

# Introducción a la Serie de Normas ISO 9000: 2000

La serie de normas ISO han sido creadas para ayudar a las organizaciones de todo tamaño (pequeñas, medianas, y grandes) en la implementación de los sistemas de gestión de calidad, existen cuatro diferentes, a continuación se especifican cada una de ellas.

- Norma ISO 9000. Esta norma da a conocer los fundamentos de los sistemas de gestión de calidad, también brinda la terminología para los sistemas de gestión de la calidad.
- Norma ISO 9001. En esta norma se detallan los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad aplicable a todo tipo de organización que desee demostrar la capacidad con la que cuenta para producir productos que cumplen con los requisitos de sus clientes y los reglamentos que le sean de aplicación. El objetivo de esta norma es la satisfacción del cliente.
- Norma ISO 9004. En esta norma se encuentran las directrices que consideran la eficacia y la eficiencia del sistema de gestión de calidad. Tiene como objetivo el mejoramiento del desempeño de la organización y la satisfacción tanto de los clientes como de las demás partes interesadas.
- Norma ISO 9011. Esta norma ofrece la orientación relativa a las auditorías de los sistemas de gestión de la calidad y también de gestión ambiental.

Este conjunto de normas son un sistema de gestión de la calidad que ayuda al comercio nacional e internacional.

Existen ocho principios de gestión de la calidad que son la base de las normas ISO 9000, son los siguientes:

1. Enfoque al cliente. Las organizaciones se deben a sus clientes, por lo cual deben cuidar el satisfacer las necesidades actuales y futuras de estos, así como buscar el exceder sus expectativas.
2. Liderazgo. Los líderes de las organizaciones son quienes tienen la tarea de crear y mantener un ambiente idóneo para que el personal se sienta parte de la organización y participe en los objetivos de esta.
3. Participación del personal. La parte fundamental y más importante de toda organización es el personal, el compromiso que tengan estos posibilita a la organización para sus logros.

4. Enfoque basado en procesos. Un resultado esperado se logra más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
  
5. Enfoque de sistemas para la gestión. Poder identificar, comprender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema ayuda a la eficiencia y eficacia de la organización para el logro de sus objetivos.
  
6. Mejora Continua. Mantener un estado de mejora continua del desempeño de toda la organización debería ser un objetivo permanente.
  
7. Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones. Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.
  
8. Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor. La organización y los proveedores de esta son interdependientes, la relación mutuamente beneficiosa incrementa la capacidad de que las dos partes puedan crear valor.

#### Referencia

Centro de Comercio Internacional. (2001). Una Introducción a ISO 9000:2000. Recuperado el día 22 de abril de 2016, a partir de <http://www.oviedo.es/documents/12103/ad2da783-c903-478e-8a59-d8d115d46f79>