



**Certified Once
Accepted Everywhere**

Resultados esperados para la acreditación de la certificación ISO 9001



Introducción

El Foro Internacional de Acreditación (IAF, por sus siglas en inglés) y la Organización Internacional para la Estandarización (ISO, por sus siglas en inglés) han desarrollado una postura conjunta sobre las expectativas en los resultados de las certificaciones ISO 9001 acreditadas. El objetivo es promover un enfoque común a través de toda la cadena de evaluación de conformidad para alcanzar estos resultados esperados y así incrementar el valor y la

La certificación ISO 9001 es usada frecuentemente tanto en el sector público como el el privado para aumentar la confianza en los productos y servicios brindados por las organizaciones, entre socios para las relaciones comerciales, en la selección de proveedores en las cadenas de suministro y en el proceso de

Sobre ISO

ISO desarrolla y publica el estándar ISO 9001, pero no lleva a cabo la auditoría y la certificación del mismo. Estos servicios se llevan a cabo por corporaciones de certificación independientes a ISO. ISO no controla dichas corporaciones, pero desarrolla los Estándares Internacionales voluntarios para fomentar las buenas prácticas en sus actividades a nivel mundial. Por ejemplo, ISO/IEC 17021 especifica los requerimientos para las corporaciones que se dedican a auditar y certificar los sistemas administrativos.

Sobre IAF

IAF es una asociación internacional cuya membresía incluye las corporaciones nacionales de acreditación. Los cuerpos de Certificación que buscan aumentar la confianza en sus servicios pueden aplicar para su acreditación como un organismo nacional reconocido por la IAF para ese fin. ISO no controla tales corporaciones, pero sí desarrolla Estándares Internacionales voluntarios tales como el ISO/IEC17011, el cual especifica los requerimientos generales para llevar a cabo una acreditación.

Resultados Esperados para las Certificaciones Acreditadas en ISO 9001

"Para el alcance definido de la certificación, una organización que cuente con un sistema de gestión de calidad certificado ofrece productos que constantemente cumplen tanto con los requerimientos del cliente como aquellos de materia de estatutos y regulación, con el objetivo de mejorar la satisfacción del consumidor".

Notas:

- La palabra "productos" también engloba a los "servicios".
- Los requerimientos del cliente en relación al producto pueden ser enunciados (por ejemplo, en un contrato o en alguna especificación) o generalmente implícitos (por ejemplo, en el material promocional de la organización o por prácticas comunes de dicho sector económico).
- Los requisitos del producto podrían incluir actividades relacionadas con la entrega y el periodo posterior a la

¿Qué significa la acreditación para la certificación en ISO 9001?

Se espera que los procesos de certificación para la acreditación valore que existe un sistema de gestión de calidad en la organización que cumple con los requisitos aplicables particularmente del ISO 9001 y que los productos puedan alcanzar dicho estándar, por lo que se espera que la organización:

- A. cuente con un sistema de gestión de calidad establecido y adecuado para sus productos y procesos, así como apropiados para los alcances de su certificación
- B. analice y comprenda las necesidades y expectativas del consumidor, así como todos los requisitos en materia de estatutos y regulación relacionados con sus productos
- C. garantice que las características de los productos han sido especificadas para cumplir con los requerimientos relacionados con los estatutos y las regulaciones
- D. ha determinado y gestiona los procesos necesarios para alcanzar los resultados esperados (productos en cumplimiento y mejora en la satisfacción al consumidor)
- F. monitoree y controle las características definidas de los productos
- G. tenga como objetivo prevenir la no conformidad, y cuenta con procesos de mejora sistemática para:
 - 1. Corregir cualquier incumplimiento que exista (incluyendo no conformidades de productos detectadas después de la entrega)
 - 2. Analizar la causa de las no conformidades y tomar acciones correctivas para evitar su reincidencia
 - 3. Atender las quejas de los clientes
- H. Cuente con un proceso de revisión interno para las auditorías y la gestión
- I. monitoree, mida y mejore de forma

¿Qué NO significa la acreditación en la certificación de ISO 9001?

- 1)) Es importante reconocer que el ISO 9001 define los requerimientos para un sistema de gestión de calidad de una organización, no de sus productos. La acreditación para la certificación del ISO 9001 deberá de brindar la confianza sobre la capacidad que la organización tiene para "constantemente ofrecer un producto que cumpla con los requerimientos aplicables en relación a los estatutos y regulaciones del cliente". No necesariamente garantiza que la organización siempre alcance el 100% de conformidad en sus productos, aunque debería de ser un objetivo permanente.
- 2) La acreditación para ISO 9001 no implica que la organización ofrezca un producto superior, o que el producto en sí esté certificado para cumplir con los requerimientos de un estándar o especificación ISO (o de cualquier otro tipo).



**Certified Once
Accepted Everywhere**

Secretaria de la IAF
Eva Nielsen
28 Chemin Old Chelsea
Box 1811
Chelsea, Quebec
CANADÁ J9B 1A0

Teléfono +1 (613)
4548159

www.iaf.n