

## Normas ISO Serie 9000

### 1. INTRODUCCION

**ISO** (*INTERNACIONAL ORGANIZATION for STANDARDIZATION*) es una federación mundial que rige el cuerpo de estándares, normas para más de 100 países. Su misión es promover el desarrollo de normas y actividades relacionadas con éstas en el mundo, para facilitar el intercambio internacional de productos y servicios, desarrollando una cooperación en las esferas de la actividad intelectual, científica, tecnológica y económica. El trabajo de ISO consiste en desarrollar acuerdos internacionales, a través de procesos de concientización y de voluntad de aplicación.

### 2. FAMILIA ISO 9000: 1994

Las más importantes son:

- **ISO 8402:** Vocabulario.
- **ISO 9000-1:** Guía para selección y uso.
- **ISO 9001:** Modelo de aseguramiento de la calidad. Diseño, desarrollo, producción, instalación y servicio posventa.
- **ISO 9002:** Modelo de aseguramiento de la calidad. Producción, instalación y servicio posventa.

- **ISO 9003:** Modelo de aseguramiento de la calidad. Inspección y ensayo final.
- **ISO 9004-1:** Gestión de la calidad. Elementos del sistema de la calidad.
- **ISO 9004-2:** Gestión de la calidad. Elementos del sistema de la calidad. Guía para servicios.
- **ISO 10011-1:** Lineamientos para las auditorías de los sistemas de calidad. Parte 1: Auditoría.
- **ISO 10011-2:** Lineamientos para las auditorías de los sistemas de calidad. Parte 2: Calificación de auditores.
- **ISO 10011-3:** Lineamientos para las auditorías de los sistemas de calidad. Parte 3: Gestión de los programas de auditoría.

### 3. ISO 9000: 2000 LAS NORMAS DEL NUEVO MILENIO

#### Serie ISO 9000 – CRONOLOGIA

- 1987 – Primera edición.
- 1994 – Primera revisión: cambios menores.
- 2000 – Segunda revisión: cambios mayores.

#### ¿Por qué las nuevas Normas?

- Revisión de las Normas

cada 5 años.

- Problemas con el modelo actual de 20 requisitos.
- Difícil de utilizar para PYMES.
- Orientadas a las empresas manufactureras.
- Proliferación de Normas de lineamientos.
- Evolución de las necesidades de los usuarios y de los clientes.
- Gestión por procesos.
- Ir más allá de la certificación.
- Uso de sistemas múltiples de gestión.

#### **ISO 9000: Sistemas de Gestión de la Calidad – Principios y Vocabularios.**

Reemplaza a la ISO 9000-1 y a la ISO 8402.

Tiene por objetivo brindar una introducción a los sistemas de Gestión de la Calidad y especificar términos y definiciones.

Establece 8 principios de Gestión de Calidad que constituyen la filosofía de base de la ISO.

Se ha introducido como principio el uso de ciclos de mejora continua (PDCA: Ciclo Deming).

#### **ISO 9001: Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos.**

Reemplaza a las ISO 9001, 9002 y 9003.

Establece los requisitos mínimos para un Sistema

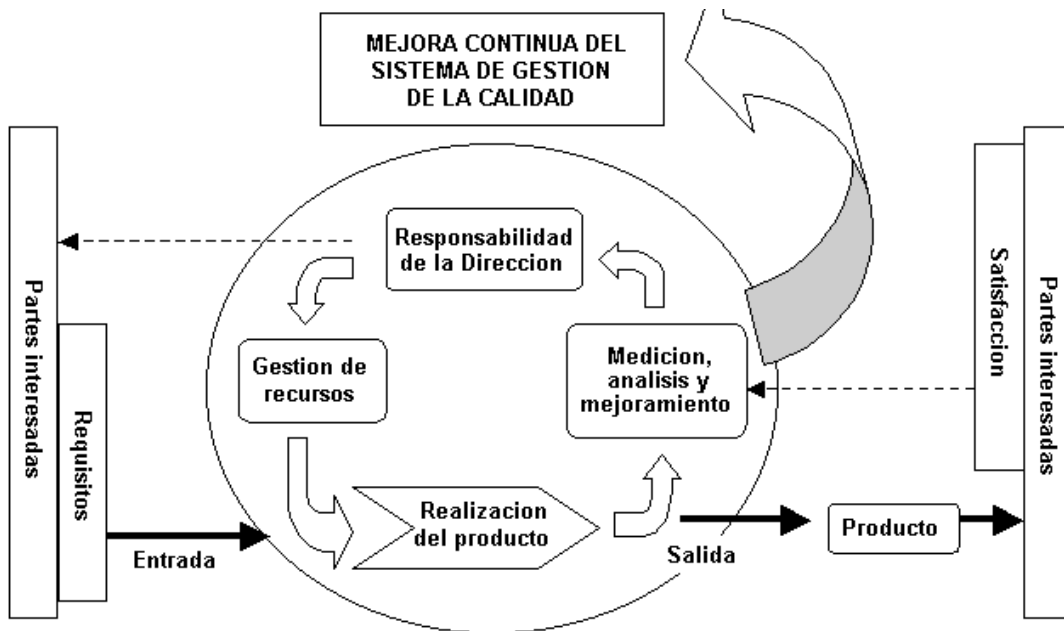


Fig. 1 – Modelo de enfoque basado en los

de Gestión de la Calidad, orientados hacia la satisfacción del cliente.

Estimula la adopción de una orientación a procesos para la Gestión de la Calidad.

El nuevo modelo ISO 9001 se presenta en 4 cláusulas o requisitos que presentan los 4 procesos claves del sistema:

- **¿Qué voy a hacer?** ⇒ Responsabilidad de la Dirección.
- **¿Con qué?** ⇒ Gestión de los Recursos.
- **¿Cómo realizo las ideas?** ⇒ Realización del Producto.
- **¿Cómo evalúo resultados?** ⇒ Medida, Análisis

y Mejora.

**ISO 9004: Sistemas de Gestión de la Calidad – Guía para la Mejora del Desempeño.**

Establece recomendaciones para la mejora de funcionamiento de los procesos de una Organización y se basa en los mismos principios de Gestión de Calidad de la ISO 9001.

Las Normas ISO 9001: 2000 e ISO 9004: 2000 se han diseñado para ser usadas juntas; es posible que los beneficios de la organización sean mayores cuando se implantan como un par, que si se usan sólo una de ellas. Sin embargo, cualquiera de las Normas

puede ser usada individualmente.

Las dos Normas tendrán una estructura similar, pero distinto alcance:

- La Norma ISO 9001 permite la certificación del sistema.
- La Norma ISO 9004 va a ser recomendada para organizaciones cuya gestión desea ir más allá de los requerimientos mínimos de la ISO 9001 en la búsqueda de la mejora continua.

Una vez publicadas las nuevas Normas, entran en vigencia, caducando a partir de ese momento las correspondientes versiones