

## 2. Definiciones normalizadas

### NORMA ISO 9000

- **Calidad:** grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos
  - *Característica:* rasgo diferenciador
  - *Inherente:* que existe en algo, especialmente como una característica permanente
  - *Requisito:* necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria

**ISO 9000** es un conjunto de normas sobre calidad y gestión de calidad establecidas por la organización internacional de normalización (ISO)

Las normas recogen tanto el contenido mínimo como las guías y herramientas específicas de implantación como los métodos de auditoría.

Se pueden aplicar en cualquier tipo de organización o actividad orientada a la producción de bienes o servicios.

La ISO 9000 especifica la manera en que una organización opera sus estándares de calidad, tiempos de entrega y niveles de servicio.

Tiene su oficina central en Ginebra, Suiza

Estas normas se cumplen de forma voluntaria ya que la ISO, siendo una entidad no gubernamental, no cuenta con la autoridad para exigir su cumplimiento.

La única norma de la familia ISO 9000 que se puede certificar es la ISO 9001:2008.

La ISO 9001 es una norma internacional que se aplica a los sistemas de gestión de calidad (SGC).

Se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.

Interpretan la calidad como la integración de características que determinan en que grado un producto satisface las necesidades del consumidor.