

Autoevaluación ISO 9001

Descubre dónde está tu operación frente al estándar de calidad más reconocido del mundo – sin contratar un consultor todavía. Una autoevaluación por brechas para saber qué te falta.

ISO 9001 suena a algo de empresas grandes, pero en el fondo es sentido común organizado: entender a tu cliente, tener procesos claros, medir, y mejorar cuando algo falla. Esta guía te ayuda a hacer un gap analysis – comparar dónde estás hoy contra el estándar – para saber por dónde empezar antes de invertir en certificarte.

1. ISO 9001 en cristiano

No necesitas memorizar la norma. Se apoya en unas pocas ideas que cualquier negocio bien llevado ya persigue:

- **Enfoque al cliente:** entiendes lo que tu cliente necesita y cumples.
- **Procesos claros:** las cosas se hacen de una forma definida, no improvisada.
- **Basado en evidencia:** decides con datos y registros, no de memoria.
- **Mejora continua:** cuando algo falla, lo corriges para que no se repita.

Qué NO es ISO 9001

Aclarar los mitos ayuda tanto como entender la norma:

- **No es solo papeleo.** Los documentos son el medio, no el fin; el fin es que el cliente reciba calidad constante.
- **No es solo para empresas grandes.** Un negocio de tres personas se beneficia igual –o más– de tener sus procesos claros.
- **No es un trámite de una sola vez.** Es una forma de operar que se mantiene y mejora con el tiempo.
- **No prometes que tu producto sea “el mejor”.** Prometes que sea consistente: que el cliente reciba lo mismo, bien hecho, cada vez.

LA BUENA NOTICIA

No tienes que certificarte para beneficiarte. El solo hecho de cerrar las brechas más grandes ya te hace operar mejor. La certificación viene después, si el negocio la necesita.

2. Autoevaluación por brechas

Responde cada punto con honestidad: Sí (lo hacemos y hay evidencia), Parcial (a veces, sin registro) o No (no existe). Cada “No” o “Parcial” es una brecha que atacar.

Plantilla – Brechas frente al estándar

PUNTO	SÍ	PARCIAL	NO
Sé qué esperan mis clientes y lo tengo por escrito			
Mis procesos clave están documentados			
Registro quejas y no conformidades			
Tengo indicadores que reviso periódicamente			
Cuando algo falla, hay una acción para que no se repita			
Las responsabilidades están claras y definidas			
Controlo la calidad antes de entregar al cliente			

3. Manejo de no conformidades y quejas

El corazón de la calidad es qué haces cuando algo sale mal. No basta con resolver el caso puntual: hay que evitar que se repita. El ciclo es simple: registra qué pasó, corrige con el cliente, busca la causa raíz (por qué ocurrió de verdad) y previene con una acción.

Plantilla – Registro de no conformidades

QUÉ PASÓ	CAUSA RAÍZ	ACCIÓN PARA QUE NO SE REPITA	RESPONSABLE

4. De la brecha al plan de acción

Toma tus “No” y “Parcial” del paso 2 y priorízalos: primero los de más impacto en el cliente y más fáciles de cerrar. No intentes cerrarlas todas a la vez; una brecha bien cerrada al mes es progreso real.

Para cada brecha prioritaria define una acción concreta, un responsable y una fecha – igual que una meta. Sin dueño ni fecha, las brechas se quedan eternamente “pendientes”. Y documenta lo que vas cerrando: esa evidencia es justo lo que un día pedirá un auditor, y mientras tanto te sirve para ver tu propio avance.

EMPIEZA PEQUEÑO

No necesitas un manual de calidad de 100 páginas para mejorar. Cierra la brecha de mayor impacto este mes, documenta cómo lo hiciste, y repite. La calidad se construye por acumulación, no de un solo golpe.

◆ Checklist – tu camino a la calidad

- ☐ Entiendo las 4 ideas base de ISO 9001.
- ☐ Completé la autoevaluación por brechas con honestidad.
- ☐ Tengo un registro de quejas y no conformidades.
- ☐ Cada falla tiene una acción para no repetirse.
- ☐ Prioricé mis brechas y elegí la primera a cerrar.

SIGUIENTE PASO

Si al cerrar tus brechas ves que quieres certificarte formalmente, ese es el momento de un acompañamiento especializado. Escribeme a juanhojita.com y lo vemos.