

Normas ISO

La [Organización Internacional para la Normalización](#) (ISO) es la entidad responsable para la normalización a escala mundial con una agrupación hasta la fecha de 91 países. La Dirección General de Normas (DGN) de la Secretaría de Economía es la representante de ISO en [México](#). ISO está formado por comités técnicos, cada uno de los cuales es responsable de la normalización para cada área de especialidad desde, por ejemplo, asbestos hasta el zinc. El propósito de ISO es promover el desarrollo de la normalización para fomentar a nivel internacional el intercambio de bienes y servicios y para el desarrollo de la cooperación en actividades económicas, intelectuales, científicas y tecnológicas. El resultado del trabajo técnico dentro de ISO se publica en forma final como normas internacionales.

Normas ISO 9000

El Comité Técnico 176 (ISO/TC 176) se formó en [1979](#) para armonizar la creciente actividad a nivel mundial en administración y aseguramiento de calidad. La nueva familia ISO 9000 se volvió vigente a partir del [15 de diciembre](#) del [2000](#) y sustituye a la versión 1994, cuya vigencia es hasta el [14 de diciembre](#) del [2003](#).

La versión 1994 de ISO 9000 es una serie de normas que principalmente se dividen en normas de guía y normas contractuales. Las normas de guía sirven para aclarar algunos requisitos contenidos en las normas contractuales, que son aquellas normas que están sujetas a certificación y que se aplican especialmente cuando existe una relación entre dos partes, cliente y proveedor, mediados por un contrato.

La nueva familia ISO 9000 versión 2000 consiste en las siguientes normas:

- ISO 9000:2005 describe los principios y [terminología](#) de los sistemas de gestión de calidad.
- ISO 9001:2000 especifica los requisitos para los sistemas de gestión aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes y los reglamentarios. Su fin es la satisfacción del cliente. Es la única norma sujeta a certificación. Desaparecen ISO 9002:1994 e ISO 9003:1994.
- ISO 9004:2000 proporciona directrices que consideran tanto la [eficacia](#) como la [eficiencia](#) del [sistema de gestión de la calidad](#). Su objetivo es la mejora en el desempeño de la organización.
- ISO 19011 proporciona orientación relativa a las [auditorías](#) a sistemas de gestión de la calidad y de [gestión ambiental](#).

En realidad es erróneo pensar en ISO 9000 como un fin per se. Esto es tan solo una parte de la estructura sobre la cual se debe fundamentar la administración por calidad en una empresa como un inicio para crear una cultura de calidad y lograr el mejoramiento continuo. ISO 9000 es visto por muchos expertos como un buen inicio para un programa de calidad, porque representa la destilación de las mejores prácticas de administración de la calidad. La reingeniería y otras herramientas o modelos son igualmente útiles (el [Premio Nacional de Calidad](#) es una herramienta excelente de autoevaluación para procesos de calidad total o el propio anexo de autoevaluación contenido en ISO 9004:2000) y

pueden complementar a ISO 9000, aunque hay que tener la precaución al emplearlas y evitar su uso como si se tratara de recetas, fórmulas mágicas o de éxito, así como contemplar el proceso ISO 9000 como estratégico. La ventaja de ISO 9000 es que ha sido un éxito dentro del campo de la normalización porque por primera vez existe una serie que representa el consenso mundial sobre las mejores prácticas de gestión para la calidad.

Modificaciones en la estructura de la familia de normas de gestión de calidad ISO 9000: La familia de normas ISO 9000, versión 1994 (ISO 9001, [9002](#), [9003](#), [9004](#)), se redujo hacia dos normas, la ISO 9001; versión 2000, que reemplaza las normas [ISO 9001](#), 9002 y 9003. La ISO 9004, versión 1994 se reemplaza por la [ISO 9004](#), versión 2000. Las guías de auditoría en calidad y medioambiente se integraron en una sola, la ISO 19011. La norma ISO 9000 (nomenclatura, definiciones, lenguaje) se mantiene.

La nueva versión de la norma ISO 9001 pretende ser menos extensa, más comprensible y con una orientación hacia los objetivos globales de desempeño de la organización. La descripción de la norma es bastante abierta y conciso. Al contrario, la guía de la gestión de sistemas de calidad, la ISO 9004, versión 2000, es mucho más extensa y contiene varios ejemplos de buenas prácticas que facilitan el diseño del sistema de gestión de calidad; al igual la guía de auditoría interna y externa.

- Los requisitos establecidos en la Norma son complementarios, no alternativos, a los requisitos técnicos del producto o servicio.
- Las necesidades de cada organización son distintas, por tanto la Norma no tiene por objeto tratar de establecer sistemas de la calidad iguales. El diseño y la implantación de un sistema de la calidad estarán influenciados por los objetivos de cada organización y por la naturaleza de los requisitos de sus clientes, por los productos o servicios suministrados y por los procesos y actividades específicas utilizadas.
- La Norma es genérica e independiente de cualquier actividad industrial o sector económico. Por tanto, es aplicable a organizaciones de cualquier tipo o tamaño.
- La documentación del sistema de la calidad de cualquier organización debe ser apropiada para su actividad y estar de acuerdo con los requisitos de la Norma.
- Esta norma está destinada a ser compatible con otras normas internacionales sobre sistemas de gestión; se alinea con ISO 14001:96, pero no incluye los requisitos de sistemas de gestión distintos del de la calidad.

Nuevas ISO 9000

La familia ISO 9000 está compuesta por las siguientes normas:

- ISO 9000:2005 S.G.C. - Fundamentos y Vocabulario
- ISO 9001:2000 S.G.C. - Requisitos
- ISO 9004:2000 S.G.C. - Recomendaciones para la mejora del desempeño.