



Centro de
Especializaciones
Noeder



Florida
Global
University

Diplomado de Especialización

IMPLEMENTADOR Y AUDITOR INTERNO DE CALIDAD – ISO 9001

CICLO REGULAR

MÓDULO V

CLASE 01

IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA
DE GESTIÓN DE CALIDAD

Ing. Said Rodriguez Lopez



Temario

Módulo V: Implementación del Sistema de Gestión de Calidad

- ✓ Estrategias para la planificación e implementación progresiva de un SGC.
- ✓ Aplicación práctica del ciclo PHVA (Planificar-Hacer-Verificar-Actuar) para la mejora continua.
- ✓ Integración del SGC con otras normas y modelos de gestión empresarial.

Taller:

- ✓ Proyecto de implementación del SGC.



Estrategias para la planificación e implementación progresiva de un SGC

Un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) no debe implementarse “de golpe”. Lo más efectivo es hacerlo por etapas controladas:

a) Diagnóstico inicial (Gap Analysis)

- ✓ Evalúa el estado actual vs. requisitos de la norma (ej. ISO 9001).
- ✓ Identifica brechas en procesos, documentación y cultura organizacional.

b) Definición del alcance

- ✓ Determina qué áreas, procesos y unidades estarán dentro del SGC.
- ✓ Evita iniciar con toda la empresa si no hay madurez organizacional.

1. ESTRATEGIAS PARA LA PLANIFICACIÓN E IMPLEMENTACIÓN PROGRESIVA DE UN SGC





c) Implementación por fases

Una estrategia progresiva típica:

- ✓ Fase 1: Procesos críticos (ventas, operaciones, servicio)
- ✓ Fase 2: Procesos de soporte (compras, RH, TI)
- ✓ Fase 3: Integración total y optimización

d) Gestión del cambio

- ✓ Capacitación constante.
- ✓ Comunicación clara del “por qué” del SGC.
- ✓ Involucramiento de líderes clave.

e) Documentación mínima viable

- ✓ Evita burocracia excesiva.
- ✓ Prioriza:
 - ✓ Procedimientos clave
 - ✓ Indicadores
 - ✓ Registros críticos

f) Uso de indicadores desde el inicio

- ✓ KPI por proceso (tiempo de entrega, retrabajos, satisfacción cliente).
- ✓ Lo que no se mide, no mejora.

1. ESTRATEGIAS PARA LA PLANIFICACIÓN E IMPLEMENTACIÓN PROGRESIVA DE UN SGC





1. ESTRATEGIAS PARA LA PLANIFICACIÓN E IMPLEMENTACIÓN PROGRESIVA DE UN SGC



- 1 DIAGNÓSTICO INICIAL**
Evaluar la situación actual y detectar brechas.



- 2 DEFINICIÓN DEL ALCANCE**
Determinar procesos, áreas y límites del SGC.



- 3 IMPLEMENTACIÓN POR FASES**
Avanzar por etapas de acuerdo a prioridades.



- 4 GESTIÓN DEL CAMBIO**
Involucrar, comunicar y capacitar al personal.



- 5 DOCUMENTACIÓN MÍNIMA VIABLE**
Documentar lo esencial, sin burocracia.



- 6 INDICADORES DESDE EL INICIO**
Medir para controlar y mejorar.





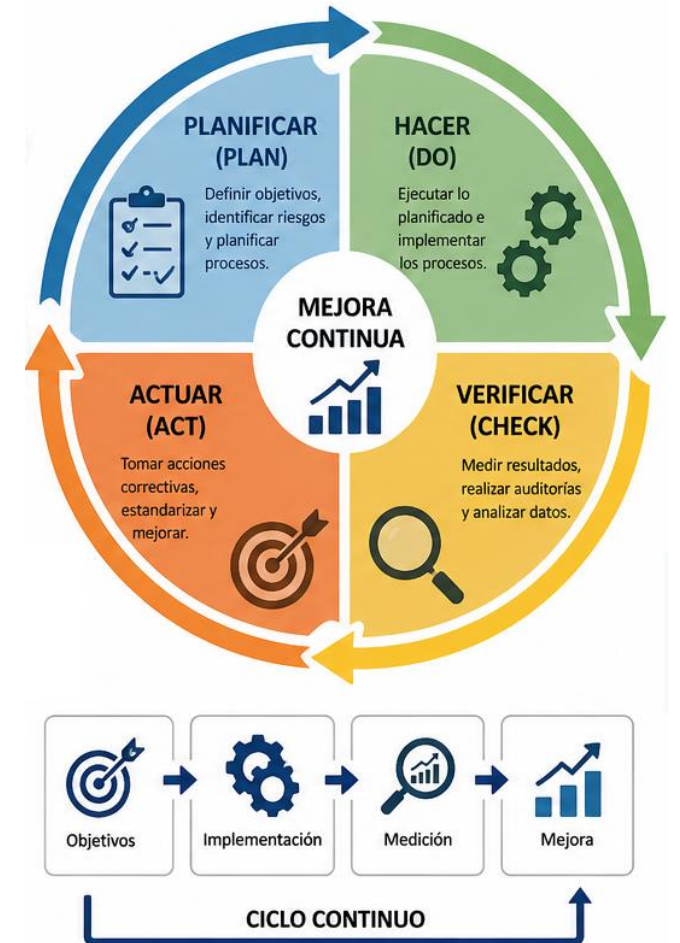
2. Aplicación práctica del ciclo PHVA (Planificar-Hacer-Verificar-Actuar)

El ciclo PHVA es el corazón del SGC. Aquí te lo llevo a nivel operativo:
PLANIFICAR (Plan)

- ✓ Definir objetivos de calidad.
- ✓ Identificar riesgos y oportunidades.
- ✓ Establecer procesos y recursos

Ejemplo: Reducir retrasos de entrega en 20%.

2. APLICACIÓN PRÁCTICA DEL CICLO PHVA (PLANIFICAR-HACER-VERIFICAR-ACTUAR) PARA LA MEJORA CONTINUA





HACER (Do)

- ✓ Ejecutar lo planeado.
- ✓ Capacitar al personal.
- ✓ Implementar controles operativos.

Ejemplo: Implementar checklist de despacho y control de rutas.

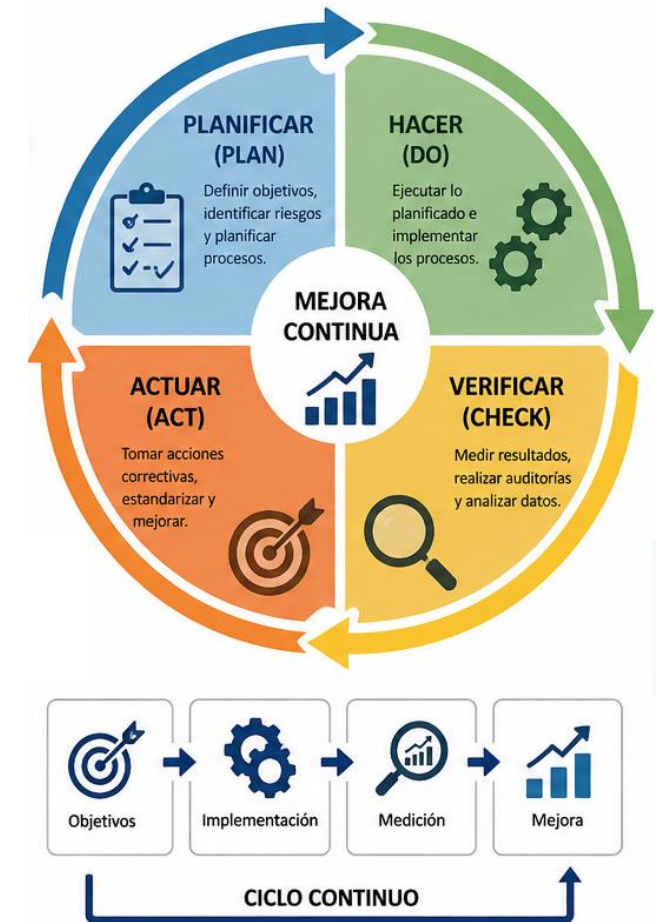
◆ VERIFICAR (Check)

Medir resultados con indicadores.
Realizar auditorías internas.
Analizar desviaciones.

Ejemplo:

Comparar tiempos reales vs. tiempos comprometidos.

2. APLICACIÓN PRÁCTICA DEL CICLO PHVA (PLANIFICAR-HACER-VERIFICAR-ACTUAR) PARA LA MEJORA CONTINUA





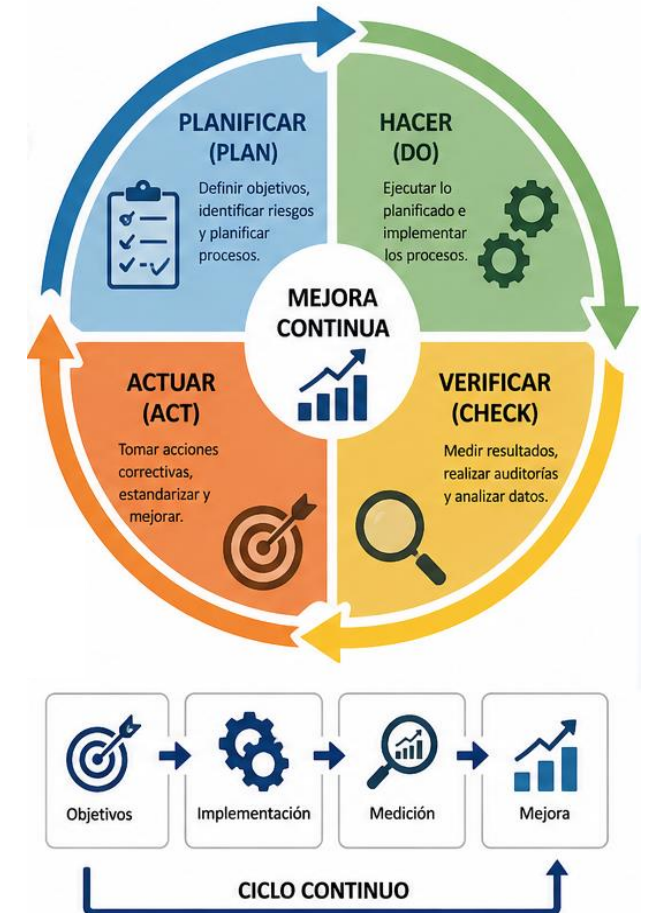
ACTUAR (Act)

- ✓ Corregir fallas.
- ✓ Estandarizar mejoras.
- ✓ Ajustar procesos.

Ejemplo: Cambiar proveedor logístico o rediseñar rutas.



2. APLICACIÓN PRÁCTICA DEL CICLO PHVA (PLANIFICAR-HACER-VERIFICAR-ACTUAR) PARA LA MEJORA CONTINUA





	PROCESO DE ATENCIÓN A CLIENTES VIA TELEFONICA	Revisión: 0
		Página 1 de 10

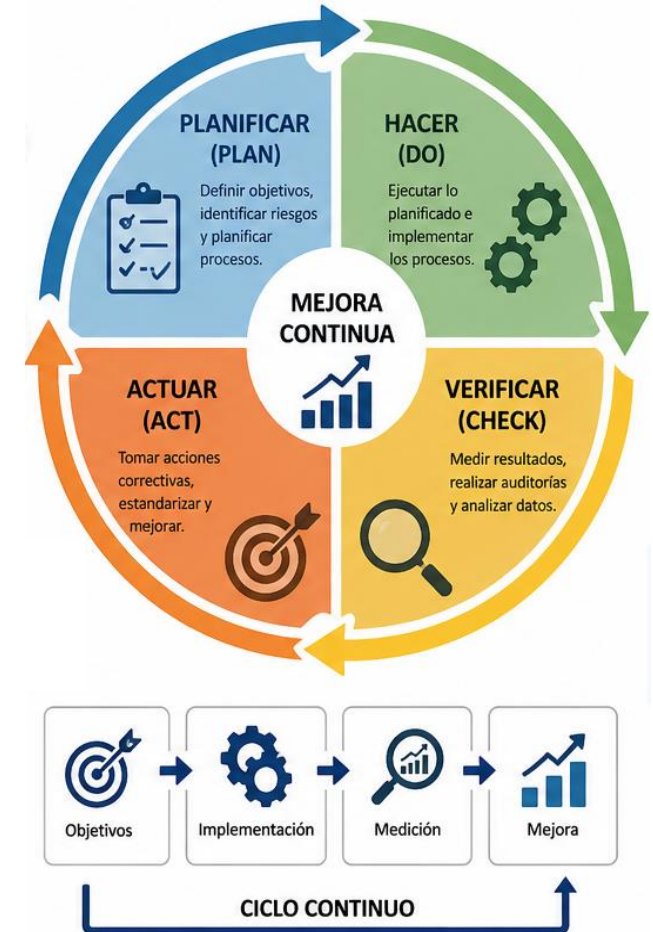
Carátula
PROPÓSITO: Establecer los lineamientos a seguir para la correcta realización de las actividades de los agentes de reservaciones

PROVEE	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDAS	RECIBE
Cliente	Requerimiento del cliente	PLANEAR Poner a punto los sistemas	Boleto Información	Proceso de ventas Proceso de quejas
		HACER Venta de boletos Renta de autobuses Mensajería y Paquetería Facturación		
		VERIFICAR Indicadores de desempeño Supervisiones Retroalimentación al agente telefónico Monitoreo de calidad		
		ACTUAR Acciones correctivas Planes de retroalimentación y seguimiento a casos especiales de calidad en la llamada		

DUEÑO DE PROCESO
DUEÑO DEL PROCESO: Gerente de Call center

REQUISITOS NORMATIVOS ISO 18295
4.2 Comunicación de información a los clientes finales 4.3 Medición y monitorización de la experiencia con el cliente 4.5 Protección del cliente 6.5 Comunicación de información a los empleados 7.2 Procesos relacionados con el cliente

2. APLICACIÓN PRÁCTICA DEL CICLO PHVA (PLANIFICAR-HACER-VERIFICAR-ACTUAR) PARA LA MEJORA CONTINUA





3. Integración del SGC con otras normas y modelos de gestión

Integrar sistemas evita duplicidad y reduce costos operativos.

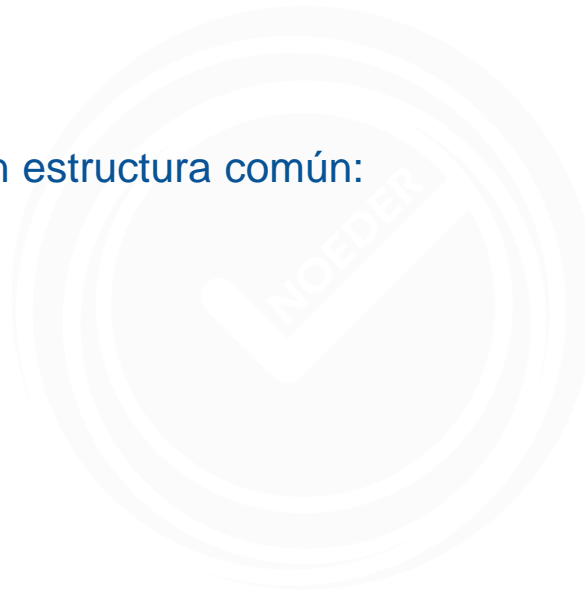
a) Estructura de Alto Nivel (HLS)

Las normas ISO modernas comparten estructura común:

- ✓ Contexto
- ✓ Liderazgo
- ✓ Planificación
- ✓ Apoyo
- ✓ Operación
- ✓ Evaluación
- ✓ Mejora

Esto facilita integración con:

- ✓ ISO 14001 (ambiental)
- ✓ ISO 45001 (seguridad y salud)
- ✓ ISO 27001 (seguridad de la información)
- ✓ ISO 29001 (sector petrolero)



3. INTEGRACIÓN DEL SGC CON OTRAS NORMAS Y MODELOS DE GESTIÓN EMPRESARIAL





b) Estrategia de integración

1. Procesos únicos

Un solo proceso para:

- ✓ Auditorías
- ✓ Acciones correctivas
- ✓ Control documental

2. Indicadores integrados

KPI que sirvan a varios sistemas:

- ✓ Eficiencia operativa
- ✓ Cumplimiento legal
- ✓ Satisfacción cliente

3. Riesgos integrados

Un solo análisis que contemple:

- ✓ Calidad
- ✓ Seguridad
- ✓ Medio ambiente



3. INTEGRACIÓN DEL SGC CON OTRAS NORMAS Y MODELOS DE GESTIÓN EMPRESARIAL





c) Beneficios reales

- ✓ Menos carga administrativa
- ✓ Mayor control organizacional
- ✓ Mejor toma de decisiones
- ✓ Alineación estratégica

d) Integración con modelos de negocio Puedes integrar el SGC con:

- ✓ Balanced Scorecard (BSC) → alinear indicadores con estrategia
- ✓ Lean Manufacturing → reducción de desperdicios
- ✓ Six Sigma → mejora basada en datos
- ✓ ERP / sistemas digitales → automatización de procesos



3. INTEGRACIÓN DEL SGC CON OTRAS NORMAS Y MODELOS DE GESTIÓN EMPRESARIAL





1. ESTRATEGIAS PARA LA PLANIFICACIÓN E IMPLEMENTACIÓN PROGRESIVA DE UN SGC

- 

1 DIAGNÓSTICO INICIAL
Evaluar la situación actual y detectar brechas.
- 

2 DEFINICIÓN DEL ALCANCE
Determinar procesos, áreas y límites del SGC.
- 

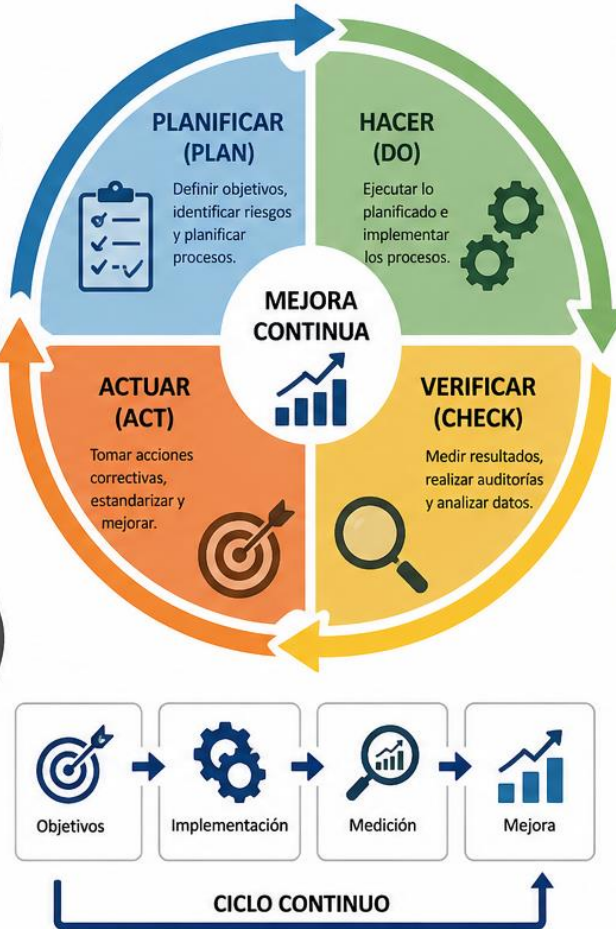
3 IMPLEMENTACIÓN POR FASES
Avanzar por etapas de acuerdo a prioridades.
- 

4 GESTIÓN DEL CAMBIO
Involucrar, comunicar y capacitar al personal.
- 

5 DOCUMENTACIÓN MÍNIMA VIABLE
Documentar lo esencial, sin burocracia.
- 

6 INDICADORES DESDE EL INICIO
Medir para controlar y mejorar.

2. APLICACIÓN PRÁCTICA DEL CICLO PHVA (PLANIFICAR-HACER-VERIFICAR-ACTUAR) PARA LA MEJORA CONTINUA



3. INTEGRACIÓN DEL SGC CON OTRAS NORMAS Y MODELOS DE GESTIÓN EMPRESARIAL





A continuación realicemos el siguiente ejercicio para identificar si la organización en la que nos encontramos es candidata para la certificación de un sistema de gestión de calidad,

tomando como base una respuesta simple y que sea lo más clara y honestamente posible

¿Su empresa u organización cuenta con alguno de los siguientes elementos?

	Si	No
1. Una Política de Trabajo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Objetivos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Grupo de Directivos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Organigrama donde se vean los diferentes puestos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Algún manual de funciones, responsabilidades, autoridad o perfiles de puestos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Algún tipo de manuales o instrucciones de trabajo para realizar las distintas actividades.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Personal capacitado para el desarrollo de las actividades.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Tipos de procesos “producción, administración o servicios”.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Edificios, instalaciones y equipos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Capital de trabajo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Cumplimiento con las Leyes, reglamentos y normativa aplicable a sus actividades.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Clientes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Proveedores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



Solicitar la auditoría de certificación

Elegir el organismo certificador, de una corta lista de autorizados en cada país, y afrontar la auditoría de certificación, es el último paso en el proceso de implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para todas las empresas.

Algunas tendrán que realizar varios ajustes antes de afrontar una nueva auditoría, lo cual sucede en un término aproximado de tres meses después de la primera auditoría.

Si el trabajo se ha hecho bien, ostentaran la certificación ISO 9001:2015.



Organismos certificadores

Entidades externas que certifican que una organización cumple con la norma ISO 9001:2015 o cualquier otra norma.

Se trata de empresas privadas que se dedican a certificar y dar validez a los sistemas de gestión que inspeccionan.

Para ello realizan una auditoría basada en el cumplimiento de los requisitos de la propia norma, de requisitos legales inherentes a la actividad de la empresa auditada y de sus procesos internos.

Esta auditoría la realizarán personas que están calificadas por el propio organismo certificador para realizar la auditoría.



PROCESO DE CERTIFICACIÓN

CERTIFICACIÓN INICIAL

Etapa 1 (documentación)
Etapa 2 (SITIO) 26-4-26

RE CERTIFICACIÓN

26-4-29

DURACIÓN DEL CICLO DE CERTIFICACIÓN

VIGILANCIA 1
SEMESTRAL

26-10-26

VIGILANCIA 2
SEMESTRAL
Ó VIGILANCIA 1
ANUAL

26-4-27

VIGILANCIA 3
SEMESTRAL

26-10-27

VIGILANCIA 4
SEMESTRAL
Ó VIGILANCIA 2
ANUAL

26-4-28

VIGILANCIA 5
SEMESTRAL

26-10-28



Building trust together.

Certificado

CQM has issued an IQNET recognized certificate that the organization:

EJEMPLO DE EMPRESA S.A. DE C.V.

Avenida Siempre Viva 123, Col. Ejemplo
12345, Ciudad de México, México

has implemented and maintains a

Quality Management System

for the following scope:

Diseño, desarrollo, producción y comercialización de productos metálicos para la industria en general.

which fulfills the requirements of the following standard:

ISO 9001:2015

Issued on: 2024-01-15

Expires on: 2027-01-14

Registration Number: MX-2024-0001

Alex Stoichitoiu
President of IQNET

Jie Zhang
President of CQM



This attestation is directly linked to the IQNET Member's original certificate and shall not be used as a stand-alone document.

IQNET Members: AENOR Spain AFNOR Certification France APCER Portugal CCC Cyprus CISO Italy CQC China CQM China CQS Czech Republic Cro Cert Croatia DQS Holding GmbH Germany EAGLE Certification Group USA FCV Brazil FONDONORMA Venezuela ICONTEC Colombia ICS Bosnia and Herzegovina Inspecta Serfifointi Oy Finland INTECO Costa Rica IRAM Argentina JQA Japan KFO Korea LSOA Uruguay MIRTEC Greece MSZT Hungary Nemko AS Norway NSAI Ireland NYCE-SIGE México PCBC Poland Quality Austria Austria SII Israel SIQ Slovenia SIRIM QAS International Malaysia SOS Switzerland SRAC Romania TEST St Petersburg Russia TSE Türkiye YUQS Serbia

* The list of IQNET Members is valid at the time of issue of this certificate. Updated information is available under www.iqnet-certification.com



AA 0000001

¡Gracias!



Centro de
Especializaciones
Noeder

Conéctate con nuestra comunidad

