

# Normativa y Certificaciones

## Normativa y certificaciones

Para los posibles clientes de una empresa da mucha confianza que dicha empresa posea certificaciones de todo tipo, ya que el cliente tiene la seguridad de que sus demandas van a ser atendidas de manera seria y profesional. Hoy en día las organizaciones que ostentan algún certificado lo muestran en la entrada de la empresa, a través de publicidad, páginas web, etc.

Uno de los certificados más reconocidos son las **certificaciones ISO**, pero existen otras como por ejemplo EFQM, que es otro sistema de calidad certificado pero con el gran inconveniente de que no es tan conocido.

En España, el único miembro es **AENOR (Asociación Española de Normalización)**, que, entre otros cometidos, se encarga de traducir las normas ISO al castellano.

ISO 9001 es la norma de calidad más sólida del mundo; además, es utilizada por más de 750.000 organizaciones de 161 países, estableciendo sistemas de gestión de calidad y para sistemas de gestión en general.

## Normas ISO 9000

El conjunto de normas ISO que están relacionadas con la calidad son:

- ISO 9000. Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario
- ISO 9001. Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos
- ISO 9004. Sistemas de Gestión de la Calidad - Directrices para la Mejora del Desempeño.

En su conjunto, las normas ISO constituyen un modelo que asegura la calidad en el diseño, el desarrollo, la producción, la instalación y la posventa del producto.

De la familia de las normas ISO 9000, la única que se puede **certificar es la norma ISO 9001**; y para obtener esta certificación hay que implantar la norma para que después el sistema sea auditado de acuerdo con el procedimiento establecido por la propia norma y, si el resultado de la auditoría es válido, la entidad certificadora proporciona el certificado correspondiente y registra la certificación de la empresa. Los certificados de calidad de la norma ISO 9001 tienen una validez de tres años, en los cuales deben revisarse a modo de seguimiento para saber si la norma se cumple. Por lo general, el primer año se comprueba la primera mitad de los puntos de la norma, el segundo año la otra mitad de los puntos de la norma y el tercer año queda para realizar una auditoría completa de certificación. La calidad requiere estar en continua revisión y mantenimiento. Si en la auditoría se encontrase algún punto incumplido, la empresa tiene un plazo para subsanar el error sin perder la certificación o seguir con el proceso de certificación.

## ISO 9001

La norma ISO 9001 está compuesta por **una serie de manuales donde se especifica con la documentación qué se hace y cómo se debe hacer**. El manual clave en el sistema es el **Manual de calidad**, donde se desarrolla la adaptación de la norma a la actividad de la organización o empresa concreta. Además, en este manual se deben incluir el alcance y las exclusiones, que indican qué es lo **que está incluido en el sistema y qué no**. También se debe incluir un documento de **política de calidad** con una declaración expresa del máximo responsable de la empresa de su compromiso con la calidad y la voluntad de su implantación en el sistema de la empresa. También se debe incluir un **documento con los objetivos de calidad**, el cual debe ser conocido por todos los integrantes de la empresa para su cumplimiento, así como con los procedimientos, donde se plasma cómo se han de hacer las diferentes acciones. Estos procedimientos no están especificados en la norma, sino que deben ser definidos por el autor de archivo de la calidad. También hay que disponer de un **documento de registros**, los cuales hacen referencia a actividades y resultados obtenidos. Estos documentos deben conservarse en un periodo no inferior a diez años, respetando así la Ley de Responsabilidad Civil de Productos Defectuosos. Estos registros se suelen almacenar en soporte informático.

## Pirámide de la estructura del sistema de gestión de la calidad



## Para implantar una norma

Los pasos que se suelen llevar a cabo para implantar la norma en una empresa son:

- Adopción inicial de la norma.
- Comunicación al personal de la adopción de la norma del sistema de calidad.
- Distribución de procedimientos.
- Distribución de formularios.
- Distribución del manual de calidad.
- Distribución del plan de implantación por cada departamento.
- Distribución del plan de auditorías por cada departamento.
- Actuación sobre los resultados de la auditoría y no conformidades iniciales.
- Revisión periódica del manual de calidad.
- Realización de auditorías internas perió

Al superar la auditoría final para comprobar si se cumplen todos los requisitos de la norma, la empresa recibe de parte de la organización expendedora del certificado (que en el caso de España es AENOR) el Certificado AENOR de Registro de Empresa, la licencia de uso de la marca Empresa Registrada de AENOR, la certificación IQNet, la cual es una especie de pasaporte para el acceso internacional de la certificación recibida (con esta certificación quedará reconocido internacionalmente que se dispone de la certificación ISO 9001) y, por último, la licencia de uso de la marca IQNet.

## Logotipo de la certificación IQNet y logo de la compañía expendedora de certificación española AENOR



