PREPARACIÓN PARA LA AUDITORÍA DE CERTIFICACIÓN ISO: UNA GUÍA EN UN LENGUAJE SENCILLO

ISO

SERIES

LIBROS

DE BOLSILLO

03

Un manual paso a paso para profesionales
ISO en pequeñas empresas

DEJAN KOSUTIC

Preparación para la auditoría de certificación ISO: una guía en un lenguaje sencillo

También de Dejan Kosutic:

Seguro & Simple: Una guía para la pequeña empresa para la implementación de la ISO 27001 con medios propios

Ciberseguridad en 9 pasos: El manual sobre seguridad de la información para el gerente

Becoming Resilient: The Definitive Guide to ISO 22301

ISO 27001 Risk Management in Plain English

ISO 27001 Annex A Controls in Plain English

Dejan Kosutic

Preparación para la auditoría de certificación ISO: una guía en un lenguaje sencillo

Un manual paso a paso para profesionales ISO en pequeñas empresas

Advisera Expert Solutions Ltd
Zagreb, Croatia

Copyright ©2017 by Dejan Kosutic

Todos los derechos reservados. Ninguna parte de este libro puede ser reproducida, almacenada en un sistema de recuperación, o transmitida en cualquier forma o por cualquier medio, electrónico, mecánico, fotocopia, grabación u otro tipo, sin el permiso escrito del autor, exceptuando la inclusión de breves citas en un informe.

Límite de responsabilidad / exención de garantía: Aunque que el editor y el autor han utilizado sus mejores esfuerzos en la preparación de este libro, no hacen ninguna representación o garantía con respecto a la exactitud o la exhaustividad de los contenidos de este libro, y específicamente niegan cualquier garantía implícita de comerciabilidad o idoneidad para un propósito en particular. Este libro no contiene toda la información disponible sobre el tema. Este libro no ha sido creado para ser específico para cualquier individuo, o para situaciones o necesidades específicas de una organización. Usted debe consultar con un profesional para cada caso. El autor y el editor no tendrán ninguna obligación o responsabilidad de cualquier persona o entidad con respecto a cualquier pérdida o daño incurrido, o alegado de haber incurrido, directa o indirectamente, por la información contenida en este libro.

Publicado por primera vez por Advisera Expert Solutions Ltd
Zavizanska 12, 10000 Zagreb
Croacia
Unión Europea
http://advisera.com/

ISBN: 978-953-8155-04-8

Primera edición, 2017

Título original: "Preparing for ISO Certification Audit: A Plain English Guide"

Traducido del Inglés por Antonio José Segovia y Luis Ramón Castellanos

SOBRE EL AUTOR

Dejan Kosutic es autor de numerosos artículos, video tutoriales, plantillas de documentos, webinars y cursos sobre ISO 27001, ISO 22301 y de otras normas ISO. Él también es el autor del blog líder sobre ISO 27001 & ISO 22301, y ha ayudado a varias organizaciones, incluyendo instituciones financieras, agencias gubernamentales, y empresas de TI, a implementar la gestión de la seguridad de la información según estas normas. Posee varias certificaciones, entre ellas como Auditor Líder 27001 y Auditor Líder 9001.

Click aquí para ver su Perfil en LinkedIn.

TABLE OF CONTENTS

PREFACIO

Cuando mi libro "Seguro & Simple: Una guía para la pequeña empresa para la implementación de la ISO 27001 con medios propios" fue publicado a principios de año, me di cuenta que muchas personas lo estaban leyendo porque estaban interesadas principalmente en cómo preparar su compañía para una Certificación ISO:

Por lo tanto, he creado un libro más corto, parte de una serie de Guías, enfocadas esencialmente en el proceso de certificación y en cómo prepararse para ello. Este libro no trata sólo de ISO 27001 – el proceso de certificación es el mismo para cualquier norma, por lo que lo he adaptado para que pueda servir para ISO 9001, ISO 14001, ISO 27001, ISO 20000, ISO 22000, OHSAS 18001, ISO 13485 y para IATF 16949.

Este libro, *Preparación para la auditoría de certificación ISO: una guía en un lenguaje sencillo*, es realmente un extracto del libro *Seguro & Simple*, y ha sido editado con algunos detalles menos. Así que, si usted compara las secciones de *Seguro & Simple* que tratan acerca de la certificación, verá que son las mismas secciones que encontrará acá, con casi el mismo texto – como mencioné, el texto fue adaptado para que pueda ser entendido desde el punto de vista de cualquier norma.

Entonces, ¿por qué tener dos libros con casi el mismo texto? Porque he querido ofrecer una rápida lectura para las personas que están enfocadas solamente en la preparación para la certificación, y no tienen el tiempo (ni la necesidad) de leer un libro extenso acerca de la implementación ISO, p.e., un libro como *Seguro & Simple*.

También podría confundirse por el hecho que este libro es más corto, y que existen otros libros acerca de certificación ISO en el mercado que son más extensos y detallados. ¿Es realmente posible explicar un tema tan complejo en un libro tan corto como este? Bueno, acá presento dos respuestas para dicha pregunta:

En primer lugar, este libro está enfocado hacia la preparación para la certificación en compañías más pequeñas – por lo tanto, intencionalmente he simplificado los pasos para que su preparación se haga rápidamente, y he dejado por fuera todos los elementos que sólo son necesarios en compañías más grandes.

En segundo lugar, y lo más importante, he seguido la misión de mi compañía: "hacemos que los marcos de trabajo complejo sean fáciles de entender y sencillos de usar". En otras palabras, es fácil complicar las cosas, pero es difícil hacer que las cosas sean fáciles de entender. Así que, cuando usted empiece a leer usted se dará cuenta que eliminé las palabras difíciles de entender, todos los detalles innecesarios, y que me enfoqué en lo que se necesita hacer exactamente, en un lenguaje entendible aún para los que se inician y que no tienen experiencia en la implementación de una norma ISO.

Entonces, no se preocupe: si forma parte de una organización pequeña, al usar este libro usted podrá ser capaz de prepararse para la auditoría de certificación. Y, usted verá los beneficios reales de lograr la certificación de su negocio.

1
INTRODUCCIÓN

¿Por qué su organización debería obtener una certificación ISO? ¿En qué se diferencia la certificación de la compañía de la certificación personal? Y, ¿es este libro la mejor opción para ti?

Este libro abarca el proceso de certificación para todas las normas de gestión ISO – ISO 9001, ISO 14001, ISO 27001, ISO 20000, ISO 13485, y también OHSAS 18001 y la IATF 16949 (antes ISO/TS 16949), por lo que en este libro me referiré a ellas como "norma ISO" o simplemente "norma" para cubrir cualquiera de esas normas.

1.1 ¿Por qué su empresa debería obtener un certificado?

Antes de decidir si su empresa debería comenzar el proceso de certificación, tiene que hacerse una pregunta importante: ¿realmente lo necesita?

Debo decirle que hay muchas organizaciones que han implementado la norma, y que luego no iniciaron el proceso de certificación - un claro ejemplo son los bancos y otras instituciones financieras. Existen regulaciones en la mayoría de los países que exigen que este tipo de entidades tengan que aplicar procedimientos de seguridad de la información muy estrictos, y la mayoría de estas entidades lo hacen implementando ISO 27001. Pero, muy pocos de ellos lo certifican – principalmente porque llegan a la conclusión de que no existe una razón de negocio para hacerlo.

Y esto es exactamente lo que tiene que hacer – considere cuidadosamente si necesita el certificado. Aquí tiene potenciales razones por las que puede encontrar útil la certificación:

1) Mercadeo. Puede utilizar el certificado para conseguir nuevos clientes (debido a, por ejemplo, ofertas), o permanecer en el negocio (por ejemplo, todos sus competidores tienen ya el certificado).

2) Cumplimiento. En raras ocasiones, algunas regulaciones requerirán implementar una norma ISO en particular, pero también pueden existir casos en los que firme contratos con clientes que le obliguen a implementar, p.e. sistemas de gestión de calidad de acuerdo a la Norma ISO 9001. Y en lugar de tener a los auditores de cada uno de sus clientes para verificar si ha cumplido el contrato, el auditor de certificación hará el trabajo, y luego podrá mostrar el certificado a todos los interesados.

3) Presión interna. En algunas empresas, este tipo de proyecto no terminará nunca a menos que exista una fuerte presión – por ejemplo, un plazo claro. Por lo tanto, si acuerda una fecha fija con la entidad certificadora para la auditoría de certificación, su dirección y sus empleados tendrán una sensación mayor de urgencia para terminar el proyecto.

4) Entradas objetivas. Si usted quiere implementar la seguridad de la información de la mejor manera posible, es bueno llamar a personas con mucha experiencia y que sepan cómo pueden emplear en su empresa las mejores prácticas de la industria. Los auditores de certificación serán mucho más felices con alguien que les facilite las cosas, y los auditores proporcionarán información sobre lo que se podría mejorar.

Así que, si usted encontró que al menos uno de esos beneficios aplican a su compañía, entonces probablemente debería iniciar el proceso de certificación; pero, lo contrario también es cierto: si no aplican ninguno de los puntos señalados, probablemente su compañía no necesitará la certificación.

1.2 Certificación vs. Registro vs. Acreditación

Antes de avanzar con más profundidad en el tema de la certificación, vamos a aclarar primero algunos asuntos básicos.

Cómo funciona la certificación de una compañía. En primer lugar, las normas ISO son publicadas por la Organización Internacional de Normalización (ISO por sus siglas en inglés): es un organismo internacional fundado por gobiernos de todo el mundo. Su propósito es publicar normas, como una forma de entregar conocimiento y mejores prácticas – en este momento, existen publicadas casi 20.000 normas en total, y son reconocidas en cada país.

Las normas de gestión ISO son sólo una parte de estos 20.000 normas, que fueron creadas principalmente como una ayuda para las empresas para mejorar sus operaciones en ciertas áreas (por ejemplo, ISO 9001 para la gestión de calidad, ISO 27001 para la gestión de la seguridad de la información, etc.) – es por ello que la mayor parte de lo que se habla acerca de estas normas está relacionado con las empresas y su registro, certificación y acreditación.

Certificación vs. Registro. Cuando quiera decir que una empresa ha implementado una norma (por ejemplo, un Sistema de Gestión Ambiental de acuerdo a ISO 14001), ha completado con éxito la auditoría de certificación, y la entidad certificadora ha emitido el certificado, podría decir que ha obtenido el registro o la certificación.

En Norteamérica, el término "registro" es más comúnmente utilizado, mientras que en el resto del mundo generalmente se denomina "certificación." ¿Por lo tanto, hay alguna diferencia? Técnicamente, sí; pero esencialmente, no.

La certificación es cuando una entidad certificadora emite un certificado que demuestra que una empresa cumple con una norma; el registro es cuando este certificado está registrado en la entidad certificadora. Así que, básicamente, se trata de lo mismo: una empresa tiene un certificado que es reconocido formalmente.

Por cierto, la ISO recomienda el uso del término "certificación", así que usaré este término de aquí en adelante.

Entidad certificadora vs. Registrador. Esta es la diferencia de terminología que surge directamente de la utilización de los términos de certificación/registro - en Norteamérica las personas suelen utilizar el término registradores, mientras que en el resto del mundo se denominan entidades certificadoras.

Pero, de nuevo, es lo mismo - son aquellas instituciones que realizan las auditorías de certificación y expiden los certificados. Aquí, también, la ISO recomienda utilizar el término "entidades certificadoras".

Acreditación vs. Certificación. Entonces, ¿Qué es la acreditación? Para que las entidades certificadoras puedan realizar las auditorías de certificación, y puedan emitir los certificados, necesitan obtener una licencia - y esta licencia se llama "acreditación". Por lo tanto, las entidades certificadoras tienen que conseguir la acreditación, mientras que las empresas tienen que conseguir la certificación. (La entidad certificadora tiene que cumplir con la norma ISO 17021, si quiere acreditarse para poder certificar sistemas de gestión.)

Generalmente sólo hay una entidad acreditadora por cada país (por ejemplo, UKAS para el Reino Unido), mientras que existen varias entidades certificadoras en cada país – desde pequeñas entidades certificadoras locales, hasta grandes corporaciones multinacionales como SGS, BSI, Bureau Veritas, DNV, etc.

Lo bueno de las entidades acreditadoras es que suelen publicar la lista de entidades certificadoras acreditadas en sus respectivos países – vea este artículo lista de entidades certificadoras en el Reino Unido, y este otro lista de entidades certificadoras en los Estados Unidos.

Por cierto, las entidades acreditadoras también deben cumplir con una norma - ISO 17011, una norma que define el proceso de acreditación.

Certificación para personas individuales. Todo lo mencionado anteriormente es válido para la certificación de empresas – si usted quiere ir a por una certificación personal, las cosas son un poco diferentes. Se han desarrollado muchas actividades de capacitación en las normas ISO para ayudarle a implementar una norma en una empresa, o a auditarla. Es también por esto por lo que existen certificaciones y acreditaciones relacionadas con esta industria de la capacitación.

Con respecto a la acreditación, hay un patrón similar a como se describió anteriormente - si una institución quiere proporcionar certificados de capacitación, debe ser acreditado por una entidad acreditadora, y en este caso, esta institución tiene que cumplir con ISO 17024.

Estas son algunas de las instituciones más populares de formación acreditadas: PECB, IRCA, Exemplar Global (antes RABQSA), etc.

Certificación personal vs. Certificación académica. En la mayoría de los casos, las entidades de formación acreditadas no

imparten los cursos directamente a los estudiantes; sino que por el contrario, tienen una red de socios – proveedores de formación – que imparten los cursos bajo su licencia y supervisión.

Esta relación entre las instituciones acreditadas y los proveedores de formación básicamente funciona de dos maneras: (a) los proveedores de capacitación imparten los cursos desarrollados por las instituciones acreditadas, y la institución acreditada emite certificados directamente a los estudiantes, o (b) la organización de formación desarrolla su propio curso y una institución acreditada certifica este curso – en este caso, es común que la organización de formación expida un certificado a sus estudiantes , con la aprobación de la institución acreditada.

Existen numerosas organizaciones de formación en todo el mundo – desde entidades certificadoras, que también ofrecen la certificación de organizaciones, hasta pequeños proveedores especializados en cursos en línea.

Cabe mencionar que la certificación de cursos es obligatoria para los proveedores de formación que ofrecen cursos como el de Auditor Líder (o Auditor Jefe), porque esta es la única manera de obtener el reconocimiento de entidades certificadoras que contratan auditores. Sin embargo, para otros cursos más cortos, los proveedores de formación a menudo eligen no certificar sus cursos porque en este caso el reconocimiento no es importante, y consideran que su marca es suficiente garantía de la calidad del curso.

1.3 ¿Quién debería leer este libro?

Este libro está escrito principalmente para los que se inician en este campo y para las personas con un conocimiento moderado acerca de certificaciones ISO – estructuré este libro de tal

manera que alguien sin experiencia previa ni conocimientos sobre normas ISO pueda comprender rápidamente cómo funciona el proceso de certificación, y conocer cuáles son los pasos a seguir para su implementación exitosa. Sin embargo, si tiene experiencia con la certificación ISO, y siente todavía que tiene lagunas en su conocimiento, también encontrará este libro muy útil.

Así que si usted es un Gerente de Producción, ingeniero, gerente de cumplimiento, profesional de seguridad de la información, jefe de un departamento de TI, ejecutivo, o jefe de proyecto con la tarea de implementar una norma ISO en una empresa pequeña o mediana, este libro es perfecto para usted.

Creo que este libro también será muy útil para consultores – siendo yo también un consultor, hice un esfuerzo para presentar en este libro el camino más lógico para estar listos para una auditoría de certificación, así que leyendo con cuidado este libro obtendrá los conocimientos para sus futuros contratos de consultoría.

1.4 Lo que no es este libro

Este libro trata acerca de la certificación de las compañías; no es acerca de la certificación de personas – a pesar que tanto las compañías como las personas pueden obtener un certificado ISO, el propósito y el proceso de certificación son muy diferentes.

Este libro se enfoca en los pasos a seguir durante el proceso de certificación y cómo prepararse para la certificación, pero no explica cómo implementar la norma – en la sección 2.1 usted podrá ver los enlaces hacia artículos que le explicarán los pasos de la implementación.

Este libro no le dará las plantillas finales para todas las políticas, procedimientos y planes; sin embargo, este libro le explicará cuáles requerirá el auditor de certificación.

Este libro no es una copia de cualquier norma ISO – no puede reemplazar la lectura de la norma mediante la lectura de este libro. Este libro pretende explicar cómo interpretar la norma (ya que la norma está escrita de una manera poco amigable) y qué tipo de cumplimiento está esperando encontrar el auditor.

Por lo tanto, por favor, no caiga en el error de empezar la implementación y certificación de una norma sin antes leerla – creo que encontrará este libro y la norma ISO, como la perfecta combinación para su futuro trabajo. Puede comprar la norma en el portal ISO oficial.

1.5 Recursos adicionales

Aquí tiene algunos recursos que le ayudarán, junto con este libro, a aprender acerca de varias normas ISO:

- Cursos en línea ISO – cursos gratuitos en línea que le enseñarán los fundamentos de ISO 9001, ISO 14001 & ISO 27001, incluyendo consejos para obtener la certificación.
- Descargas gratuitas ISO 27001 descargas gratuitas ISO 9001 & descargas gratuitas ISO 14001 – colección de informes, listas de verificación, diagramas, plantillas, etc.
- Conformio – sistema de gestión de documentos basado en la nube (DMS), y herramienta de gestión de proyectos enfocada en normas ISO.
- Paquete de Documentación ISO 27001 – juegos de todas las plantillas de documentos requeridas por ISO 27001,

incluyendo suporte de expertos para la implementación; existen paquetes similares para otras normas ISO.

- Portal ISO oficial – aquí usted puede comprar la versión oficial de cualquier norma ISO.

2
ASEGURAR QUE SU COMPAÑÍA PASA LA CERTIFICACIÓN

Sinceramente, nunca conocí a alguien que disfrute con la certificación. En la mayoría de los casos, todo el mundo considera que es un mal necesario, y odia el día en el que llega el auditor. (O dice estar enfermo ese día).

Pero no tiene que ser así – usted puede conseguir algo positivo además del certificado - como le explicaré más adelante en este capítulo, los auditores de certificación son gente experimentada, con una visión perfecta sobre buenas prácticas, y usted puede aprender mucho de ellos. Pero debe de enfocarlo de la manera correcta.

2.1 Últimos preparativos antes de la certificación

Por supuesto, antes de optar por la certificación, primero debe implementar la norma. Ya que este libro no fue escrito con la intención de describir el proceso de implementación, acá se presentan enlaces a algunos artículos que pueden ayudarle en su implementación:

- Lista de verificación para la implementación y pasos para la certificación ISO 9001
- Lista de pasos para la implementación de la ISO 14001
- Lista de apoyo para implementación de ISO 27001

- 17 pasos para implementar ISO 22301
- 12 pasos para la implementación ISO 20000
- 12 pasos para la implementación y certificación OHSAS 18001

Ahora usted ha trabajado en la implementación de la norma ISO durante varios meses, trató de averiguar cómo hacerlo más fácil leyendo libros y artículos, convenció no sólo a sus colegas, también a su dirección, de que esta norma es muy útil, pero todavía tiene un problema: está sesgado.

Este proyecto es su hijo, y usted puede estar inclinado a creer que los documentos, y todo lo demás que ha preparado, está impecable. Pero esto no es cierto - siempre le quedará algo en el aire, incluso podría haber entendido algún requisito de forma equivocada, lo que le podría haber llevado a perder algo. Y tal vez el problema no esté en usted - puede existir alguien que por ejemplo, esté a cargo de la medición, pero esta persona no haga el trabajo correctamente.

Todo esto significa que usted podría tener problemas en la certificación. Para evitar esto, le recomiendo que haga una última comprobación, que le de una imagen clara de lo que tenga que arreglar antes de la certificación.

Básicamente, esto es lo que debería hacer:

- En primer lugar verifique si se han realizado la auditoría interna, la revisión por dirección y las acciones correctivas.
- A continuación, revise la lista de documentos obligatorios, y compruebe si los tiene todos. Estos artículos le ayudarán:

  - Lista de documentos obligatorios requeridos por la ISO 9001:2015
  - Lista de documentos obligatorios requeridos por la ISO 14001:2015
  - Lista de documentos obligatorios requeridos por la ISO 27001 (revisión 2013)
  - Lista de documentos obligatorios requeridos por la ISO 22301
  - Lista de documentos obligatorios requeridos por la OHSAS 18001

- Verifique si todos **los procesos y controles planificados han sido implementados** – p.e., en ISO 27001 los controles se planifican a través del documento llamado "Plan de Tratamiento de Riesgos".

- Después, lea la norma una vez más y revise si su **documentación cumple con todos los requerimientos** de la misma.

- Por último, ahora viene la parte más difícil – tiene que **caminar alrededor de su empresa** (también debe visitar algunos de sus socios y proveedores, los que tengan un papel en su sistema de gestión) y comportarse como si fuera el auditor de certificación. Esto básicamente significa que tiene que preguntar de nuevo una cuestión muy simple: ¿Realiza todo lo que está escrito en la documentación? Basta con leer lo que dice cada uno de sus documentos (políticas, procedimientos, planes, etc.), y comprobar si las respuestas que recibe son apropiadas. Para saber la verdad, usted no debe confiar sólo en las respuestas - también debe profundizar y buscar los documentos que prueben lo que le responden.

Y esto es todo – una vez que realice estas tareas - para cada una de sus actividades, para cada uno de sus documentos, para cada uno de sus principales proveedores y socios, tendrá una visión bastante buena de lo que funciona y de lo que tiene que corregir.

Cuando usted mire más de cerca, se dará cuenta de que esos pasos se asemejan mucho a los pasos que realiza un auditor interno. Así que se podría preguntar, ¿Por qué hacer esto? En primer lugar, los auditores internos son personas generalmente sin experiencia, y no puede esperar mucho de ellos en sus primeras auditorías; en segundo lugar, ya que usted es responsable del éxito del proyecto, probablemente querrá asegurarse de que todo esté a punto.

También puede contratar a una persona externa para realizar esta comprobación final – esto lo puede hacer su consultor, suponiendo que tenga uno - es cierto que no puede realizar la auditoría interna, debido a los conflictos de intereses, pero nada impide que lo pueda emplear para esta comprobación final. Y si el consultor tiene experiencia en auditoría, mejor que mejor.

Vea también este mini caso de estudio en el capítulo 3: Preparar una compañía de telecomunicaciones para la certificación.

2.2 Cómo seleccionar una entidad certificadora

El precio es, por supuesto, el principal criterio para elegir la entidad certificadora; y por supuesto debe pedir un par presupuestos a entidades certificadoras, y ver lo que incluyen en el precio.

Sin embargo, el precio no lo es todo - aquí tiene algunas otras cosas que debe considerar a la hora de seleccionar con quién trabajar:

(Esta parte del libro no se muestra en la vista previa gratuita)

BIBLIOGRAFÍA

ISO 9001:2015, Quality management systems – Requirements

ISO 14001:2015, Environmental management systems – Requirements with guidance for use

ISO/IEC 20000-1:2011, Information technology – Service management – Part 1: Service management system requirements

ISO 22301: 2012, Societal security – Business continuity management systems – Requirements

ISO/IEC 27001:2013, Information technology – Security techniques – Information security management systems – Requirements

ISO/IEC 27002:2013, Information technology – Security techniques – Code of practice for information security controls

ISO 31000:2009, Risk management – Principles and guidelines

http://advisera.com/27001academy/blog/ *ISO 27001 & ISO 22301 Blog*, Advisera.com

http://training.advisera.com/course/iso-27001-internal-auditor-course/ *ISO 27001 Internal Auditor Course*, Advisera.com

INDEX

Preparación para la auditoría de certificación ISO: una guía en un lenguaje sencillo

Un manual paso a paso para profesionales ISO en pequeñas empresas

Piense y actúe como un consultor con esta guía sencilla, práctica, que le muestra paso a paso el proceso de certificación de acuerdo a las normas ISO 9001, ISO 14001, ISO 27001, o cualquier otra norma de gestión ISO.

El autor Dejan Kosutic, consultor experimentado en seguridad de la información, comparte con usted todo su conocimiento, y su experiencia práctica en este libro invaluable. Usted conocerá:

- ✓ Los beneficios de una certificación ISO para su compañía
- ✓ Todos los pasos para el proceso de certificación
- ✓ Cómo seleccionar la entidad certificadora
- ✓ Qué puede y qué no puede hacer un auditor de certificación
- ✓ Cómo manejar las no conformidades
- ✓ Cómo llegarle al auditor de certificación
- ✓ Todo esto y mucho más…

Escrito en un lenguaje llano y sencillo fácil de entender, *Preparación para la auditoría de certificación ISO: una guía en un lenguaje sencillo* está orientado hacia personas que buscan por primera vez su certificación ISO y necesitan una guía clara acerca de cómo hacerlo. Ya sea usted un profesional con experiencia, o es nuevo en este campo, este el único libro que necesitará.