

Capítulo 7. Desarrollo y actualización de documentación de procedimientos administrativos para apoyar el proceso de certificación en sistemas de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 de la empresa mexicana CEIH

Alberto Arturo Salas García*
Gabriela Citlalli López Torres**
Salomón Montejano García***

* Universidad Autónoma de Aguascalientes, Centro de Ciencias Económicas y Administrativas, alumno de la Maestría en Administración Generación 2021-2022. E-mail: laearturosalas@gmail.com

** Universidad Autónoma de Aguascalientes, Centro de Ciencias Económicas y Administrativas, Departamento de Recursos Humanos. E-mail: gabriela.lopez@edu.uaa.mx

*** Universidad Autónoma de Aguascalientes, Centro de Ciencias Económicas y Administrativas, Departamento de Recursos Humanos. E-mail: salomon.montejano@edu.uaa.mx

Introducción

Durante las últimas décadas, las empresas, sobre todo las medianas, pequeñas y micro, se han visto en la necesidad de afrontar competencias más intensas y ambientes empresariales hostiles, mismas que son producto de estos cambios que se han generado desde el inicio de la globalización. Los empresarios han recurrido a establecer parámetros más especializados para la medición de su rentabilidad, satisfacción del cliente y de su desempeño en general. De esta forma, se busca llegar al cumplimiento de sus objetivos en tiempo y forma de una forma más confiable y profesional.

La adopción de estos nuevos parámetros es de vital importancia para que las empresas incrementen sus posibilidades de supervivencia, independientemente de si su desempeño es nacional o tiene intenciones de internacionalización. Para lograr este propósito deben de hacer análisis y mejoras en su cadena de valor, para que así pueda proyectar más confianza a las personas que interactúan con ella, como clientes o proveedores, por ejemplo. Tanto el análisis, como la mejora en la cadena de valor de la empresa, son conceptos que se encuentran englobados en lo que a la calidad de una empresa se refiere, y a su vez, determinan en qué nivel de calidad se encuentra la empresa. De ahí pues, que Cantos (2018, p. 14) se refiera a la calidad como una “meta organizacional que permite brindar una mayor satisfacción de un servicio o sistema, en el marco de sus políticas organizacionales”.

Cada empresa es libre de establecer sus propios parámetros y procedimientos; sin embargo, para todas aquellas empresas con orientación emprendedora e intenciones de crecimiento constante, no basta con sólo establecer parámetros de calidad más estrictos de forma interna, puesto que esta medida aislada podría provocar dudas acerca de si en verdad está generando una ventaja con respecto a la competencia. Afortunadamente, existe un organismo internacional conocido como ISO, nombrado así debido al acrónimo formado por su nombre en inglés, International Standardization Organization, que significa Organización Internacional de Estandarización. Esta federación internacional establece los parámetros y requisitos para una certificación oficial válida a nivel mundial, disponible para cualquier empresa que precise tener este reconocimiento y libre de ser usado para los fines que a la entidad empresarial mejor le convengan.

El poder ofrecer productos y servicios que cumplan con las expectativas de calidad, la facilidad para aumentar la satisfacción del cliente y la capacidad para comprobar los niveles de conformidad, además de actuar enfrentando riesgos y oportunidades que surjan producto de los objetivos trazados, son algunos de los beneficios e importancia que potencialmente se ofrecen al adoptar un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001 (International Standardization Organization 2015). Este trabajo práctico se lleva a cabo en conjunto con la empresa CEIH (Constructora de Espacios Industriales y Habitacionales, S. A. de C. V.), la cual recién comienza su camino a la obtención de tan prestigiosa certificación, buscando con ello una mejora significativa en cuanto a sus políticas y procesos internos, y, por consecuencia, una mejor percepción externa y reputación dentro de su mercado.

El participar en el desarrollo de una empresa mexicana para que pueda lograr esta certificación es de mucha importancia, puesto que la colaboración realizada no sólo está apoyando el crecimiento de una organización, sino también a la imagen de todas las empresas mexicanas y la manera en cómo son vistas en el resto del mundo. Como primer paso es necesario llevar a cabo un análisis que ayude a dimensionar más a fondo la problemática por la cual atraviesa la empresa. Mediante dicho análisis se podrá tener la pauta para establecer un plan de acción que resulte eficiente de acuerdo a los aspectos que el análisis pida mejorar o cambiar. Un diagnóstico empresarial presume de ser la mejor opción para este propósito. Como paso siguiente, se establecerá una delimitación de las acciones de apoyo en el proceso de certificación ISO 9001, así como un cronograma de actividades. De esta forma, se indicará claramente la parte del proceso en la que se intervendrá, así como sus tiempos y las funciones, responsabilidades y compromisos que llevará implícitos.

Revisión de la literatura

Normas ISO

La organización ISO comenzó a operar en el año de 1926, y para la redacción de sus normas, cuenta con comités técnicos, que son los encargados de que los proyectos de normas internacionales cumplan con la reglamentación estipulada

en la Parte 2, de las Directivas ISO/IEC. Es necesario al menos 75% de aprobación de los miembros, para oficializar la norma y ser publicada (López, 2021).

Tipos de normas

- ISO 27000: La familia normativa ISO 27000 incluye las normas ISO 27001, ISO 27003, ISO 27004 e ISO 27005. La norma ISO 27001:2013 es la que indica cuáles son los requisitos de establecimiento, implementación, manejo y mejora continua de los sistemas de gestión de seguridad de la información (ISO, 2013).
- ISO 14000: Esta familia normativa se enfoca en el sistema de gestión del medio ambiente. Toda la familia de la normativa 14000 la completan las normas ISO 14001, ISO 14004 e ISO 14005, siendo la primera, en su versión de 2015 (ISO, 2015).
- ISO 45000: La familia normativa ISO 45000 se encarga de la estandarización del sistema de gestión de salud y seguridad laboral, así como de proveer todo lo necesario para su certificación (ISO, 2018).
- ISO 9000: Para los sistemas de gestión de calidad, la familia normativa correspondiente es la ISO 9000, y las normas que la componen son:
 - ISO 9000: Fundamentos y vocabulario.
 - ISO 9001:2015: Requisitos.
 - ISO 9002:2016: Guía para aplicación de certificación de norma ISO 9001:2015.
 - ISO 9004:2018: Guía para el éxito sustancial de la calidad en la organización (ISO, 2015).

Norma ISO 9001:2015

La norma ISO 9001:2015 es publicada en el año 1987, siendo, a la fecha, el único sistema de gestión de calidad que es auditable y certificable (Nuevas Normas ISO, 2018). Del año de su publicación, al día de hoy, la norma ISO 9001, ha tenido 5 versiones:

- ISO 9001:1987: Primera edición.
- ISO 9001:1994: Primera revisión menor.

- ISO 9001:2000: Primera revisión mayor.
- ISO 9001:2008: Segunda revisión menor.
- ISO 9001:2015: Segunda revisión mayor.

Donde, una revisión menor, se aplica para cambios literales, mientras que una revisión mayor se lleva a cabo cuando los cambios realizados afectan los requisitos de la norma (López, 2021). En su artículo publicado en línea, Normas ISO (s. f.), señala que la adopción de algún proceso de gestión de mejora de la calidad, le otorga a la empresa bases sólidas para lograr más productividad y mejores utilidades; ayudará, además, tanto con la relación que se tiene con los clientes actuales, como con la expansión de cartera de los mismos; esta situación atrae beneficios para ambas partes, empresa y cliente, y por lo tanto, Normas ISO menciona los más destacables beneficios que puede generar la adquisición de una certificación bajo la norma ISO 9001:2015:

- Mejorar la gestión interna.
- Mayor eficiencia de los procesos.
- Acceso a mercados y escenarios nuevos para negocio.
- Facilita la medición de resultados y por tanto, la toma de decisiones.
- Estándar con reconocimiento internacional.
- Amigable con la integración de otros sistemas de gestión.
- Reconocido por organismos certificados.

A la par, los clientes también obtienen beneficios con la certificación de una organización:

- Minimiza las inconformidades, errores e incidentes.
- Informes y comunicación mejorados.
- Mejor calidad en productos y/o servicios.
- Mayor confianza en la entrega de producción según lo programado.
- Seguimiento del estándar de manera anual.

Por su parte, ISO, mediante el comunicado oficial de esta quinta versión de la norma (2015), señala que tomar un sistema de gestión de calidad como estrategia para mejorar el desempeño a nivel internacional, ayuda también a cimentar las bases de un desarrollo sostenible de la empresa; en este comunicado, describe también, una estructura de requisitos. Los siete principios que forman esta estructura, son (Guzmán, 2019):

Contexto de la organización: Existen aspectos externos e internos que pueden afectar a la empresa en el alcance de sus objetivos, es por eso que identificarlos en este paso inicial es muy importante, así como a las partes externas e internas involucradas. Otro punto que no se debe olvidar, es la revisión y documentación de información necesaria y que sea de relevancia en el apoyo del desarrollo de procesos, para asegurar su cumplimiento de acuerdo a lo planificado.

Liderazgo: Debe existir compromiso por parte de los altos directivos para que el sistema de gestión de calidad sea exitoso. Los requisitos para lograrlo son:

- Establecer objetivos y políticas de calidad que empaten con la dirección estratégica, y sean adaptables al contexto y la mejora continua de la organización.
- Asegurar la integración de los requisitos de la norma en los procesos empresariales.
- Promover la percepción del sistema, centrándose en determinación de riesgos y procesos.
- Asegurar la correcta implementación del sistema de gestión de calidad, mediante la disponibilidad de recursos.
- Facilitar los medios necesarios para alcanzar un sistema de gestión de calidad eficaz y que logre los resultados planteados.
- Comprometer, apoyar y dirigir continuamente al personal.
- Demostrar el liderazgo en áreas de responsabilidad y promover mejoras continuas.

Planificación: Para planificar un sistema de gestión de calidad se debe considerar la determinación de riesgos y oportunidades, con el fin de asegurar los resultados previstos, prevenir o reducir efectos no deseados y alcanzar la mejora continua. También, se deben definir objetivos de calidad que sean coherentes con las políticas, que sean medibles, y garantizar su efectividad en cuanto a conseguir la satisfacción se refiere.

SopORTE: Se logra asegurando:

- Que los recursos no son una limitante, y pueden cubrir la capacitación de personal necesaria para facilitar el óptimo desarrollo de sus tareas.
- Que la infraestructura reciba el mantenimiento adecuado y sea la necesaria para fomentar un correcto desempeño, así como la operatividad de los procesos.

- La operatividad de los procesos, mediante la determinación y mantenimiento de un ambiente necesario para lograr tal fin.
- Que la empresa ha designado los recursos necesarios para asegurar que los resultados del seguimiento y medición, sean válidos y fiables.
- La documentación de la información, para que sirva como evidencia de las actividades de seguimiento y medición de los recursos.
- El cumplimiento de los requisitos de conocimientos mínimos necesarios para la operación de procesos.
- La determinación de la comunicación externa e interna relacionadas al sistema de gestión de calidad.
- Un control sistemático de la información documentada.

Operaciones: Las acciones a realizar para planificar, implantar y controlar los procedimientos necesarios en el cumplimiento de los requisitos que tienen relación con la producción de un producto o prestación de un servicio, son:

- Determinar los requisitos de los productos o servicios.
- Especificar los criterios relacionados con procedimientos y para la aceptación del producto o servicio.
- Definir recursos necesarios para lograr la conformidad de los requisitos de productos o servicios.
- Controlar los procedimientos establecidos conforma a criterios definidos.
- Mantener documentada toda la información.
- Asegurar que el elemento de salida de la planificación, sea el adecuado para las operaciones hechas por las organizaciones.
- Llevar control de los cambios establecidos y calcular consecuencias de cambios no considerados tomando las acciones correctivas correspondientes.
- Controlar los procesos contratados externamente.

Evaluación del desempeño: Se establecen los objetivos que serán medidos a través de indicadores; estos, a su vez, estarán sujetos a un análisis periódico que facilite la prevención de problemas y la identificación de oportunidades. El seguimiento será documentado para poder comprobar el alcance de los resultados esperados. Las acciones correctivas serán definidas en caso de que los resultados no sean satisfactorios. Mediante el análisis de resultados basado en indicadores, se evaluará:

- La conformidad de productos y servicios.
- El grado de satisfacción del cliente.
- Desempeño y eficacia del sistema de gestión.
- Si lo planteado se ha hecho eficazmente.
- La eficacia de acciones para abordar riesgos y oportunidades.
- El desempeño de proveedores externos.
- La necesidad de mejoras en el sistema de gestión.

Para asegurar su eficacia, es necesario revisar, a intervalos planificados, el sistema de gestión de calidad. El documento que reflejará los resultados de estas revisiones, contendrá, como entradas:

- Estado de las acciones de revisiones previas.
- Cambios en cuestiones externas e internas, pertinentes al sistema de gestión; circunstancias, necesidades y expectativas de las partes involucradas, incluyendo registros legales; riesgos y oportunidades.
- Grado en el que se han logrado los objetivos.
- Información sobre el desempeño de la información.
- Adecuación de los recursos.
- Las comunicaciones y quejas de las partes interesadas.
- Eficacia de acciones para la toma de riesgos y oportunidades.
- Oportunidades de mejora continua.
- Estado de acciones correctivas y preventivas.

Y como salidas:

- Conclusiones sobre conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión.
- Decisiones relacionadas con oportunidades de mejora continua.
- Decisiones relacionadas con cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión.
- Acciones necesarias en caso de no lograr objetivos.
- Oportunidades de mejorar la integración del sistema de gestión, de ser necesario.
- Cualquier implicación para la dirección estratégica de la organización.

Mejora: Por último, se determinan y seleccionan las oportunidades de mejora que deben implementarse, incluyendo las mejoras de los procesos para

prevenir inconformidades, las mejoras en los productos y servicios para cumplir con los requisitos conocidos y las mejoras de los resultados del sistema de gestión de calidad. En el desafortunado caso de presentarse una incidencia o no conformidad, la organización necesita demostrar la manera cómo debe actuar ante la situación:

- La reacción para enfrentar un incidente incluye acciones de control y corrección, de ser necesarias.
- Se plantea la necesidad de tomar acciones que eliminen las causas de la incidencia.
- Implementa cualquier acción necesaria.
- Revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.
- De ser necesario, actualiza los riesgos y oportunidades definidos en la planificación.
- Hace cambios en el sistema de gestión, si la situación así lo demanda.

Metodología

Derivado de las características e importancia de la certificación de calidad ISO 9001:2015, hoy en día para las empresas, revisadas en las anteriores secciones de este capítulo, se llevará a cabo una intervención a la empresa cliente para apoyo al logro de dicha certificación. La empresa cliente tiene un total de catorce empleados, e inició sus operaciones en el año 2009 en la ciudad de Querétaro, Qro., México. Asimismo, dado que esta empresa-cliente bajo intervención no cuenta con la certificación ISO 9001:2015, el proyecto se enfocará al apoyo de documentación de procesos, el cual es un elemento crucial para el logro de dicha certificación. Para ello se llevarán a cabo entrevistas regulares, semanales, con los diferentes departamentos de la empresa los cuales son:

- Dirección.
- Recursos Humanos.
- Planeación.
- Construcción.
- Salud, Seguridad e Higiene.
- Compras.

Así, la metodología de investigación es empírica, documental y con trabajo de campo directamente en la empresa. Asimismo se empleará la entrevista, observación abierta, y análisis de contenido de la documentación, que incluirá los siguientes procedimientos, formatos y manuales:

- Documento de Procedimiento.
- Instrucción de Trabajo.
- Diagrama de Tortuga.
- Formatos de Control Interno (si aplican).
- Manuales (si aplican).

Para el proceso de documentación, en términos generales, este proyecto es gestionado usando el modelo de *ciclo de Deming* o *PHVA*, que se basa en por principios de *Planear, Hacer, Verificar* y *Actuar*. Además, eventualmente, será necesario recolectar información de cada una de las personas de la empresa, ya que todas, en mayor o menor medida, están involucradas en alguno de los procedimientos de la empresa.

Propuesta de intervención

Está fundamentada y estructurada conforme a los requisitos del sistema de gestión de calidad de la normativa ISO 9001:2015 (2015), y se concentra en 7 aspectos o pasos principales:

Contexto de la organización

Incluye elementos de suma importancia, que son:

- Historia de la organización.
- Misión, Visión y Valores.
- Sistema de Calidad de la organización.
- Seguridad y Salud.
- Reconocimientos y Certificaciones.
- Proyectos actuales.
- Organigrama.
- Conclusiones de análisis situacional.

Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

La capacidad de la organización para proporcionar servicios y productos que satisfagan a los clientes depende de las siguientes partes interesadas y los factores asociados, tales como:

- Administraciones Públicas
- Clientes
- Colaboradores de CEIH, S. A. de C. V.
- Proveedores
- Contratistas
- Accionistas

Determinación del alcance del Sistema de Gestión de Calidad

El sistema de gestión de calidad conforme a la norma ISO 9001:2015, tiene como alcance la gestión de la Administración, Planeación y Ejecución de Obras de Arquitectura e Ingenierías.

Sistema de gestión de calidad y sus procesos

Para que el control de los procesos de la compañía sea eficiente, deben de atenderse algunos puntos destacables, como el establecimiento de entradas y salidas de los procesos. Por otro lado, debe documentarse también, la secuencia y/o interacción de procesos, así como sus métodos y criterios, como pueden ser, por ejemplo, la evaluación constante del sistema de gestión, y la toma de decisiones oportuna para implementar cambios encaminados a la eficacia del proceso.

Liderazgo

Compromiso

Dirección general, al igual que todos los mandos de coordinación y medios, asumen el compromiso de la responsabilidad y obligación de demostrar la

eficacia del sistema de gestión de calidad. la política de calidad y los objetivos son desplegados según corresponda a los distintos niveles de la organización, para permitir el alcance de los mismos y la mejora constante.

Enfoque al cliente

La alta dirección demuestra liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente, asegurándose de que se determina, se comprende y se cumple regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables; se determina y se considera los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente; se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente.

Política de calidad

La alta dirección establece, implementa y mantiene una política de la calidad que:

- Sea apropiada al propósito y contexto de la organización y apoye su dirección estratégica.
- Proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad.
- Incluya un compromiso de cumplir los requisitos aplicables.
- Incluya un compromiso de mejora continua del sistema de gestión de la calidad.

Comunicación de la política de la calidad

La política de calidad:

- Está disponible y se mantiene como información documentada;
- Comunica, entiende y aplica dentro de la organización;
- Está disponible para las partes interesadas pertinentes, según corresponda.

Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

- La dirección general asigna las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes de la organización, para procurar que el Sistema de Gestión de Calidad sea conforme a la Norma ISO 9001 vigente y a lo definido internamente por CEIH.

Planificación

Se abordan los aspectos fundamentales de la planificación, los cuales guían la creación de un buen plan de trabajo.

Acciones para abordar riesgos y oportunidades

La empresa determina los riesgos y oportunidades a los que se enfrenta mediante un análisis de contexto y requisitos durante la *Revisión por la Dirección*, cada vez que lo estime necesario, para así asegurar que:

- El sistema de gestión de la calidad pueda lograr los resultados previstos.
- Aumentar los efectos deseables y prevenir o reducir los no deseables.
- Lograr la mejora permanente.

Objetivos de calidad

Estos objetivos se mantienen documentados, y deben ser:

- Coherentes con la política de la calidad.
- Medibles.
- Tomados en cuenta los requisitos aplicables pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente.
- Objeto de seguimiento.
- Comunicados.
- Actualizados.

Durante la planificación del alcance de los objetivos de la calidad de la compañía, esta debe determinar:

- Qué se va a hacer.
- Qué recursos se requerirán.
- Quién será el responsable.
- Cuando se finalizará.
- Cómo se evaluarán los resultados.

Planificación de los cambios

Para planificar cualquier cambio, CEIH considera:

- El propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales.
- La integridad del sistema de gestión de la calidad.
- La disponibilidad de recursos.
- La asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.

Apoyo

Provisión de recursos

La *Dirección General*, a través del *Administrador Financiero*, analiza el presupuesto anual que asegura la provisión de todos los recursos humanos, de infraestructura, de ambiente para operación de los procesos económicos y financieros necesarios, para implementar, mantener y mejorar los procesos relacionados con el Sistema de Gestión de Calidad, de acuerdo con los objetivos en materia de calidad, seguridad y salud ocupacional de la empresa y la satisfacción del cliente. Entre los recursos provistos están:

- *Generalidades*: CEIH determina y proporciona los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la calidad.
- *Personas*: La empresa proporciona a su personal, con el objetivo de llegar a las metas impuestas.
- *Infraestructura y Ambiente para la Operación de los Procesos*: Se cuenta con oficinas ambientadas y con los instrumentos de trabajo necesarios

para formar un clima de trabajo confortable y motivador. Cada obra es equipada con las instalaciones necesarias para ejecución de los trabajos de manera adecuada y segura, conforme a las normativas de *Seguridad y Salud Ocupacional*.

- *Recursos de Seguimiento y Medición*: El área de *Planeación* revisa las bases del concurso o proyecto estableciendo que las mediciones requeridas se ejecuten y se controlen por medio laboratorios y brigadas de topografía externos.

Competencia y toma de conciencia

CEIH implementa acciones para que todo su personal se encuentre capacitado y establece una metodología para llevar a cabo la gestión de la formación de sus empleados.

Comunicación

CEIH define en su procedimiento general de gestión de la comunicación, que las acciones internas y externas del mismo, que incluyan qué comunicar, cuándo, a quién, cómo y quién comunica.

Información documentada

Existe una lista maestra de información documentada, donde se codifican las informaciones documentadas (manuales, procedimientos, checklist, formatos, instructivos, formatos, etc.). Dicho listado contempla las informaciones documentadas exigidas por Norma ISO 9001 vigente, y las definidas por la organización. Luego, cada proceso guarda registro de los documentos aplicables que den cuenta de la realización de sus actividades.

Operación

Planificación y control documental

CEIH considera necesario para ejecutar sus obras, efectuar la planificación de las mismas, de manera que se lleven a cabo en tiempo y forma, en conformidad con los objetivos de calidad de la organización y acorde a los requerimientos de clientes.

Requisitos para los productos y servicios

- Comunicación con el cliente.
- Determinación de los Requisitos para los Productos y Servicios.
- Revisión de los Requisitos de los Productos y Servicios.
- Cambios en los Requisitos para los Productos y Servicio

Diseño y desarrollo de los productos y servicios

CEIH informa que trabajará con un agente externo/subcontratista, para este requisito.

Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente CEIH, con el objeto de asegurar que los productos adquiridos cumplan los requisitos de compra que en cada caso se especifican, implementa un procedimiento documentado en el cual se describe la metodología establecida para la adquisición de los productos y servicios críticos solicitados desde las diferentes áreas de la empresa. El tipo de controles y alcance que se les aplican a los proveedores, tienen relación con la importancia de los mismos en la calidad del producto final.

Producción y provisión del servicio

- Control de la producción y provisión del servicio.
- Identificación y trazabilidad.
- Propiedad perteneciente a los subcontratistas.
- Preservación.
- Actividades posteriores a la entrega.
- Control de los cambios.

Evaluación del desempeño

Seguimiento, medición, análisis y evaluación

La organización debe determinar qué necesita, un seguimiento y medición; los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos; cuándo se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición; cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición.

Auditoría interna

La organización debe planificar, establecer, implementar y mantener uno o varios programas de auditoría que incluyan la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes, que deben tener en consideración la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afecten a la organización y los resultados de las auditorías previas, así como seleccionar los auditores y llevar a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría.

Revisión por la dirección

La Alta Dirección debe revisar el sistema de gestión de calidad a intervalos planificados, para asegurar su conveniencia y alineación continuas con la dirección estratégica de la empresa.

Mejora

La organización debe determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente. Asimismo, debe considerar los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección,

para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua.

Resultados esperados

Para dar un poco más de contexto acerca de los resultados esperados, se debe aclarar que, la certificación final de las normas ISO se otorgan mediante agencias especializadas y autorizadas por el mismo organismo. De la misma forma, para la auditoría interna se especifica que será necesario llevar a cabo, previo al proceso final de certificación final, capacitar y certificar, también mediante una de las ya mencionadas agencias, a la persona que estará a cargo de hacer dicha auditoría. Dicho esto, se pueden decir que, como un resultado de forma muy general, se espera desarrollar y actualizar la documentación de los procedimientos administrativos de la empresa constructora CEIH, como apoyo para su proceso de certificación en sistemas de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015. El alcance de dicho resultado, sin embargo, dependerá de la eficacia con la cual se obtengan una serie de resultados específicos:

- Realizar un diagnóstico empresarial para conocer las condiciones generales en las que se encuentra la empresa.
- Conocer el proceso de certificación en sistemas de gestión de calidad bajo la norma 9001:205 autorizado por ISO, así como sus requisitos.
- Llevar a cabo la documentación necesaria de acuerdo a la estructura de la empresa y los requerimientos oficiales de certificación.
- Apoyar en la cotización de agencias certificadoras autorizadas por ISO, la cual será encargada de capacitar y certificar a algún miembro de la empresa, para que este sea capaz de llevar a cabo la auditoría interna necesaria previa al proceso final de certificación.
- Llevar a cabo el proceso final de certificación. En este punto, la empresa ya debió haber hecho la auditoría interna, mediante la cual corrigió todo error encontrado durante la misma.
- Implementar cambios y planes de mejora que se obtengan de la auditoría interna.
- Entregar a la empresa la documentación actualizada, completa y lista para ser presentada en auditoría de certificación.

Referencias

- Cantos, J. C. (2018). Teorías, modelos y sistemas de gestión de calidad. *Revista Espacios*, 5(1), 1-10.
- Guzmán, N. (2019). *Todo lo que debes saber sobre ISO 9001*. Obtenido de <https://blog.consultoresdesistemasdegestion.es/todo-lo-que-debes-saber-sobre-iso-9001/>
- International Standardization Organization (2015). *Norma Internacional ISO 9001*. Ginebra, Suiza: Secretaría Central de ISO.
- ISO (2013). *ISO/IEC 27001:2013*. Obtenido de iso.org: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso-iec:27001:ed-2:v1:en>
- ISO (2015). *ISO 14001:2015*. Obtenido de iso.org: <https://www.iso.org/standard/60857.html>
- ISO (2015). *ISO 9000 Family*. Obtenido de iso.org: <https://www.iso.org/iso-9001-quality-management.html>
- ISO (2018). *ISO 45001:2018*. Obtenido de iso.org: <https://www.iso.org/standard/63787.html>
- López, J. F. (2021). *Sistemas de Gestión de Calidad*. Obtenido de academia.edu: https://www.academia.edu/34701466/SISTEMAS_DE_GESTI%C3%93N_DE_LA_CALIDAD?bulkDownload=thisPaper-topRelated-sameAuthor-citingThis-citedByThis-secondOrderCitations&from=cover_page
- López, J. G. (2019). *Documentación del Sistema de Gestión de Calidad Bajo los Requerimientos Establecidos en la Norma ISO 9001:2015 En La Empresa Alkapalka Contratistas Generales, S. A. C. Aguascalientes, Ags.:* Universidad Autónoma de Aguascalientes.
- Normas ISO (s. f.). *Obtener un certificado ISO*. Obtenido de normas-iso.com: https://www.normas-iso.com/certificacion-iso/#section_contacto
- Nuevas Normas ISO (2018). *Interrogantes de Nuevas Normas ISO 9001:2015*. Obtenido de nueva-iso-9001-2015.com: https://www.normas-iso.com/certificacion-iso/#section_contacto

