la siguiente auditoría de seguimiento.
- Una vez otorgada la certificación, el organismos de certificación llevará a cabo auditorías de seguimiento para determinar si su sistema de calidad sigue cumpliendo la Norma ISO 9001, a lo largo del periodo de vigencia de la certificación. Estas auditorias no son tan exhaustivas, en el sentido de que el sistema de gestión de calidad completo no es auditado en cada un de ellas