

III. ISO 9000

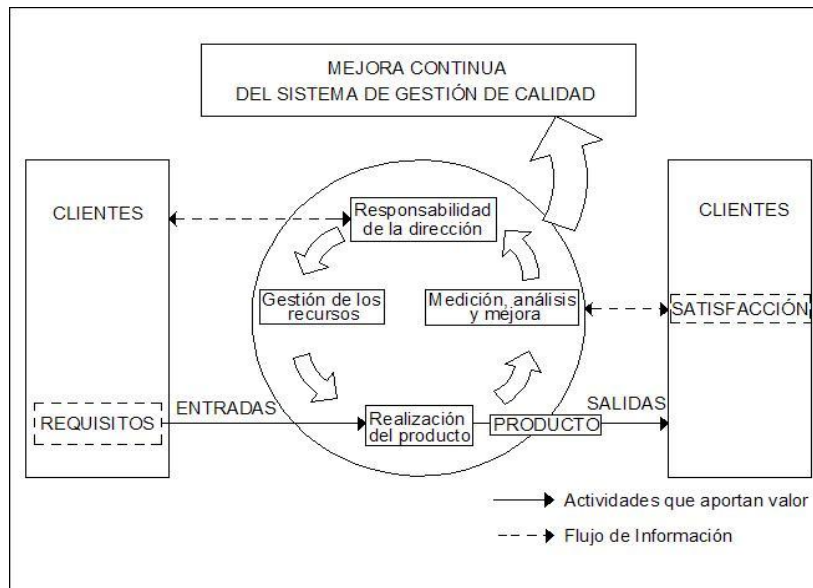
Los estándares ISO 9000 fueron adoptados por la ISO en 1987. Estos estándares representan calidad aceptada internacionalmente. La certificación ISO 9000 representa la capacidad de una empresa de controlar los procesos que determinan la aceptación del producto o servicio proveído.

Estos estándares están enfocados en los procesos, a su vez regidos por la implementación de un sistema de gestión de calidad que permita incrementar la satisfacción del cliente. Los procesos se rigen por los recursos involucrados para obtener el resultado esperado.

Un enfoque basado en procesos es aquel sistema de procesos implementado en una organización en el cual se identifican las interrelaciones y gestiones de los mismos. Los vínculos entre los distintos procesos permiten un control continuo en el sistema, debido a la dependencia entre los mismos.

A continuación se presenta el modelo de un sistema de gestión de calidad basado en procesos:

Figura No. 2
Modelo de la mejora continua de un sistema de gestión de calidad



Los estándares ISO 9000 suelen ser vagos, esto es debido a la necesidad de que puedan ser adaptados a cualquier tipo de operación. La ISO 9000 define los principios básicos para una operación de negocios adecuada que deben ser interpretados de acuerdo a las necesidades del negocio al que se estén aplicando.

Las normas ISO 9000 están formadas por cuatro estándares:

1. ISO 9000: Sistemas de Administración de Calidad: Fundamentos y vocabulario.
2. ISO 9001: Sistemas de Administración de Calidad: Requerimientos
3. ISO 9004: Sistemas de Administración de Calidad: Guía para la mejora del desempeño
4. ISO 9011: Auditorías a Sistemas de Administración de calidad y ambiental

El ISO 9000 es una herramienta que presenta los términos y definiciones necesarias para la implementación de un sistema de gestión de calidad. El documento ISO 9000 está conformado por cláusulas:

1. **Cláusula 1:** Aquí se determina el alcance del estándar. La norma ISO 9001:2000 es aplicable a cualquier tipo de organización, independientemente del tipo y tamaño de la misma. En esta cláusula se debe establecer cualquier exclusión que se pueda presentar. Las exclusiones solamente pueden estar relacionadas con la realización del producto (capítulo 7). En esta cláusula no se determina cual será el alcance del Sistema de gestión de calidad de la organización, ya que este será determinado por factores como requerimientos regulatorios, consideraciones comerciales y contractuales y resultados de análisis de riesgo realizados. El alcance del sistema de gestión de calidad debe quedar registrado en el manual de calidad.

2. **Cláusula 2:** en ésta se profundiza en los fundamentos necesarios para la implementación de un sistema de gestión de calidad. Se aplicará el ISO 9000:2000 Fundamentos y vocabulario. Se debe asegurar que las definiciones presentadas en el Sistema de gestión de calidad concuerden con las presentadas en ISO 9000:2000.

3. **Cláusula 3:** aquí están contenidos los términos y definiciones, los cuales se ubican dentro de 10 categorías: referentes a calidad, administración/gerencia, organización, procesos y producción, características, conformidad, documentación, examinación, auditorías y aseguramiento de la calidad en los procesos de medición. Aquí es donde se aplican los términos presentados en ISO 9000:2000, establece el lenguaje a utilizar en la cadena de suministro:

Figura No. 3

Cadena de suministro

