

Guía de Iniciación Rápida

Normas9000

Copyright 2010 Normas 9000.com

Visite nuestra página www.normas9000.com

Tabla de Contenidos

| | |
|---|----|
| Tomar la decisión: Certificación ISO 9001 | 3 |
| Fases de la Implementación | 5 |
| Plan del Proyecto | 6 |
| Programar y llevar a cabo un Análisis de la situación | 9 |
| La Reunión del Equipo Directivo de ISO | 11 |
| Celebrar Reuniones de Grupos de Trabajo..... | 12 |
| Plan del Proyecto: ISO 9001 | 14 |
| Prospectos de la Reunión del Equipo Directivo ISO | 15 |
| Reunión del Grupo de Trabajo | 21 |
| Introducción a ISO 9001, Folleto #1 | 23 |
| Introducción a ISO 9001, Folleto #2..... | 24 |
| Introducción a ISO 9001, Folleto #3..... | 25 |
| Lo que nuestros clientes comentan acerca de nuestros productos..... | 26 |

Estimado Suscriptor:

¡Bienvenido a nuestra Guía de Iniciación Rápida! Nuestros expertos han diseñado esta guía basándose en décadas de experiencia ayudando a empresas de todo el mundo a conseguir la Certificación ISO 9000. Al emplear este método de implementación, se podrá beneficiar de todos esos años de experiencia y estará siguiendo el camino seguro hacia el éxito en su certificación.

Con el fin de garantizar el éxito, también hemos diseñado un Sistema Documentado de Gestión de la Calidad que incluye un Manual de Calidad, Procedimientos y Formularios. Esta documentación le aportará una comprensión propia de un experto de ISO 9001 y le revelará el misterio de cómo crear su sistema. La opinión de nuestros clientes:

«Gracias por este producto estupendo que ha satisfecho nuestras necesidades a la perfección. La disposición de los documentos es muy buena, y éstos resultan fáciles de modificar y de entender para las necesidades de nuestra plantilla en general. **Su producto ha reducido de forma significativa el tiempo y el esfuerzo necesarios** para adherirse a la norma ISO-9001. Todo el mundo se encuentra con dificultades a la hora de intentar redactar un manual o procedimientos, por eso prefiero emplear el preciado tiempo y dinero de mi organización en la mejora continua de los conceptos de nuestro sistema ISO-9001, en vez de tener que lidiar con la semántica de un Manual de Calidad.»

«La semana pasada fue nuestra pre-evaluación y nos fue muy bien: sólo encontramos cuatro elementos no conformes. Nuestra auditora nos comentó que era la primera vez que había encontrado **tan pocos elementos no conformes** ya que, la primera vez, suelen encontrarse entre siete y diez. **Consideró que lo habíamos hecho genial**, pero no podría haberlo conseguido sin su ayuda, muchas gracias.»

Simplifique la implementación de la norma 9001 con nuestro Paquete Todo en Uno

<http://www.normas9000.com/normas-9001-todo-en-uno.html>

Saludos:

Cynthia Weber
Presidente, Normas9000.com

Copyright 2010 Normas 9000.com

Visite nuestra página www.normas9000.com

Tomar la decisión: Certificación ISO 9001

¿Qué cabe esperar realmente como resultado de su inversión en un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) ISO 9001? ¿Qué ocurre cuando tiene su SGC en orden y trabajando para usted? La opinión de empresas con certificación ISO 9001 demuestra lo que puede esperar como recompensa a todo su trabajo.

Debido a todas las responsabilidades que se desprenden de la norma ISO 9001, las organizaciones suelen experimentar una mayor implicación de la Alta Dirección en relación con el Sistema de Gestión de la Calidad. Esto comienza con el establecimiento de la Política de Calidad y de los Propósitos y Objetivos de Calidad. Continúa con una Revisión de la Dirección en la que se estudian los datos del SGC y se adoptan las medidas necesarias para garantizar que se cumplan esos objetivos, se establezcan nuevas metas, y se logre una mejora continua.

Al tener el SGC en orden y trabajando para usted, la organización se concentra en los Objetivos de Calidad. La Dirección obtendrá datos de forma continua y podrá evaluar el progreso o la falta de progreso hacia los objetivos, y adoptará las medidas necesarias. El proceso organizado y programado de la Revisión de la Dirección garantiza que esta evaluación tenga lugar. Proporciona el mecanismo de revisar los objetivos y el rendimiento frente a los objetivos programados, y adoptar las consiguientes medidas en función de tal evaluación.

El aumento de la productividad proviene de la evaluación inicial y de las mejoras de los procesos que tienen lugar durante el proceso de implementación, así como de la mejoría en la capacitación y las aptitudes de los empleados. Una mejor documentación o control de los procesos proporciona consistencia en el funcionamiento y menos desperdicio y necesidad de corregir el trabajo. Los jefes no tendrán que padecer tantas llamadas nocturnas para solucionar problemas, ya que los propios empleados dispondrán de la información para resolverlos por sí mismos.

El aumento de satisfacción del cliente se considera como una demostración de que nuestros Propósitos y Objetivos tienen en cuenta las necesidades del cliente. Hay una mayor comprensión de las necesidades del cliente gracias a que la opinión del cliente se busca, se recibe y se analiza. Los Propósitos y Objetivos se ajustan en virtud de esta información, consiguiendo que la organización esté más orientada hacia el cliente. Debido a que los objetivos se centran en el cliente, la organización pierde menos tiempo en centrarse en los objetivos de los departamentos y puede dedicar más tiempo al trabajo conjunto para satisfacer las necesidades del cliente.

Todo esto conlleva beneficios económicos, recompensa a todo su trabajo y a su inversión en el Sistema de Gestión de la Calidad. Un estudio llevado a cabo por investigadores de la UCLA demostró que «las compañías de participación pública en EE.UU. incluidas en la Bolsa de Nueva York y que habían obtenido la certificación de la Norma de Calidad ISO 9001

Copyright 2010 Normas 9000.com

Visite nuestra página www.normas9000.com

experimentaron una mejora significativa en su rendimiento financiero en comparación con aquellas empresas que no habían obtenido la certificación.» *

Así que trabaje con entusiasmo y optimismo, sabiendo que su organización experimentará una mejora significativa con el proyecto de implementación de ISO 9001. Estará contribuyendo al futuro éxito y rentabilidad de su compañía.

Pasos de la Implementación

Esta guía describe las pasos en más profundidad, y proporciona formularios y plantillas que pueden servirle de ayuda. Éste es el plan recomendado, pero usted podrá modificarlo para que se adapte a su organización.

1. El jefe de proyecto asistirá al curso [Capacitación computerizada para el jefe del proyecto](#) u otro curso de capacitación.
2. El jefe de proyecto elaborará el plan del proyecto
3. La dirección y el jefe de proyecto seleccionarán un equipo directivo ISO 9001.
4. El jefe de proyecto y otros empleados llevarán a cabo un análisis de la situación con una [Análisis de la situación](#).
5. El equipo directivo de ISO 9000 asignará responsabilidades a un equipo de trabajo o a una persona para que adapte o desarrolle cada procedimiento del sistema de calidad y el manual de calidad mediante la paquete [Manual de calidad y procedimientos](#).
6. El jefe de proyecto capacitará a los empleados acerca de ISO 9001 mediante el la [Capacitación de los empleados](#) u otros cursos de capacitación.
7. Los jefes de cada equipo celebrarán reuniones de equipo para revisar los procesos y procedimientos, basándose en los resultados del análisis de la situación y la [Plantilla del Sistema de Procedimiento de Calidad](#) ya preparada.
8. El equipo directivo ISO 9001 revisará los procedimientos una vez finalizados.
9. El jefe de proyecto capacitará a los auditores internos mediante el [Capitación auditoria interna](#) u otro programa de capacitación.
10. El sistema se empleará durante varios meses, durante los cuales se recopilarán registros y se efectuarán mejoras.
11. El certificador vendrá a efectuar una auditoría.

Todos las herramientas que discuten son disponibles en nuestro sitio de web individualmente, o puede comprarlos a la vez en nuestro Paquete Todo-en-uno y ahorre casi 30%.

[Paquete todo en uno](#)

Copyright 2010 Normas 9000.com

Visite nuestra página www.normas9000.com

Plan del Proyecto

A. Establezca los objetivos de su proyecto (Utilice la Plantilla de Plan del Proyecto del Anexo A)

Para poder comenzar la planificación, necesitará establecer cuáles son sus objetivos para este proyecto. Responda a estas preguntas:

1. ¿Cuándo comenzará su proyecto?

Considere el comienzo de su proyecto como la fecha del Análisis de la situación.

¿Cuándo estará preparado para llevar a cabo un Análisis de la situación?

Fases por las que se recomienda pasar antes de llevar a cabo el Análisis de la situación:

- a. Seleccione a una o varias personas para llevar a cabo el Análisis de la situación; resultará útil que tengan cierta experiencia en sistemas de calidad o en auditoría.
- b. Imprima la [Análisis de la situación](#).
- c. Programe el Análisis de la situación e informe a todos los empleados acerca de lo que se está haciendo y por qué. Trate de que los empleados se sientan a gusto contestando a las preguntas de su auditor. (El auditor será la persona encargada de llevar a cabo el Análisis de la situación. Podrá tratarse de un auditor individual o de un equipo de auditores)

2. ¿Cuándo quiere tener su empresa en mano la certificación ISO 9001?

La respuesta a esta pregunta determinará su fecha límite.

- a. Cuanto más corto sea el periodo de tiempo para este proyecto, más recursos se necesitarán para el proyecto durante la implementación.
- b. Es importante saber cuál es su objetivo, ya que tal información determinará otras fechas.
- c. Averigüe cuáles son los objetivos de la empresa y si hay clientes que exijan la certificación u otras circunstancias que determinen esta fecha.
- d. Su fecha deberá revisarse más tarde. Ésta será su fecha programada, pero a medida que realicemos el Análisis de la situación y elaboremos la lista de tareas, podrá dilucidar si esa fecha es realista. Dependerá de lo que tenga en la actualidad para su sistema de calidad y de los recursos de que dispone para el proyecto.

B. Identifique las Responsabilidades del Proyecto. Es importante determinar quién encabezará este proyecto. **¿Está usted al mando? En tal caso, usted sería el Jefe de Proyecto. Por ahora no tendrá que elegir al Representante de la Dirección. Tendrá que aclarar quiénes conformarán la Alta Dirección. Dentro de la norma hay ciertos requisitos que deberá cumplir la Alta Dirección, por lo que cuanto antes se impliquen en el proyecto, mejor.**

1. ¿Quién es su Jefe de Proyecto?
2. ¿Quiénes conforman la Alta Dirección dentro de su organización?
3. ¿Quiénes deberían formar parte del Equipo Directivo de ISO 9001? (Este equipo desempeñará un importante papel en la planificación, coordinación y suministro de recursos para el proyecto ISO 9001. Véase Anexo B para las responsabilidades del equipo)

C. Comience a rellenar el periodo de tiempo del proyecto

1. ¿Cuándo efectuará el Análisis de la situación y cuánto tiempo necesitará para terminarlo?
 - a. Normalmente, la elaboración de un Análisis de la situación suele durar entre 2 y 3 días. Dependerá del tamaño de su empresa, del número de auditores, de la situación de su actual sistema de calidad y de la experiencia de sus auditores.
2. Reuniones de Planificación para asignar los Equipos de Trabajo.
 - a. Serán necesarias una o dos reuniones. Esto debe competir al jefe de proyecto y a la Alta Dirección. (Véase más adelante la Planificación y Celebración de Reuniones de Planificación)
 - b. Equipos:
 1. Manual de Calidad [Información...](#)
 2. Control de Documentos [Información...](#)
 3. Control de los Registros de Calidad [Información...](#)
 4. Responsabilidad de la Dirección [Información...](#)
 5. Competencia, Toma de Conciencia y Capacitación [Información...](#)
 6. Infraestructura [Información...](#)
 7. Proceso de Planificación de la Realización de Producto [Información...](#)
 8. Procesos relativos al Cliente [Información...](#)
 9. Diseño y Desarrollo [Información...](#)
 10. Compras [Información...](#)
 11. Control de la Producción y el Suministro de Servicios [Información...](#)
 12. Identificación y Rastreo [Información...](#)
 13. Propiedad del Cliente [Información...](#)
 14. Preservación del Producto [Información...](#)
 15. Control de los Dispositivos de Medición y Seguimiento [Información...](#)

| | |
|--|--------------------------------|
| 16. Seguimiento, Medición y Análisis del Grado de Satisfacción del Cliente | Información... |
| 17. Auditorías Internas | Información... |
| 18. Seguimiento, Medición y Análisis del | |
| 19. Producto y los Procesos de Realización | Información... |
| 20. Control de Producto No Conforme | Información... |
| 21. Acción Correctiva y Acción Preventiva | Información... |

3. Establezca una fecha para la capacitación inicial de los empleados.
 - a. Haga que sus empleados tomen conciencia del proyecto y sepan qué se tiene que hacer, quién se verá involucrado y por qué se está implementando ISO 9001.
 - b. Escoja una fecha posterior a la reunión mencionada anteriormente. De esta manera, podrá decidir si algunas personas que se verán involucradas en el proyecto necesitarán una capacitación más detallada, y podrá hacer saber a sus empleados quién estará trabajando en el proyecto. Emplee el [Capacitación de los empleados](#).
 - c. Planifique la capacitación antes de las reuniones del Equipo de Trabajo de manera que aquellos que estén involucrados en los grupos de trabajo hayan recibido capacitación antes de su primera reunión.

4. Envíe el **Boletín Informativo para Empleados nº 1**, incluido al final de esta Guía Rápida de Iniciación, para informar a los empleados acerca del próximo proyecto de implementación ISO 9001.

Programar y llevar a cabo un Análisis de la situación

A. Programar el Análisis de la situación

1. Revise el Plan del Proyecto:
 - a. ¿A quién ha seleccionado para llevar a cabo el análisis?
 - b. Programe el [Análisis de la situación](#), e informe a todos los empleados acerca de lo que se está haciendo y por qué. Trate de que los empleados se sientan a gusto contestando a las preguntas de su auditor.
 - c. Puede que quiera enviar un boletín informativo para comunicar a los empleados que se efectuará dicho análisis, quién lo efectuará, cuándo y por qué se va a llevar a cabo. Emplee el **Boletín Informativo para Empleados nº 2** del final de esta Guía Rápida de Iniciación.
2. El programa de la auditoría
 - a. Establezca si va a efectuar la auditoría por proceso/procedimiento o por área de las instalaciones. Nuestro método suele emplearse para efectuar la auditoría por área.
 - b. Divida las instalaciones en áreas controlables. Programe el tiempo necesario para auditar cada uno de los apartados de la norma aplicables a esa área.
 - c. Si dispone de un equipo de auditores, asigne al equipo la cobertura de las diversas áreas de las instalaciones.
 - d. Ordene sus listas de comprobación para el Análisis de la situación de forma que cada auditor tenga los apartados de la norma que sean aplicables a las áreas que ellos cubran.

B. Llevar a cabo la Auditoría

1. Siga el programa que ha preparado. Vaya a cada una de las áreas de las instalaciones para evaluar el sistema de calidad actual. Céntrese en lo que está en orden y lo que no está en orden. Recuerde a los auditores que no se centren en el cumplimiento o incumplimiento del actual sistema, sino en el diseño del sistema actual y en su conformidad con los requisitos de ISO 9001.
2. Tome notas acerca de aquello que está en orden y de lo que tendrá que desarrollarse y modificarse. Tome notas completas, documentos de referencia y ejemplos.

C. Dar parte

1. Resuma lo que ha descubierto a través de la auditoría en formato de lista de tareas. Normalmente identificará distintas categorías dentro de las tareas.
 - Procesos que se adhieren a la norma y están documentados.
 - Procesos que se adhieren a la norma y deben documentarse.
 - Procesos que no se adhieren a la norma y deben volver a diseñarse.
 - Procesos que la norma establece pero que no se están implementando

Para cada requisito (o conjunto de requisitos) de la norma, identifique la situación del sistema actual. El Equipo Directivo de ISO 9001 empleará esta información al tiempo que asignará las responsabilidades y periodos de tiempo a los Equipos. A los Equipos de Trabajo se les asignará la responsabilidad de desarrollar un procedimiento.

La Reunión del Equipo Directivo de ISO

A. Planificar su Reunión del Equipo Directivo de ISO

1. Establezca quién debe asistir. Incluya a la Alta Dirección. Responda a estas preguntas:
 - a. ¿Quién tendrá la capacidad de decidir a qué empleados se les asignarán tareas?
 - b. ¿Sabrán si se podrán incorporar las tareas asignadas al volumen de trabajo de los empleados?
 - c. ¿Quién será responsable de los recursos y los pondrá a disposición para el proyecto ISO 9001?
 - d. Este grupo deberá continuar la reunión como «Equipo Directivo de ISO 9001»
2. Establezca un orden del día; puntos que debe incluir:
 - a. Explique al grupo las «Fases de Implementación».
 - b. Emplee la hoja de reunión del Anexo B.
 - c. Asigne las tareas a personas o equipos. (Use los cuadros del Anexo B)
 - Revise las responsabilidades para cerciorarse de que están bien distribuidas y no hay algún grupo o alguna persona al que se le han asignado demasiadas tareas.
 - Seleccione en cada equipo un jefe de equipo. Da muy buen resultado tener a un miembro del Equipo Directivo como jefe de cada uno de los Equipos de Trabajo. Proporciona una comunicación fluida entre los equipos y el Equipo Directivo ISO a lo largo del proyecto.
 - d. Establezca los recursos necesarios para llevar a cabo las tareas.
 - ¿Necesitarán los equipos o alguna persona asistencia con otras responsabilidades durante el proyecto ISO 9001?
 - ¿Qué tipo de orientación técnica se necesitará para que estos equipos o personas puedan desempeñar sus tareas de forma eficaz y eficiente?
 1. ¿Colaboración por parte del Representante de la Dirección?
 2. ¿[Materiales preparados](#)?
(Manual de calidad y procedimientos: disponibles en www.normas9000.com)
 3. ¿[Capacitación especial](#)?
(Capacitación del jefe: disponible en <http://www.normas9000.com>)
 - e. Asigne fechas a las tareas. (Use los cuadros del Anexo B)
 - Escalone las fechas de inicio según los recursos de que disponga.
 - Establezca qué tareas necesita realizar en un principio para poder acometer el resto, por ejemplo: Responsabilidad de la Dirección. Ultime la Política de Calidad y los Objetivos de Calidad, al tiempo que identifica procesos clave y su interrelación al principio del proyecto.
 - Calcule la cantidad de tiempo que necesitaría para llevar a cabo cada tarea en función de la cantidad de recursos disponibles para la misma.

Celebrar Reuniones de Grupos de Trabajo

El jefe del equipo se responsabilizará de la programación de la primera reunión del equipo según el plan del diagrama de Gantt.

1. El Anexo C incluye un orden del día:
 - a. Debata las responsabilidades del Equipo Directivo ISO 9001 y las fases de implementación.
 - b. Emplee la hoja del Grupo de Trabajo del Anexo C.
 - c. Reparta el **Procedimiento de Calidad de Sistema** del que será responsable el equipo. (Si emplea los procedimientos preparados)
 - d. Distribuya el apartado de **Análisis de la situación** aplicable al equipo.
 - e. Establezca los recursos necesarios para llevar a cabo las tareas.
 - ¿Necesitarán los equipos o alguna persona asistencia con otras responsabilidades durante el proyecto ISO 9001?
 - ¿Qué tipo de orientación técnica se necesitará para que estos equipos o personas puedan desempeñar sus tareas de forma eficaz y eficiente?
 1. ¿Colaboración por parte del representante de la Dirección?
 2. ¿Materiales preparados?
 3. ¿Capacitación especial?
2. Asigne fechas a las tareas desde el Análisis de la situación empleando la fecha de inicio y de fin del diagrama de Gantt. El jefe de equipo deberá imprimir copias del apartado del Análisis de la situación que sean de importancia para el equipo.
 - a. Explique al equipo que el **Procedimiento** debe corresponderse con su proceso. Algunos de sus procesos (su forma de hacer las cosas) tendrán que cambiar para cumplir con los requisitos de la norma, y algunas partes del procedimiento deberán revisarse para que describan de forma precisa qué hace usted.
 - Si no se están empleando los procedimientos preparados, este equipo será responsable de desarrollar y documentar el nuevo procedimiento para un apartado de la norma.
 - b. Enumere los requisitos de la **Lista de Comprobación del Análisis de la situación** que *no esté cumpliendo* actualmente. Éstos tendrán que evaluarse para determinar si deberá cambiar su proceso para que se corresponda con el Procedimiento, o si deberá modificar su proceso para adherirse a la norma y editar el Procedimiento.
 - c. Enumere los requisitos de la **Lista de Comprobación del Análisis de la situación** que *esté cumpliendo*. Evalúelos en comparación con el procedimiento para ver si se necesita alguna modificación en el Procedimiento, o si el proceso documentado en el procedimiento le dará mejor resultado.
 - O si no está empleando los procedimientos preparados, identifique los requisitos de la norma que esté incumpliendo.
 - d. Programe la reunión siguiente. Durante las reuniones siguientes trabajará en las tareas que ha enumerado anteriormente.
 - e. Una vez que se haya establecido el proceso, el procedimiento se tendrá que finalizar y enviar al Equipo Directivo ISO 9001 para su aprobación.

3. Discuta sobre el siguiente orden del día:
 - a. Lea el [Procedimiento de Normas9000.com](#) (o, en el caso del equipo responsable del manual de calidad, lea el [Manual de Calidad de Normas9000.com](#)) y compárelo con los procesos actuales.
 - Si no se están empleando los procedimientos de *Normas9000.com*, esboce un nuevo proceso para cumplir con los requisitos de la norma.
 - b. Asigne las tareas para la implementación de cambios en sus procesos y para modificar el procedimiento preparado.
 - c. Establezca el orden del día siguiente.
 - d. Programe la reunión siguiente.

Plan del Proyecto: ISO 9001

Objetivos del Proyecto:

Fecha de inicio: _____

Fecha objetivo de Registro: _____

Responsabilidades:

Jefe de Proyecto: _____

Representante de la Dirección: _____

Alta Dirección: _____

Equipo Directivo ISO 9001 _____

Plazos de tiempo del proyecto:

| Fase | Fecha Programada | Fecha de finalización |
|--|------------------|-----------------------|
| 1. El Jefe de Proyecto finaliza la Capacitación a través de Internet | | |
| 2. Efectuar el Análisis de la situación | | |
| 3. Celebrar Reunión del Equipo Directivo ISO | | |
| 4. Capacitación inicial | | |
| 5. Celebrar Reuniones del Equipo de Trabajo | | |
| 6. Sistema finalizado | | |
| 7. Auditoría de Registro | | |
| 8. Recepción del Certificado | | |
| | | |

Prospectos de la Reunión del Equipo Directivo ISO

Orden del día:

1. Revisar las «Fases de Implementación».
2. Asignar las personas para los equipos de cada grupo de trabajo. Establecer los recursos necesarios para llevar a cabo las tareas.
 - a. ¿Necesitarán los equipos o alguna persona asistencia con otras responsabilidades durante el proyecto ISO 9001?
 - b. ¿Qué tipo de orientación técnica se necesitará para que estos equipos o personas puedan desempeñar sus tareas de forma eficaz y eficiente?
 - ¿Colaboración por parte del representante de la Dirección?
 - ¿Materiales preparados?
 - ¿Capacitación especial?
3. Asignar fechas a las tareas.
 - a. Escalonar las fechas de inicio en función de los recursos de que se disponga.
 - b. Establecer qué tareas necesita realizar en un principio para poder acometer el resto, por ejemplo: La Responsabilidad de la Dirección y el Control de Documentos deberán iniciarse al principio del proyecto. Ultime la Política de Calidad y los Objetivos de Calidad, así como identificar procesos clave y su interrelación al principio del proyecto.
 - c. Calcular la cantidad de tiempo que necesitaría para llevar a cabo cada tarea en función de la cantidad de recursos disponibles. Observar el **Análisis de la situación** para determinar el volumen de trabajo que deberá realizar cada equipo.
4. Programar las sesiones de capacitación de los empleados mediante el [Capacitación de los empleados computarizado](#) o [Capacitación: PowerPoint "Que es ISO 9001"](#)
 - a. Deberá capacitar a todos los empleados acerca de la Norma ISO 9001. Si se proporciona tal capacitación al principio del proyecto, se conseguirá que todo el mundo tome conciencia de los proyectos y sus objetivos.

*Guarde las actas de todas las Reuniones del Equipo Planificador y Directivo de ISO 9001. Esto le ayudará a demostrar la implicación de la alta dirección en el desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001. Inscriba a los asistentes.

Fases de la Implementación

1. El equipo de personas al que se le asigna una responsabilidad empleará los [Procedimientos](#), el [Manual de Calidad y los Formularios de Normas9000.com](#) como base del proceso para adherirse a los requisitos de la norma. El equipo empleará la lista de tareas para identificar qué áreas necesitan efectuar cambios en los procesos.
2. Cada equipo responsable evaluará el proceso que se presenta en el procedimiento, establecerá si su organización debe efectuar algunos cambios y realizará correcciones al procedimiento y a los formularios.
3. El equipo finalizará el procedimiento y lo enviará al Grupo Directivo ISO 9001 para su revisión y posterior aprobación.
4. El equipo capacitará a los empleados que se vean afectados o que tengan algún tipo de responsabilidad en el procedimiento.
5. Los empleados empezarán a seguir el proceso documentado y a conservar los registros.

Responsabilidades del Equipo Directivo ISO 9001

1. Seleccionar a los miembros del equipo de cada procedimiento.
2. Asignar una fecha de inicio y de finalización para cada equipo.
3. Identificar las necesidades de capacitación de los empleados y programar las sesiones de capacitación para ISO 9001.
4. Reunirse de forma regular para evaluar el progreso, responder a preguntas y evaluar las necesidades de recursos para la implementación.
5. Revisar y aprobar los procedimientos una vez finalizados.
6. Evaluar y elegir a un Certificador

Asignación de Tareas

Grupo de Trabajo

Miembros del Equipo

Jefe de Equipo

Manual de Calidad

Control de Documentos

Control de los Registros de
Calidad. _____

Responsabilidad de la Dirección

Competencia, Toma de
Conciencia y Capacitación

Infraestructura

Proceso de Planificación de la
Realización de Producto

Procesos relativos al Cliente

Diseño y Desarrollo

Compras

Anexo B

Grupo de Trabajo

Control de la Producción y el
Suministro de Servicios

Identificación y Rastreo

Propiedad del Cliente

Preservación del Producto

Control de los Dispositivos de
Medición y Seguimiento

Seguimiento, Medición y Análisis
del Grado de Satisfacción del
Cliente

Auditorías Internas ,

Medición y Análisis
del Producto y los Procesos de
Realización

Control de Producto No Conforme

Acción Correctiva y Acción
Preventiva

Miembros del Equipo

Jefe de Equipo

Diagrama de Gantt del Proyecto

Cambie los títulos de los meses en los que se desarrollará el proyecto, indique cuándo empieza y acaba cada equipo, marque los meses que cada equipo empleará)

| Grupo de Trabajo | 1er Mes | 2º Mes | 3er Mes | 4º Mes | 5º Mes | 6º Mes | 7º Mes | 8º Mes | 9º Mes |
|---|----------------|---------------|----------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Control de Documentos | | | | | | | | | |
| Control de los Registros de Calidad | | | | | | | | | |
| Responsabilidad de la Dirección | | | | | | | | | |
| Competencia, Toma de Conciencia y Capacitación | | | | | | | | | |
| Infraestructura | | | | | | | | | |
| Planificación de los Procesos de Realización del Producto | | | | | | | | | |
| Procesos relativos al Cliente | | | | | | | | | |
| Diseño y Desarrollo | | | | | | | | | |
| Compras | | | | | | | | | |
| Control de la Producción y el Suministro de Servicios | | | | | | | | | |
| Identificación y Rastreo | | | | | | | | | |
| Propiedad del Cliente | | | | | | | | | |

| Grupo de Trabajo | 1er Mes | 2º Mes | 3er Mes | 4º Mes | 5º Mes | 6º Mes | 7º Mes | 8º Mes | 9º Mes |
|---|----------------|---------------|----------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Preservación del Producto | | | | | | | | | |
| Control de los Dispositivos de Medición y Seguimiento | | | | | | | | | |
| Seguimiento, Medición y Análisis del Grado de Satisfacción del Cliente | | | | | | | | | |
| Auditorías Internas | | | | | | | | | |
| Seguimiento, Medición y Análisis del Producto y los Procesos de Realización | | | | | | | | | |
| Control de Producto No Conforme | | | | | | | | | |
| Acción Correctiva y Acción Preventiva | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |

Reunión del Grupo de Trabajo

Orden del día:

1. Revise las Fases de Implementación y las Responsabilidades del Grupo Directivo de ISO 9001.
2. Revise los procedimientos de los que se hará responsable el equipo.
3. Revise el apartado de **Análisis de la situación** aplicable al equipo.
4. Establezca los recursos necesarios para llevar a cabo las tareas.
 - a. ¿Necesitará el equipo asistencia con otras responsabilidades durante el proyecto ISO 9001?
 - b. ¿Qué tipo de orientación técnica se necesitará para que el equipo pueda desempeñar sus tareas de forma eficaz y eficiente?
 1. ¿Colaboración por parte del representante de la Dirección?
 2. ¿Materiales preparados?
 3. ¿Capacitación especial?
5. Asigne fechas a las tareas desde el **Análisis de la situación** empleando la fecha de inicio y de fin del diagrama de Gantt.
6. Programe la reunión siguiente.
7. Siguiente orden del día:
 1. Lea el **Procedimiento de Normas9000.com** y compárelo con los procesos actuales.
 2. Asigne las tareas para la implementación de cambios en sus procesos y para modificar el procedimiento preparado.

Fases de la Implementación

1. El equipo al que se le haya asignado la responsabilidad para cada procedimiento empleará el **Procedimiento Normas9000.com** como base del proceso para adherirse a los requisitos de la norma. El equipo empleará la Lista de tareas para identificar cuáles son las áreas que necesitan efectuar cambios en sus procesos.
2. Cada equipo responsable evaluará el proceso presentado en el procedimiento, determinará si es necesario efectuar algún cambio en su organización y efectuará correcciones en los procedimientos y formularios.
3. El equipo finalizará el procedimiento y lo enviará al Equipo Directivo de ISO 9001 para su revisión y aprobación.
4. El equipo capacitará a los empleados que se vean afectados por el procedimiento o que tengan alguna responsabilidad en él.
5. Los empleados empezarán a seguir el proceso documentado y a conservar los registros.

Responsabilidades del Equipo Directivo ISO 9001

1. Seleccionar a los miembros del equipo para cada procedimiento.
2. Asignar una fecha de inicio y de fin para cada equipo.
3. Identificar las necesidades de capacitación de los empleados y programar las sesiones de capacitación:
 - a. Emplee el [Capacitación de los Empleados](#) para Introducir a los empleados en ISO 9001 (o el [PowerPoint: Que es ISO 9001](#))
4. Capacitación del Auditor Interno mediante el [Paquete de Materiales de Capacitación para el Auditor Interno](#) Reunirse regularmente para evaluar el progreso, responder a preguntas y evaluar los recursos necesarios para la implementación.
5. Revisar y aprobar los procedimientos una vez finalizados.

Introducción a ISO 9001

Nuestra empresa está trabajando para registrarse en ISO 9001. ISO 9001 es un Sistema de Gestión de la Calidad que plantea algunas prácticas empresariales adecuadas que necesitamos implementar.

Al implementar un Sistema de Gestión de la Calidad acorde con ISO 9001 conseguiremos que nuestra empresa funcione de manera más eficiente, que aumente el grado de satisfacción del cliente y que nuestros clientes potenciales sepan que disponemos de procesos de gran calidad.

Las empresas encuestadas que están registradas en ISO 9001 afirman tener:

- Mayor satisfacción del cliente
- Aumento de rentabilidad debido a su efectividad
- Ventajas de mercado
- Mejores comunicaciones
- Mayor satisfacción en el trabajo

¿Qué tendrán que hacer los empleados para el Sistema de Gestión de la Calidad de ISO 9001?

En primer lugar, la Dirección identificará nuestros «Procesos Clave», que serán aquellos que afecten a la calidad de nuestros productos y servicios. Luego identificarán cómo controlar estos procesos para asegurarnos de que los estamos haciendo de la misma manera: de la mejor manera que ha encontrado nuestra organización.

El control del proceso implica la documentación de las instrucciones de trabajo, la capacitación de los empleados o la búsqueda de otras formas para garantizar que el proceso se está

efectuando regularmente, con independencia de quien lo efectúe. Esto quiere decir que puede ser necesario que los empleados tengan determinada capacitación, o que sigan instrucciones de trabajo específicas.

Los empleados también deberán tomar conciencia de la forma en que su trabajo afecta a la calidad de nuestro producto y a la satisfacción del cliente.

Lo más destacado de ISO 9001: Cosas de las que oír hablar cuando llevemos a cabo este proyecto...

Nuestra Política de Calidad

Identificaremos nuestra Política de Calidad, y se la comunicaremos a todos nuestros empleados. Es muy importante que todos nosotros tomemos conciencia de que lo que esta afirmación sostiene acerca de la visión de nuestra empresa es para responder a las expectativas de nuestros clientes y mejorar la calidad.

Auditoría de Registro

Para registrarse en ISO 9001, un Certificador llevará a cabo una auditoría en la empresa. Esta Auditoría de Registro se efectuará una vez que hayamos puesto en funcionamiento los procesos para cumplir con los requisitos de la norma. El Certificador enviará a un auditor o a un equipo de auditores para que acuda a nuestras instalaciones y evalúe los procesos que hayamos puesto en marcha. Comprobará si los procesos cumplen con los requisitos de la norma y si estamos siguiendo los procesos. Si todo le parece adecuado, ¡nos recomendará para el Registro!

Esté atento a nuestro próximo boletín con más información de introducción a ISO 9001, lo que significará para usted y sus colaboradores.

Introducción a ISO 9001

Dentro de poco: Análisis de la situación

El siguiente paso en nuestro Proyecto ISO 9001 es efectuar un «Análisis de la situación».

Se trata de una evaluación de los procesos actuales para comprobar que lo que tenemos por el momento cumple con los requisitos de ISO 9001, y descubrir qué debemos hacer para cumplir con el resto de los requisitos.

El personal de nuestra empresa pasará por todos los departamentos preguntando cómo se hacen las cosas. Querrá ver los procedimientos y registros para poder evaluar el método actual de hacer las cosas en comparación con los requisitos de la norma. Esta información nos ayudará a planificar nuestro Proyecto ISO 9001.

Poner en práctica nuestra Política de Calidad

La Alta Dirección ha desarrollado una Política de Calidad que ilustra nuestro compromiso con el suministro de productos y servicios de calidad para nuestros clientes. ¿Cómo contribuye su trabajo a cumplir nuestra política de calidad? Todos y cada uno de los empleados tienen un efecto en la calidad del producto y del servicio que proporcionamos.

«Introduzca aquí su política de calidad»

Después del Análisis de la situación...

Una vez que hayamos efectuado el Análisis de la situación prepararemos un plan para cumplir los requisitos de ISO 9001. Este plan incluirá el esbozo de nuevas formas de hacer las cosas y de documentar procedimientos e instrucciones de trabajo.

El esfuerzo implicará a muchos empleados. Hemos establecido un Grupo Directivo para conducir las tareas. El Grupo Directivo creará Grupos específicos para identificar en distintas áreas la forma de cumplir con los requisitos y documentará la nueva manera de hacer las cosas en Procedimientos e Instrucciones de Trabajo.

Lo más destacado de ISO 9001: Cosas de las que oír hablar cuando llevemos a cabo este proyecto...

Procedimientos

Se redactarán los Procedimientos para describir cómo se hace un proceso. Por ejemplo, se redactará un Procedimiento de Compra para describir el conjunto del proceso de compra. Si se necesitan instrucciones más detalladas, se redactarán Instrucciones de Trabajo.

Instrucciones de Trabajo

Las Instrucciones de Trabajo se redactan para describir cómo efectuar una tarea o un proceso. En el ejemplo anterior, se redacta un procedimiento para describir el conjunto del proceso de compra. Las instrucciones de trabajo se redactarían para describir cómo introducir pedidos en el sistema de compra.

Esté atento a nuestro próximo boletín con más información de introducción a ISO 9001, lo que significará para usted y sus colaboradores.

ISO 9001: Introducción a los Requisitos

Introducción a los requisitos de ISO 9001

La norma ISO 9001 se estructura en cinco apartados o «Cláusulas». Hoy nos concentraremos en los requisitos de la Cláusula 4: **Requisitos Generales**. El motivo por el que comenzamos por el «4» se debe a que las tres primeras cláusulas no entrañan requisitos reales, sino que se trata más bien de una introducción a la norma. Los requisitos se hallan desde la cláusula 4 hasta la 8, en las que nos concentraremos.

Cláusula 4: Requisitos Generales

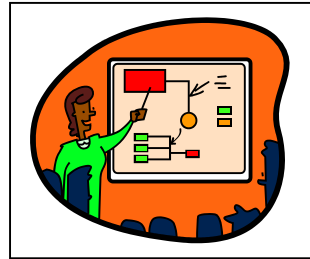
La Cláusula 4.0 enumera los requisitos para la constitución o el establecimiento del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC). Nos indica que debemos documentar, implementar y mantener el SGC, mejorando su efectividad de manera continua. Este apartado también requiere la elaboración de un manual de calidad y procedimientos que la norma exige. La Política de Calidad que presentamos en nuestro último folleto se exige también en esta cláusula.

Una vez que hayamos redactado esos documentos, esta cláusula exige que los controlemos. Controlar un documento significa asegurarse de que los empleados disponen de una copia actualizada y adecuada, y que las anteriores se han retirado inmediatamente. El control de documentación es una parte muy importante de ISO 9000.



Procedimientos

Nuestra organización redacta los procedimientos para explicar nuestros procesos



Observamos cada uno de los procesos del negocio, asegurándonos de que cumplan los requisitos de la norma y decidimos si es necesario documentarlos mediante un procedimiento.

Redactaremos un procedimiento para asegurarnos de que todo el mundo realice los procesos de la misma manera, y de manera correcta. Los procedimientos constituyen una valiosa herramienta para que nos podamos asegurar de que hemos planificado escrupulosamente cómo queremos hacer las cosas y seguir ese plan. La Dirección aprueba los procedimientos y los controla para que los empleados sepan que cuando siguen un procedimiento están haciendo las cosas de manera correcta y aprobada.

Los procedimientos también son una herramienta adecuada para capacitar a los empleados acerca de los procesos. Al emplear nuestros procedimientos podemos mejorar la consistencia y calidad de nuestros productos.

Esté atento a nuestro próximo boletín con más información de introducción a ISO 9001, lo que significará para usted y sus colaboradores.

El Paquete Todo en Uno

Si su empresa está lista para certificarse pero no sabe cómo empezar el proceso, nuestra compañía puede suministrarle las herramientas que necesita. La norma ISO 9001 requiere que su empresa documentar y desarrollar su sistema y que capacita sus empleados. Ofrecemos la documentación y capacitación que puede ayudarles con estos requerimientos de la norma. Puede adquirirlos uno por uno o puede comprar todos los materiales a la vez y ahorre con nuestra [Paquete Todo-en-uno](#).

El paquete incluye:

Guía para construir su sistema de calidad

Nuestra Guía para el Jefe del Proyecto le orientará durante la creación de los equipos que identificarán la función de cada departamento y cómo se llevan a cabo en su compañía. Coloque esta información en el manual de calidad y procedimientos de fácil uso. Usted obtendrá un sistema de calidad fluido.

Análisis de la situación

Crearé un plan y un calendario de implementación adaptado a las necesidades de su compañía. Use la Lista para análisis de brechas para averiguar qué necesita hacer su compañía para cumplir con los requisitos de la norma ISO 9001.

Manual de calidad

Nuestro Manual de calidad y procedimientos le ayudará a desarrollar y documentar su sistema ISO 9001 de manera eficaz y a un costo razonable.

Procedimientos

Se incluyen planillas para facilitar la creación de nuevos procedimientos, instrucciones de trabajo específicas y formularios.

Nuestros documentos son mucho más que simples esquemas para desarrollar procedimientos; se trata de procedimientos completos que pueden ser adaptados a las necesidades de su empresa. Además, están escritos de manera clara y concisa.

Capacitación de los empleados

Todos los empleados deberán tener capacitación en la norma ISO 9001. Con nuestro curso computarizado (Capacitación de los empleados), sus empleados aprenderán lo que necesitan para trabajar según los requerimientos del sistema.

Capacitación del jefe del proyecto

En su calidad de jefe del proyecto, usted necesita saber qué involucra el proyecto. Use nuestro sistema de capacitación para conocer los requisitos de la norma y los pasos que debe seguir para establecerla en su compañía. Entérese

de lo que necesita saber con nuestro programa de capacitación computarizado, "Capacitación de Jefe".

Capacitación para auditorías internas

Con nuestro paquete de materiales de capacitación, podrá preparar a un grupo de auditores internos.

Informar a sus empleados

Mantenga informados a otros miembros de su compañía de cada paso del proyecto con una serie de 11 memos a los empleados. Éstos vienen ya listos para personalizar y distribuir.

A medida que usted modifica y agrega sus instrucciones de trabajo específicas esta documentación se convierte en un sistema de calidad adaptado a las características individuales de su empresa.

Nuestros productos han sido diseñados para permitirle crear un sistema de administración de calidad claro, conciso y eficiente. Pueden ser utilizados tanto por organizaciones pequeñas como grandes.

Realizar una compra en este sitio es fácil y seguro

Nuestros productos son electrónicos que usted puede descargar inmediatamente después de hacer su compra en línea que es segura y fácil con una tarjeta de crédito.

Pagar con tarjeta de credito:

Los productos se pueden adquirir en línea con tarjeta de crédito. Aceptamos tarjetas de crédito Visa, MasterCard y American Express. [visaamerican](#)
[expressmaster card](#)

Haga clic in el botón de "agregar al carrito " en la página web. Una vez pagada, recibirá un enlace para descargar el producto (por los productos electronicos - los cuadernos son enviados por US Mail) Puede descargarlo y comenzar a usarlo inmediatamente. Es un sitio seguro.

Pagar con transferencia bancaria:

Por favor envíenos un correo electrónico para más detalles: normas@visi.com

Lo que nuestros clientes comentan acerca de nuestros productos....

Documentación

«Estoy muy agradecido por el estupendo paquete completo de documentos y la Introducción de los Materiales de Capacitación para ISO 9001. Como Representante de Gestión de la Calidad de MedNet Gulf en Yeddah, Arabia Saudita, me hace la vida más fácil en cuanto a la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad. Estoy encantado de comunicarles que ayer, 29 de abril de 2003, pasamos nuestra primera auditoría. Sin su ayuda no habríamos podido obtener la certificación ISO 9001. He recomendado personalmente su página web a todos los Representantes de Gestión de la Calidad para sus SGC. Además, nuestra empresa se ha ahorrado mucho dinero al usar su producto y no tener que recurrir a un asesor, que nos habría salido más caro.»

Michael, Representante de Gestión de la Calidad

«Le envío este correo electrónico para agradecerle toda la ayuda prestada a lo largo de nuestro intento de registro en ISO 9001. Finalmente, nos registramos en ISO 9001 en octubre de 2002. Como ya le comenté en mi correo electrónico del 20/09/02, el Manual de Calidad, Procedimientos y Formularios de ISO9000Store.com, junto con la fluida comunicación que mantuvimos con usted a lo largo de nuestro proyecto de ISO 9000:2000, constituyeron todo lo necesario para tener éxito en nuestro intento de registro en ISO 9000:2000. Gracias a su empujón seguro y persuasivo para registrarnos en ISO 9000:2000 con la única ayuda de su documentación, hemos podido ahorrar miles de dólares en costes de asesoría. Gracias de nuevo,

Stephen Jefe de Control de Calidad»

«Muchas gracias también por los formularios... no se puede ni imaginar lo que me facilitó el trabajo en tan poco tiempo. *Albert»*

«¡Sólo quería añadir que vuestro Manual de QA es estupendo!» Me va a ahorrar meses de trabajo.

Un cordial saludo *George»*

«Gracias por su interés en nuestro proyecto ISO9001. He encontrado muy informativas sus sesiones de grupo de trabajo por Internet. Me descargué su Lista de Comprobación de Análisis de la situación hace unos meses y me ha resultado increíblemente útil; ino dejan ni un cabo suelto!

Nuestro proyecto ISO 9001 está yendo bien, hemos pasado la auditoría interna de nuestra compañía y estamos muy preparados para la visita oficial de la certificación ISO 9001 de finales de año.

Gracias de nuevo por su interés y magnífico servicio.

Saludos: *Rob*»

«Gracias por este producto estupendo que ha satisfecho nuestras necesidades a la perfección. La disposición de los documentos es muy buena, y éstos resultan fáciles de modificar y de entender para las necesidades de nuestra plantilla en general. Su producto ha reducido de forma significativa el tiempo y el esfuerzo necesarios para adherirse a la norma ISO-9001. Todo el mundo se encuentra con dificultades a la hora de intentar redactar un manual o procedimientos, por eso prefiero emplear el preciado tiempo y dinero de mi organización en la mejora continua de los conceptos de nuestro sistema ISO-9001, en vez de tener que lidiar con la semántica de un Manual de Calidad.»

Pat, Enerflex

«Estoy encantada de comunicarles que mi empresa ha comprado su Sistema de Calidad Documentado. Estoy coordinando nuestra transición de la norma 1994 a la de 2000, y ustedes han conseguido hacerme la vida más fácil en tan sólo unos días. Ahora puedo simplificar nuestra documentación del Manual del Sistema de Calidad de forma que nos podamos centrar en las Instrucciones de Trabajo. ¡Qué paquete tan fantástico!

También he visitado su tienda virtual y me ha resultado muy útil a la hora de planificar el proyecto para recibir la certificación ISO 9001. Además, me he metido en las páginas web que tienen como enlaces y he conseguido encontrar respuestas a todas mis preguntas. Considero que había cuestiones en las que no había reparado hasta que visité la página de preguntas más frecuentes de ISO 9000-2000. Estoy segura de que contamos con todo el material necesario para planificar nuestro proceso de certificación.

¡Muchas gracias por esa increíble documentación y por la ayuda al respecto en su página web!»

Sherri Heaton Experta en Calidad

«Nos complace informarle de que nos han certificado a través de KPMG en ISO 9001 en enero de 2002 sin un solo elemento no conforme. Les estamos extremadamente agradecidos por su orientación para alcanzar este hito.»

Viral Patter, Ingeniero de Proceso

Sra. Weber: Le ruego me haga un presupuesto, considero que los productos ISO 9000 son uno de los secretos mejor guardados en la industria. Gracias de nuevo.....*Wendy Grae.*

«...Nuestro certificador visitó nuestra organización el mes pasado y no puso ninguna traba a nuestro (su) Manual de Calidad, así que ahora estamos implementando el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001 (de ISO 9002:94 a ISO 9001) . Nuestro Certificador volverá en octubre de 2002 para efectuar la preevaluación de nuestro SGC, y en diciembre de 2002 para el asesoramiento de la certificación. Por ahora no hay ningún problema, así que queremos decirles de nuevo: ¡MUCHAS GRACIAS! (iso9000store.com) de todo corazón. "*Leonard*

«Hace ya casi un año que compramos y recibimos su valioso producto. Durante este tiempo hemos traducido y personalizado los documentos de su SGC y ahora estamos en la fase de implementación. Su producto nos ha resultado muy útil y nos ha ahorrado mucho tiempo.»
Dejan Torbarina, Riz

«La semana pasada fue nuestra pre-evaluación y nos fue muy bien: sólo encontramos cuatro elementos no conformes. Nuestra auditora nos comentó que era la primera vez que había encontrado tan pocos elementos no conformes ya que, la primera vez, suelen encontrarse entre siete y diez. Consideró que lo habíamos hecho genial, pero no podría haberlo conseguido sin su ayuda, muchas gracias.»
Ruthanne

Capacitación

«Acabamos de comprar la Capacitación General para el Empleado ISO 9001 en CD-ROM y el Sistema Documentado de Gestión de la Calidad ISO 9001 en CD-ROM. Nos han resultado muy claros, sencillos y fáciles de entender, ya que el inglés es nuestra segunda lengua.

Actualmente soy Jefe del Equipo del Proyecto de Transición ISO9000 y, además de encabezar el equipo de transición, estoy preparando los Manuales de Calidad y procedimientos. Su producto me ha ayudado muchísimo en la preparación del SGC y he terminado el manual de calidad 14 días antes de la fecha de finalización programada.

Muchas gracias, y manténgame informado de sus nuevos productos. »

Abdul Haji A.W Coordinador RH

«Considero que se trata de un curso de capacitación excelente. Me resultó muy completo y fácil de entender. Con este paquete, no hace falta ningún otro libro de los de "¿cómo...?" e incluso resulta innecesario el estándar. Aquí está todo.»

Richard Hjerpe, P.E. Asesor de Sistemas de Calidad

«La capacitación a través de Internet me ha resultado muy amplia e increíblemente útil para la comprensión general de ISO 9000:2000.»

Margaret Merritt, CPA CRM Solutions

«Deseo comunicarles mi total satisfacción con respecto a su paquete de capacitación para ISO 9001 y al servicio personalizado que he recibido de ustedes y de Quest Analytical. Su hoja del alumno resultó ser muy bien acogida, las notas del profesor en PowerPoint facilitaron muchísimo mi presentación, y por supuesto, sus diapositivas de PowerPoint resultaron fantásticas para proporcionar una explicación completa, concisa y sencilla acerca de la nueva norma ISO.

Su paquete ha conseguido que me ahorre varios días de tiempo, y ino creo que pudiera haberlo hecho mejor!»

Jack Colby

Manual de Calidad

«Su Manual de Calidad nos ha resultado muy fácil de usar y de adaptar a nuestro sistema de calidad. La verdad es que nos plantearemos seriamente emplear sus recursos en un futuro. Una organización no puede justificar el tiempo que le llevaría si partiera de cero. Bien es cierto que tuvimos que re-escribir algunas cosas del manual, pero nos ayudó a centrarnos en el tema y en el buen camino. Gracias de nuevo...*Cam Fraser*»

«Estimada Sra. Weber: Me veo en la obligación de escribirle acerca de su Manual de Calidad ISO 9000 ¡ES UNA IDEA GENIAL!

Soy la redactora técnica de nuestro grupo de Proceso. Antes, la elaboración de manuales técnicos duraba 4 meses debido al tiempo que se necesitaba para diseñarlo. Con la plantilla del Manual de Calidad ISO 9000 hemos podido reducir el «tiempo de redacción» a tres semanas. Les doy las gracias en nombre de todos los redactores técnicos que hacen lo posible por cumplir con las fechas límite ofreciendo calidad. Este producto resulta verdaderamente valioso. Gracias por su apoyo.....

Wendy Graef»

Nuestros clientes están por todo el mundo:

| | | | |
|---------------|------------|---------------|-----------------|
| EE.UU. | República | Portugal | China |
| Reino Unido | Dominicana | Croacia | Venezuela |
| Canadá | Alemania | China | Brasil |
| Malasia | Venezuela | Sudáfrica | Indonesia |
| Grecia | Italia | España | Emiratos |
| Camboya | Australia | Singapur | Árabes Unidos |
| Nigeria | Hong Kong | Países Bajos | Ecuador |
| Suecia | India | Islandia | Turquía |
| Isla Mauricio | Trinidad y | México | Filipinas |
| | Tobago | Nueva Zelanda | Y mas... |