

## La Serie ISO 10000 de gestión de la calidad<sup>1</sup>

Dr. Roberto Pittaluga

El Comité Técnico ISO / TC 176 ha desarrollado y actualiza periódicamente una serie de reportes técnicos que sirven de guía para la adecuada implementación de un sistema de gestión.

Estas Normas Internacionales pueden proporcionar asistencia a las organizaciones cuando están implementando o que buscan mejorar sus sistemas de gestión o sus procesos.

### **ISO 10001** de satisfacción del cliente - **Directrices para los códigos de conducta.**

Proporciona una orientación en la determinación de que las disposiciones establecidas por la organización en cuanto a la satisfacción de sus clientes realmente satisfacen sus necesidades y expectativas.

Su adecuado uso puede aumentar la confianza de los clientes en una organización y mejorar la comprensión del cliente respecto a lo que puede esperar de una organización.

Esto reduce la probabilidad de que surjan malentendidos y quejas.

### **ISO 10002** satisfacción del cliente - **Directrices para la tramitación de las denuncias o gestión de los reclamos.**

Proporciona orientación sobre el proceso de tramitación de los reclamos.

Plantea directrices respecto a como reconocer y responder a las necesidades y expectativas de los querellantes y la resolución de las quejas recibidas.

Apunta a la gestión simple, fácil, abierta, eficaz de las quejas incluyendo la actualización de competencias del personal.

También cuenta con una guía para las pequeñas empresas.

### **ISO 10003** satisfacción del cliente - **Directrices para la resolución de conflictos de forma externa.**

Proporciona orientación para la resolución de conflictos de forma externa eficaz y eficiente de las quejas relacionadas con el producto. Es una interesante guía para la resolución de conflictos.

Plantea una vía de recurso cuando las organizaciones no remedian una queja internamente.

La mayoría de las quejas se pueden resolver con éxito dentro de la organización, sin procedimientos contenciosos.

---

<sup>1</sup> El presente listado responde al publicado en el anexo C en el DRAFT INTERNATIONAL STANDARD ISO/DIS 9001:2015 en el año 2014.



## **ISO 10004 Directrices para el seguimiento y la medición de la satisfacción del cliente**

Proporciona directrices en las acciones para mejorar la satisfacción del cliente e identificar las oportunidades de mejora de los productos, procesos y atributos de la organización y el personal que son valorados por los clientes.

Tales acciones pueden fortalecer la fidelidad del cliente y ayudar no sólo a retenerlo sino que promueve la recomendación de la organización a otros potenciales usuarios.

## **ISO 10005 Directrices para realización de los planes de la calidad**

Proporciona una orientación sobre la elaboración, el establecimiento y el uso de los planes de la calidad.

El plan de la calidad es un medio que permite relacionar los requisitos del proceso, producto, proyecto o contrato, a los métodos de trabajo y las prácticas que apoyan la realización del producto.

La realización y posterior control de gestión adecuados de un plan de la calidad da como beneficios el incremento de la confianza en que se controla el cumplimiento de los requisitos y que los procesos están bajo control lo cual aumenta el nivel de certidumbre respecto a la capacidad de la organización de alcanzar los resultados previstos.

Es una herramienta valiosa para la de todos los involucrados en el sistema de gestión.

## **ISO 10006 Directrices para la gestión de la calidad en los proyectos**

Es aplicable a los proyectos tanto de las organizaciones pequeñas como grandes, simples o complejas.

Es útil tanto para un proyecto individual como para uno que es parte de una cartera de proyectos.

Es una guía útil para el personal de gestión de proyectos.

Plantea que se necesita para asegurar que la organización es capaz de llevar adelante un proyecto aplicando las prácticas que figuran en la serie de la ISO de normas de sistemas de gestión de calidad.

## **ISO 10007 Directrices para la gestión de la configuración**

Su objeto es ayudar a las organizaciones en la aplicación de la gestión de la configuración de la dirección técnica y administrativa durante el ciclo de vida de un producto.

Se puede utilizar para cumplir con la identificación del producto y asegurar su trazabilidad de acuerdo a los requisitos especificados en la norma ISO 9001.

## **ISO 10008** satisfacción del cliente - **Directrices para el comercio electrónico de empresa a consumidor**

Aplicable a las transacciones da orientación sobre cómo las organizaciones pueden implementar e-bussiness eficaz y eficiente.

Facilita la transacción de comercio electrónico (B2C TEC)<sup>2</sup> del sistema Proporcionar una base para que los consumidores tengan una mayor confianza en B2C ECTS.<sup>3, 4</sup>

Mejora la capacidad de las organizaciones en su capacidad para satisfacer a los consumidores.

Ayudar a reducir las quejas y disputas.

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

Proporciona una guía para la de gestión de los procesos de medición y confirmación metrológica del equipo de medición utilizado para apoyar y demostrar el cumplimiento de los requisitos metrológicos. Se especifica la calidad de los requisitos de un sistema de gestión de las mediciones para asegurar la certidumbre metrológica.

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

Proporciona directrices para el desarrollo y mantenimiento de la documentación necesaria para un sistema de gestión de la calidad. Este Reporte Técnico se puede utilizar para documentar los sistemas de gestión distintos de los de la cartera de ISO de normas de sistemas de gestión de la calidad, por ejemplo, sistemas de gestión ambiental y sistemas de gestión de la seguridad.

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

Es una guía con lineamientos para la determinación de beneficios financieros y económicos surgidos de la aplicación de los principios de gestión de calidad.

Facilita la aplicación de los principios de gestión y la selección de los métodos y herramientas que permiten el éxito sostenible de una organización.

Es útil en el desarrollo de un sistema integrado que apunte a la eficiencia y su medición.

## **ISO 10015** Directrices para la formación <sup>5</sup>

Proporciona directrices para ayudar a las organizaciones a encarar con enfoque sistémico la actualización de competencias de su personal.


---

<sup>2</sup> B2C TEC: Business –to-costumer technology ( Tecnología aplicada a la comercialización electrónica entre la organización y su cliente)

<sup>3</sup> B2C ECTS : Business-to-consumer electronic commerce transaction ( Transacción comercial electrónica entre la organización y el cliente).

<sup>4</sup> <http://www.eurocert.org.uk/Pages/view.aspx?PostID=1028>

<sup>5</sup> Cualquier referencia a la "formación" incluye todos los tipos de educación y formación.



Se puede aplicar siempre que se requiera orientación para interpretar las referencias a "educación" y "formación" dentro de la cartera ISO de normas de sistemas de gestión de calidad.

### **ISO 10017 Orientación sobre técnicas estadísticas**

Explica las técnicas estadísticas que se derivan de la variabilidad que puede ser observada en el comportamiento y el resultado de los procesos, incluso bajo condiciones de aparente estabilidad.

Las técnicas estadísticas permiten un mejor uso de los datos disponibles para ayudar en la toma de decisiones. Con ello contribuyen a mejorar continuamente la calidad de productos y procesos para alcanzar la satisfacción del cliente.

### **ISO 10018 Directrices para involucro y competencia del personal**<sup>6</sup>

Proporciona directrices para facilitar la participación efectiva y desarrollo de las competencias del factor humano.

Un sistema de gestión de la calidad depende de la participación de las personas competentes y de que éstas se involucren y se integren en la organización.

Es fundamental identificar, desarrollar y evaluar los conocimientos, habilidades, comportamientos y lograr clima organizacional requerido para el adecuado desempeño global de la organización.

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

Proporciona una guía para la selección de los consultores de sistemas de gestión de calidad y el uso de sus servicios.

Orienta sobre el proceso de evaluación de la competencia de un consultor en sistema de gestión de calidad.

Su objeto es proporcionar la confianza de que las necesidades y expectativas de la organización para el consultor de serán satisfechas por sus servicios.

### **ISO 19011 Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión**

Orienta sobre la gestión de un programa de auditoría, la planificación y la realización de una auditoría del sistema de gestión, así como en la competencia y la evaluación de un auditor y un equipo de auditoría.

Es aplicable a los auditores, las organizaciones que implementan un sistemas de gestión, y las que necesitan llevar a cabo auditorías de sistemas de gestión.

---

<sup>6</sup> <http://es.scribd.com/doc/85346366/ISO-10018-El-factor-humano-en-los-Sistemas-de-Gestion-de-Calidad#scribd>