

Estructura de la Norma ISO 9000:2000

La Estructura de la Norma ISO 9000:2000 esta formada por tres normas:

- UNE-EN ISO 9000:2000 Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario.
- UNE-EN ISO 9001:2000 Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos
- UNE-EN ISO 9004:2000 Sistemas de gestión de la calidad. Directrices para la mejora del desempeño.

La revisión de las Normas UNE-EN ISO 9001:2000 y UNE-EN ISO 9004:2000 se ha basado en ocho principios de gestión de la Calidad que reflejan las mejores prácticas de gestión y fueron preparados como directrices para los expertos internacionales en calidad que han participado en la preparación de las nuevas normas.

Principios para la Gestión de la Calidad

Un principio para la gestión de la Calidad es una amplia y básica pauta o creencia, para liderar y gestionar una organización, orientada a la mejora de los resultados a largo plazo mediante la orientación al cliente y hacia la satisfacción de las necesidades del resto de las partes relacionadas con la organización.

Principio 1 - Organización orientada al cliente

Las organizaciones dependen de sus clientes y en consecuencia deberán comprender sus actuales y futuras necesidades, identificar requisitos y procurar superar sus expectativas.

Principio 2 - Liderazgo

Los líderes establecen la unidad de visión y dirección de la organización. Ellos deben crear y mantener las condiciones internas en las que el personal puede ser implicado completamente en conseguir los objetivos de la organización.

Principio 3 - Implicación del personal

El personal a todos los niveles es la esencia de una organización y su total implicación facilita la aplicación de sus habilidades en beneficio de la organización.

Principio 4 - Enfoque hacia el proceso

El resultado se consigue más eficientemente cuando los recursos y actividades involucrados son gestionados como procesos.

Principio 5 - Enfoque al sistema de gestión

Identificar, comprender y gestionar un sistema de procesos interrelacionados para conseguir un objetivo mejora la eficacia y la eficiencia de la organización.

Principio 6 - Mejora Continua

La mejora continua deberá ser un permanente objetivo de la organización.

Principio 7 - Enfoque a la información para la toma de decisiones

Las decisiones efectivas están basadas en el análisis de la información y de los datos.

Principio 8 - Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores

Una organización y sus proveedores son interdependientes y una relación mutuamente beneficiosa mejora la capacidad de ambos para crear valor.

Las nuevas normas UNE-EN ISO 9001:2000 y UNE-EN ISO 9004:2000 se han diseñado con el fin de constituir un **par coherente** de normas, siendo su estructura y secuencia idénticas para permitir una fácil transición entre ellas.

Aunque serán normas "independientes", la nueva estructura fomenta una sinergia mejorada entre ambas y facilita la eficiencia y la eficacia organizativa.

Contenido de la Norma UNE-EN ISO 9001:2000

La norma UNE-EN ISO 9000 incluye en cinco capítulos:

- Sistema de Gestión de la Calidad.
- Responsabilidad de la Dirección.
- Gestión de los recursos.

- Realización del producto.
- Medición, análisis y mejora.

Orientación de la Norma UNE-EN ISO 9001:2000

- **Responsabilidad de la dirección**

Se ha puesto un mayor énfasis en el papel de la alta dirección, lo que incluye su compromiso en el desarrollo y mejora del sistema de gestión de la calidad, consideración de los requisitos reglamentarios, y el establecimiento de objetivos medibles en todas las funciones y niveles relevantes de la organización.

- **Mejora continua**

Se requiere que las organizaciones presenten evidencias de que mejora continuamente la eficacia de su Sistema de Gestión de la Calidad.

- **Satisfacción del cliente**

Se requiere que la organización esté enfocada al cliente y haga un seguimiento constante de la satisfacción del mismo. Este seguimiento de la satisfacción es el principal medio que debe utilizarse para evaluar las prestaciones del Sistema de Gestión de la Calidad y comprobar su eficacia y eficiencia.

- **Comunicación interna**

Se requiere que la organización establezca procesos de comunicación interna, vertical y horizontal, que permitan suministrar a todo el personal información relevante sobre el Sistema de Gestión de la Calidad, sus objetivos y su eficacia y eficiencia.

- **Gestión enfocada a los procesos**

Se requiere que la organización identifique y defina sus procesos y cómo interaccionan entre ellos. Debe asimismo identificar e implantar indicadores que permitan medir la eficacia de cada proceso y facilitar la mejora continua.

- **Recursos**

Los requisitos incluyen la necesidad de evaluar la eficacia de las acciones adoptadas para disponer de la competencia requerida, suministro de la información relevante, comunicación interna y externa, necesidad de infraestructura y los factores físicos y humanos del entorno de trabajo que puedan afectar a la calidad del producto o servicio.

- **Terminología**

Se han realizado cambios en la terminología para reflejar el vocabulario utilizado por las organizaciones.

El término "organización" sustituye el término "suministrador" que se utilizó previamente para referirse a la unidad a la cual era de aplicación la Norma Internacional. El término "proveedor" se utiliza actualmente en lugar del término "subcontratista". Los cambios se han introducido para reflejar el vocabulario actualmente utilizado por las organizaciones.