



Calidad ISO 9000

ROBERTO HIGUERA CANTU¹

1 TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO . roberto_higuera_cantu@hotmail.com

Las normas de la serie ISO 9000 fueron establecidas por la organización internacional de normalización (ISO) para dar respuesta a una necesidad de las organizaciones, la de precisar los requisitos que debería tener un sistema de gestión de la calidad.

La primera edición de estas normas se publicó en 1987. Posteriormente ha sido modificada en 1994, 2000 2008 y 2015 versión que está en vigor actualmente.

El propósito del presente, es dar a conocer una propuesta metodológica para todas aquellas organizaciones interesadas en garantizar la calidad de sus productos y servicios, basada en los estándares de reconocimiento internacional para la gestión de la calidad ISO 9000.

Las normas ISO nacieron aglutinando los principios que existían en multitud de normas de sistemas de calidad en distintos países, por lo que, desde su primera edición, se pretendió que fueran normas de aplicación a cualquier tipo de organización independientemente de su tamaño o sector de actividad.

La familia de normas ISO 9000 que está actualmente en vigor, se compone de 3 normas:

- ISO 9000:2015 "Sistemas de gestión de la calidad. Principios y vocabulario"
- ISO 9001:2015 "Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos"
- ISO 9004:2018 "Gestión para el éxito sostenido de una organización"

Hoy, 33 años después, la serie de normas ISO 9000 se convierte en el estándar de calidad más utilizado en el mundo. Conocer y comprender su origen, así como su proyección hacia el futuro, puede ser un aliciente más que allane el camino hacia el perfeccionamiento continuo.

El éxito es uno de los principales objetivos de una organización; en la actualidad no solo consiste en buscar un bien económico o lograr una calidad ejemplar, sino que las organizaciones están generando un interés hacia la responsabilidad social, el medio ambiente, la eficiencia, la eficacia y la cultura.

El mejoramiento de la calidad en las empresas no debería de ser un capricho sino una obligación, tomando las distintas herramientas, técnicas, lineamientos o requisitos legales u obligatorios aplicables en la elaboración de bienes y/o servicios.

Los beneficios y ventajas de implementar calidad ISO 9000 se extienden a varias áreas del negocio. Por supuesto, cultura de trabajo al interior, autoevaluación y la expansión en el mercado, están entre los más mencionados, pero es importante recordar que la calidad se aplica en todos los sentidos, ya sean estos profesionales o personales.

La cultura de la Certificación ISO ha permitido garantizar la calidad de los procesos productivo y de servicios. La experiencia que se ha tenido con la investigación realizada sobre los logros alcanzados en la certificación del servicio educativo en la Educación Superior Tecnológica es muy alentadora, ya que ha permitido integrar un sistema enfocado en procesos, lo que genera el involucramiento y el compromiso de todos los actores que participan en cada uno de estos procesos.

Por lo tanto, la Certificación ISO es una herramienta de profundo alcance, que garantiza la calidad y mejora continua del servicio educativo en la Educación Superior Tecnológica.