



**Maestría en Gerencia de la Calidad  
XIX Promoción Costa Rica**

**Curso Fundamentos de Gestión de la Calidad**

**2. Los Estándares ISO y las normas de calidad**

**Profesor Rodrigo Alonso Vera Jaimes**  
Email: [rodave60@Hotmail.com](mailto:rodave60@Hotmail.com)

## 2. Los Estándares ISO y las normas de calidad

---

- ❑ Función de la Organización Internacional de Estandarización, ISO
- ❑ Aporte de la ISO a la competitividad empresarial.
- ❑ Las normas ISO asociadas a los sistemas de calidad.
- ❑ Estructura de las Normas Internacionales ISO 9000:2015 e ISO 9001:2015
- ❑ Beneficios de los sistemas de gestión de Calidad
- ❑ Elementos de la planeación estratégica de la calidad.



# ¿QUE ES ISO?

---



# ¿Qué Organizaciones hacen parte de la ISO?



**Institutos de Normalización de más de 170 Países**



# ¿Dónde están las instalaciones de la Gerencia de la ISO?



ISO GENERAL  
ASSEMBLY  
SWITZERLAND  
GENEVA

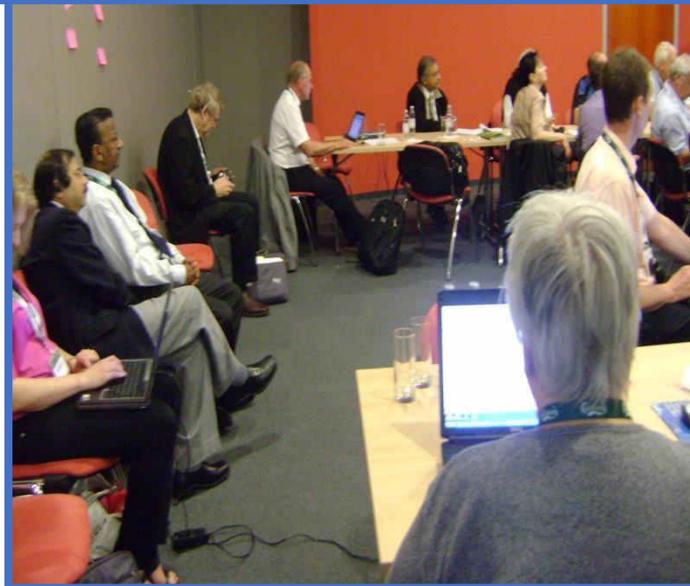
# COMITÉ TÉCNICO INTERNACIONAL ISO TC/176



## ASEGURAMIENTO Y GESTIÓN DE CALIDAD



## COMITÉ TÉCNICO NACIONAL TC/10



¿Quiénes participan en la elaboración de Normas o Estándares?

# Los Estándares Internacionales

**surgen como Reglas de Juego  
entre la Sociedad  
y las Organizaciones**

**y**

**Guía de progreso para las  
Instituciones**



Análisis de los  
principales  
estándares  
internacionales



# SERIE ISO 9000

## ISO 9000:2015

Sistemas de gestión  
de la calidad —  
Fundamentos y  
vocabulario

## ISO 9001:2015

Sistemas de gestión  
de la calidad —  
Requisitos

## ISO 9002;2017

Guía para  
Implementación de  
9001

## ISO 9004:2018

Gestión para el éxito  
sostenido de una  
organización.

**“LA CALIDAD EMPIEZA EN LA GENTE, NO EN LAS COSAS”**

**Philip Crosby**

# VOCABULARIO

---



138 TERMINOS Y  
DEFINICIONES



# TÉRMINOS ISO 9000:2015

**Términos  
relativos a la  
persona o  
personas (6)**

**Términos  
relativos a la  
organización (9)**

**Términos  
relativos  
a la actividad  
(13)**

**Términos relativos  
al proceso (8)**

**Términos  
relativos al  
sistema. (12)**

**Términos  
relativos a los  
requisitos (15)**

**Términos  
relativos al  
resultado (11)**

**Términos  
relativos a los  
datos, la  
información y la  
documentación  
(15)**

**Términos  
relativos  
al cliente (6)**

**Términos  
relativos a las  
características  
(7)**

**Términos  
relativos a las  
determinacione  
s (9)**

**Términos  
relativos  
a las acciones  
(10)**

**Términos  
relativos  
a la auditoría (17)**



# FAMILIA ISO 10000

ISO 10001 de satisfacción al cliente – Directrices para códigos de conducta

ISO 10002 – Directrices para tramitación de las denuncias o gestión de los reclamos

ISO 10003 – Directrices para la resolución de conflictos de forma externa.

ISO 10004 – Directrices para el seguimiento y la medición de la satisfacción del cliente.

ISO 10005 - Directrices para realización de los planes de calidad

ISO 10006 -Directrices para la gestión de la calidad en proyectos

**ISO 10007 -Directrices para la gestión de la configuración.**

ISO 10008 - Directrices para el comercio electrónico de empresa a consumidor



# NORMA ISO 9000

**ISO 10012 - Guía  
para la gestión de  
procesos de  
medición**

**ISO / TR 10013 -  
Directrices para la  
documentación  
del sistema de  
gestión de calidad**

**ISO 10014 -  
Directrices para la  
determinación de  
beneficios  
financieros y  
económicos.**

**ISO 10015 -  
Directrices para  
la formación.**

**ISO 10017 -  
Orientación sobre  
técnicas  
estadísticas.**

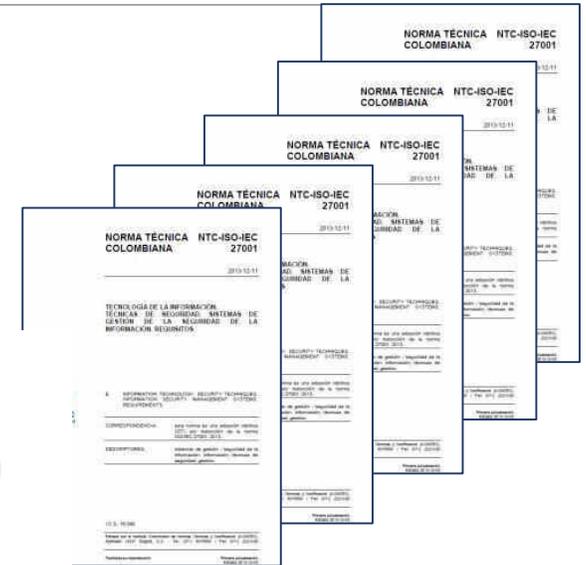
**ISO 10018 -  
Directrices para la  
participación y  
competencia de las  
personas.**

**ISO 10019 - Directrices  
para la selección de  
consultores de  
sistemas de gestión de  
calidad**

# ALGUNAS NORMAS O ESTÁNDARES ISO COMO HERRAMIENTAS PARA LA MEJORA CONTINUA DE LAS ORGANIZACIONES

- Gestión de Calidad ISO 9001.
- Gestión **Ambiental** ISO 14001.
- Gestión en **Seguridad y Salud en el Trabajo** ISO 45001.
- Seguridad de la **Información** ISO 27001.
- Responsabilidad **Social** ISO 26000.
- Gestión del Riesgo ISO 31000
- Cadena de **Suministro** ISO 28000.
- Seguridad Alimentaria ISO 22001.
- Gestión Antisoborno ISO 37001

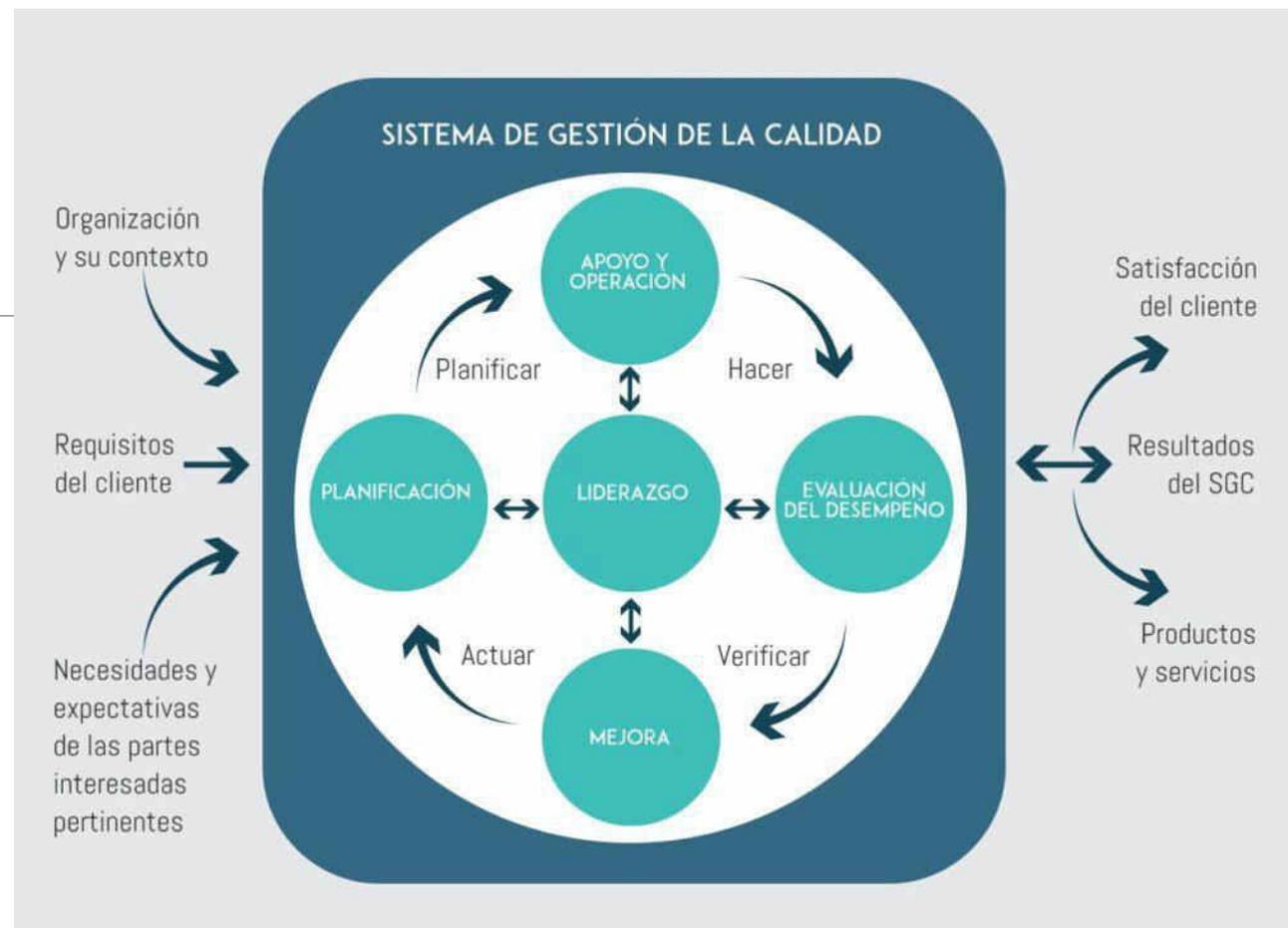
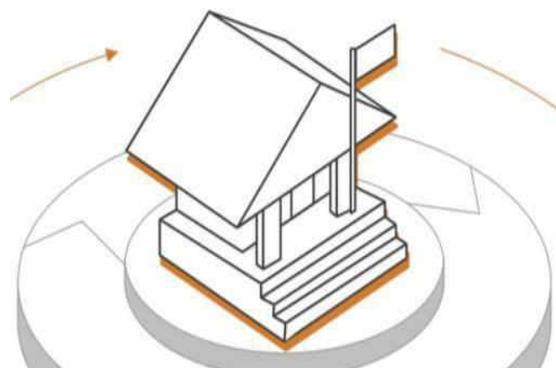
(Entre otras. Existen más de 20.000 Normas ISO).



# ISO



# 9001:2015



## EL GRAN RETO FORTALECER LA GESTIÓN Y EL DESEMPEÑO PARA TENER INSTITUCIONES Y ORGANIZACIONES SÓLIDAS

**16** PAZ, JUSTICIA  
E INSTITUCIONES  
SÓLIDAS



# Estructura Norma ISO 9001:2015

1. Introducción.
2. Objeto y campo de aplicación.
3. Referencias normativas.
4. Términos y definiciones.
5. Contexto de la organización.
6. Liderazgo.
7. Planificación.
8. Apoyo.
9. Operación.
10. Evaluación del desempeño.
11. Mejora.

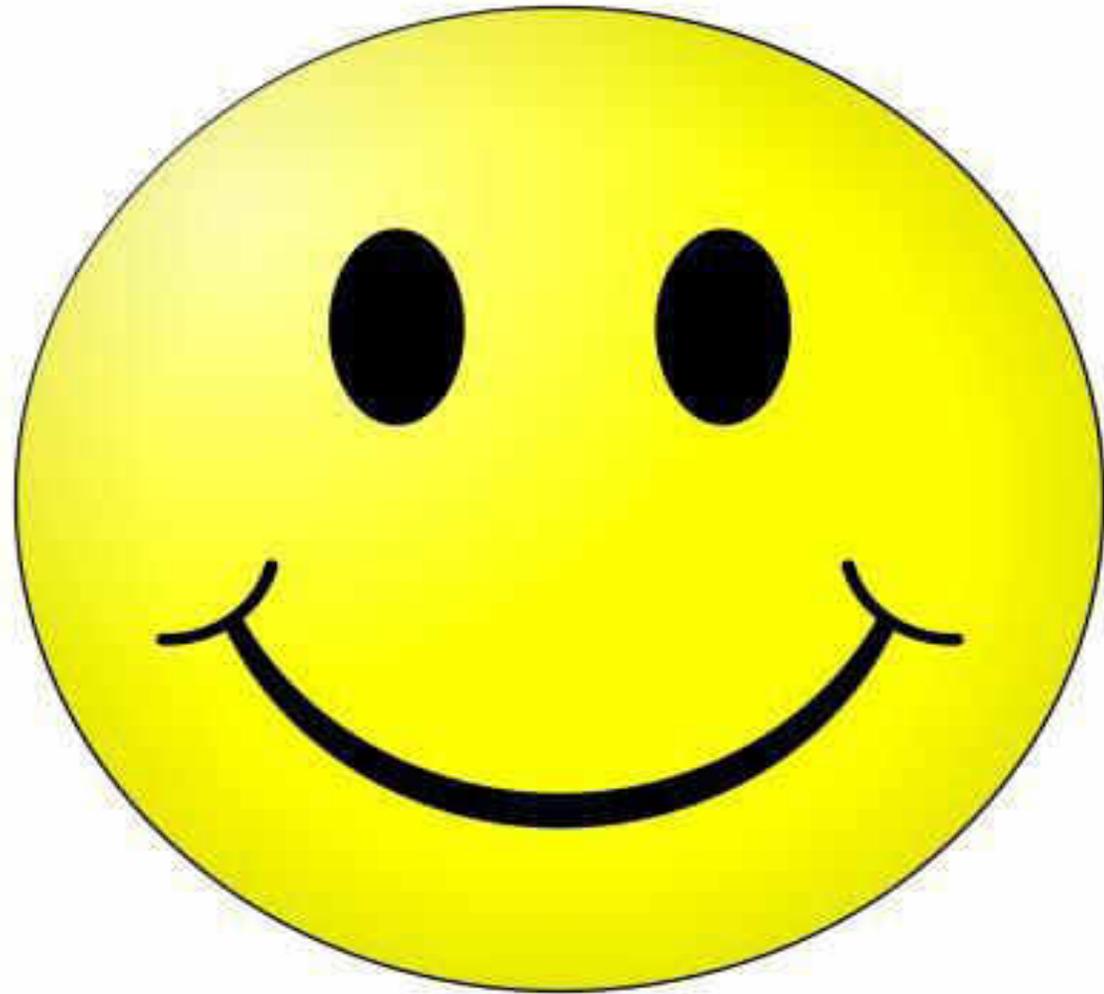
A tilted image of the table of contents page from the ISO 9001:2015 standard. The page is white with black text and a blue border. It lists the sections of the standard and their corresponding page numbers. The sections are numbered 1 through 11, corresponding to the list in the previous block. The page numbers are: 1 (14), 2 (14), 3 (14), 4 (14), 5 (14), 6 (14), 7 (17), 8 (17), 9 (17), 10 (17), 11 (17).

1	Objeto y campo de aplicación	14
2	Referencias normativas	14
3	Términos y definiciones	14
4	Contexto de la organización	14
5	Liderazgo	14
6	Planificación	17
7	Apoyo	17
8	Operación	17
9	Evaluación del desempeño	17
10	Mejora	17



# La Calidad un Compromiso de Todos





# EL COMPROMISO

## **ORGANIZACIONES DE CLASE MUNDIAL**



**Rodrigo Alonso Vera Jaimes**

[rodave60@hotmail.com](mailto:rodave60@hotmail.com)

Twitter: @rvera2401

