



ISO 9001:2000



BSI, Inc.
12110 Sunset Hills Rd.
Suite 140
Reston, VA 20190
USA

Tel: 1 800 862 4977
703 437 9000

Fax: 703 437 9001
inquiry@bsiamericas.com
www.bsiamericas.com

BSI, Inc.
Oficina de Ventas en México
Fernandez Leal No. 20
Coyoacan 04000 México, D.F.
México

Tel: (55) 5554 1511
(55) 5554 2753
(55) 5659 7851

Fax: (55) 5658-5604
www.bsiamericas.com/mexico
informacion@bsiamericas.com

ISO 9001:2000 Glosario de Términos.

Definiciones del vocabulario

que necesitas conocer

COMPRESIÓN DE LA TERMINOLOGÍA



BSI
Management
Systems

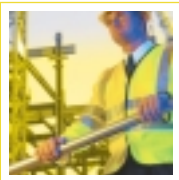
BSI
Management
Systems



GLOSARIO DE TÉRMINOS

Conociendo la terminología

Incluso las personas con experiencia en ISO 9000 enfrentan el desafío de actualizarse ante la terminología cambiante. Si eres nuevo en este juego, esto podrá parecerte muy intimidante, por lo que te ofrecemos éstos términos y definiciones como apoyo.



ISO 9001:2000

INTRODUCCIÓN A LOS SISTEMAS DE ADMINISTRACIÓN

Sistema de Administración - Es la forma en que se administran ciertos elementos de tu empresa -pueden ser calidad, medio ambiente, seguridad en la información, la seguridad y salud. Dado que estos elementos pueden sistematizarse, pueden estandarizarse y referenciarse / auditarse, y por lo tanto, revisarse y mejorarse.

Sistema de Administración de la Calidad (Quality Management System QMS) - Es un sistema con sentido común y bien documentado, el cual asegura la constancia y mejora de las prácticas de trabajo, incluyendo los productos y servicios producidos.

ISO 9000 - Un nombre genérico otorgado a las normas desarrolladas que ofrecen un marco de trabajo en el cual se puede planear y documentar un sistema de administración de la calidad con efectividad.

Norma - Documento desarrollado por un comité internacional de expertos que dicta cómo deben hacerse las cosas.

ISO - International Standard Organization (Organización de Normas Internacionales), responsable de coordinar y publicar el ISO 9000, ISO 14001 y otras normas internacionales.

ISO 9000:2000 - Se deben revisar las normas internacionales cada cinco años. ISO 9000:2000 fue publicado en Diciembre de 2000, tras dos años de desarrollo. Es más sencillo y flexible para que las organizaciones lo adopten y usen, y parte de los logros de su predecesor. La diferencia principal es que ahora las actividades se basan en procesos, no en procedimientos. Esto permite que las empresas relacionen los objetivos del negocio con la efectividad empresarial en forma más directa. Las empresas certificadas en ISO 9000:1994 cuentan con tres años para transferirse a ISO 9000:2000.

Registro / Certificación - ¡Esto es lo que logras al aprobar la auditoría! Evaluamos tu sistema de administración en base a una norma. Preferimos usar el término registro, ya que comúnmente se confunde con el término certificación referido a cada producto que está siendo garantizado.

Auditoría - Es una verificación de la efectividad del sistema de administración operado por una empresa a través del examen de materiales, procesos, producto terminado, métodos de prueba, registros, sistemas, servicios y otras actividades establecidas por una empresa en su sistema de calidad.

IMPLANTACIÓN Y REGISTRO DE UN SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN

Certificador - Somos una compañía independiente que visita a tu empresa y evalúa cómo se usa el sistema de administración. Emitimos un certificado con el cual puedes demostrar que cumples con las normas y que lo estás haciendo bien.

Asesor / Auditor - Este es nuestro experto industrial calificado que visita a tu organización; él ve lo que se estás haciendo y cómo lo manejas mediante tu sistema de administración.

Acreditación - Es la parte que se asegura que nosotros, el certificador, cumplimos con la Guía 62 y que satisfacemos todos los requisitos para ser un buen certificador imparcial. Esto nos permite visitarte para ver tus resultados y expedirte un certificado, con el cual la gente podrá confiar que estás haciendo un buen trabajo. Algunos certificadores trabajan sin acreditación, pero obviamente no hay nadie que pueda afirmar que realizan un trabajo muy buen.

Consultor - Es quien te ayudará a implantar tu sistema de administración y lograr la certificación. Podrá ayudarte a diseñar, redactar e implantar tu sistema de administración de acuerdo con la norma y proporcionarte ayuda inmediata.

Programas Computacionales - Hay muchos programas computacionales que pueden ayudarte a implantar tu sistema de administración, desde el inicio, y a administrar continuamente tus documentos y procesos.

Capacitación - Existen cursos de capacitación que consisten en la introducción a un sistema de administración dirigido a los altos ejecutivos, pasando por los requisitos detallados para ser auditor principal, para gerentes de sistemas y personas que deben usar estos sistemas a diario.

EL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD

Política de Calidad - Debe ser definida por la alta dirección y redactada en forma adecuada de acuerdo con el propósito de la organización. Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y mejorar continuamente la efectividad del sistema de administración de la calidad. Brinda un marco de trabajo para establecer y revisar los objetivos de la calidad, y debe quedar perfectamente bien informada y comprendida dentro de la empresa. Debe ser revisada constantemente para mantener su adaptabilidad continua.

Objetivos de la Calidad - La política de calidad y planeación estratégica de la empresa brinda un marco de trabajo para ubicar a los objetivos de calidad. Estos deben ser capaces de ser medidos para poder facilitar una revisión efectiva y eficiente por parte de la dirección. Se deben considerar las necesidades actuales y futuras de la empresa. Se deben informar los objetivos de calidad para que los empleados puedan contribuir a su ejecución.

Manual de Calidad - Documento de alto nivel que plantea tu intención de operar con calidad. Se puede usar de muchas formas, como herramienta de marketing, de comunicación y capacitación. Es un documento que permite a terceras partes entender tu negocio y evaluar tus actividades en base a una norma en particular, por ejemplo el ISO 9001. Muchas empresas tienen su manual de calidad disponible en sus redes internas.

Procedimiento - Un procedimiento plantea lo que se lleva a cabo para completar una tarea, un flujo de actividades que describe quién hace qué, en qué orden y bajo qué norma. En conjunto los procedimientos componen tu sistema de calidad. Tus procedimientos describirán cómo operas y controlas a tu negocio y cumples con los requisitos de la norma.



Instrucciones de trabajo - Puede necesitar más detalles que los descritos en los procedimientos. La complejidad de tu negocio te ayuda a determinar si necesitas más instrucciones detalladas de trabajo, además de los procedimientos. Muchos negocios incluyen instrucciones de trabajo para ayudar en la capacitación, a aclarar cómo se hace un trabajo, reducir errores, servir al personal como una especie de “ayuda-memoria” y como un punto de referencia para trabajos que no se hacen a menudo.

Proceso - Se considera un proceso a cualquier actividad o serie de actividades que utilizan los recursos para transformar a los insumos en productos.

Planeación - Operación - Revisión - Acción Correctiva - Este modelo forma la base de muchas de las estrategias cubiertas por el ISO 9000. Es un proceso con sentido común para planear, operar, revisar y luego corregir; para mejorar continuamente el sistema de calidad.

Auditoria interna - Un miembro de tu propio personal audita los sistemas y procedimientos de tu misma empresa. Un gerente de calidad puede hacer esto regularmente para averiguar si se está utilizando y manteniendo correctamente el sistema de calidad.

ISO 9000, ISO 9001, ISO 9004 - La serie del ISO 9000:2000 consta de tres normas específicas. ISO 9001:2000 es la norma central:

ISO 9000:2000 - Son fundamentos y vocabulario de Sistemas de Administración de la Calidad.

ISO 9001:2000 - Son requisitos de los Sistemas de Administración de la Calidad.

ISO 9004:2000 - Son las normas para mejorar el desempeño de los Sistemas de Administración de la Calidad.

ISO 19011:2001* - Normas para auditar Sistemas de Administración Ambiental y de la Calidad.

Debes usar las normas en conjunto, como lo recomienda el ISO. Al hacer esto, podrás entender mejor los conceptos y objetivos.

LA AUDITORÍA

Pre-auditoria - Se trata de un servicio opcional para ratificar que has implantado la norma. Es una prueba para asegurar que no existen problemas para que logres la certificación. Los clientes que usan este servicio tienen un promedio de aprobación del 95% si toda la información que te fue entregada es resuelta antes de la auditoría inicial.

Auditoria inicial - Es la primera evaluación completa de todo su sistema de administración de la calidad. Si esto va bien y solo existen discrepancias menores, podrás ser recomendado para el registro / certificación. Para cerrar las discrepancias menores deberás remitir un plan de acciones correctivas. Después de una revisión aceptable, se te expedirá el certificado de registro.

Junta de Apertura / Cierre - Son las juntas formales entre el cliente y el equipo auditor al iniciar y concluir la auditoría. La junta de apertura monta la escena, el programa y metas de la auditoría. La junta de cierre trata las conclusiones y hace recomendaciones para las mejoras.

Observaciones - Comentarios verbales o escritos, elaborados por los auditores a los clientes respecto a discrepancias potenciales o áreas de inquietudes potencialmente críticas.

Discrepancia - Le llamamos discrepancia o no-conformidad a algo que observamos que está mal en tu sistema y que no cumple con los requisitos de la norma,.

Discrepancia menor - esto es cuando hay un sólo error al seguir un procedimiento.

Discrepancia mayor - es una falla al implantar y mantener un elemento requerido del sistema de administración.

Acción correctiva - Es una acción a corto plazo para corregir una discrepancia.

Acción preventiva - Acción tomada para corregir la causa raíz y evitar que se presente una discrepancia.

Certificado - Este se otorga tras la recomendación posterior a la auditoría inicial. Se conserva a través de evaluaciones continuas.

Alcance de la certificación - Una definición precisa de las actividades de un cliente, sujetas a evaluación.

Apéndice - Son las hojas de respaldo de un certificado que definen las actividades y los sitios evaluados y certificados bajo un sistema de calidad.

Auditoría de seguimiento - Son las visitas periódicas (cada 6 meses) que hacemos a tu empresa para testificar que continúas usando tu sistema con efectividad. En cada visita revisamos el 25% de tu sistema y algunos elementos críticos, por ejemplo, auditorías internas, quejas de clientes, revisión(es) de la dirección y requisitos de acciones correctivas de una visita previa.

Revisión estratégica - Es nuestra revisión bianual, sin costo adicional para ti, de todo tu sistema y desempeño anterior. Esto te permite conservar tu certificación sin tener que pasar por toda una re-evaluación / certificación. Revisamos las lecciones aprendidas, cambios y tendencias -también vemos hacia el futuro- y vinculamos esto con tu plan de negocios. Agregamos valor al ayudarte a cumplir con tus propias metas y objetivos como negocio.

Re-certificación - Es lo que nuestros competidores requieren después de 3 años de certificación, con sus costos adicionales. Pensamos que esto puede hacerse de una manera diferente - ver revisión estratégica, arriba.

Logotipo Registrado de BSI - Este es el único logotipo de BSI reconocido mundialmente que solamente pueden usar clientes certificados por BSI para promover su certificación. Ejemplos de lugares donde nuestros clientes usan este logotipo son su papelería membretada, sus tarjetas de presentación, literatura de la compañía.

Marcas de Acreditación - Marcas asociadas con acreditadores que supervisan las actividades del certificador. Estas marcas sólo pueden ser usadas en conjunto con las marcas del certificador.



ESTRUCTURA DE CUOTAS

Cuota de Solicitud / Revisión de Documentos - Este es un pago único, no reembolsable, que cubre los costos administrativos para llevar tu solicitud hasta el punto de la Auditoría Inicial.

Cuota de Auditoría - Es el cargo por el tiempo del auditor. Esto se calcula sobre una base diaria. Se cobra según los días que el auditor pase en tus instalaciones.

Gastos - Son los viáticos asociados con el traslado y estancia del auditor en tu sitio. BSI ofrece una cuota de evaluación todo-incluido para que no tengas que pagar gastos adicionales. Esto te facilita mucho calcular un presupuesto ya que siempre sabrás el costo de una auditoría de BSI.

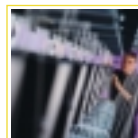
Cuota de reporte - Esto es lo que algunos de nuestros competidores cobran aparte de la visita, para que puedas recibir un reporte de lo que pasó durante las visitas preliminares, iniciales y de seguimiento. BSI no realiza cobros adicionales por esto ya que es parte de la evaluación normal.

Cuota de Administración anual - El costo por año del trabajo que tenemos que hacer cuando no estamos visitando tu sitio. Se trata principalmente del mantenimiento de tu cuenta y la planeación y preparación de las visitas.

OTROS SISTEMAS DE ADMINISTRACIÓN

QS-9000 / ISO/TS 16949 / VDA 6.1 / Suplemento TE (Automotriz) / TL 9000 (Telecomunicaciones) / AS 9100 (Aeroespacial) / TickIT (Desarrollo de Programas Computacionales) - Variaciones específicas de la industria del ISO 9000, donde expertos industriales han anulado o agregado al ISO 9000 para hacerlo más adecuado o aplicable a una industria en particular.

Sistema de Administración de Seguridad en la Información (BS 7799 / ISO 17799) - Un sistema de administración diseñado para ayudar a que las empresas administren sus riesgos de seguridad de información. Esto abarca toda la información de la empresa, no sólo los sistemas IT.



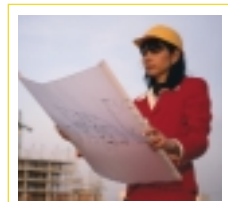
Sistema de Administración Ambiental (ISO 14001) - Un sistema de administración diseñado para ayudar a que las empresas administren su impacto ambiental.

CE **Marca CE** - Una marca de certificación de productos requerida en ciertos productos para poder venderlos en Europa, por ejemplo, los aparatos médicos.

Certificación de Producto - Un proceso para confirmar que un producto ha sido fabricado según una norma de producto y que ha sido probado y certificado en forma independiente. Esto difiere de una certificación de un sistema de administración porque se evalúa el rendimiento del producto, no sólo al sistema en el cual fue elaborado.

BSI también te ofrece más documentos de guía para ayudarte a que Obtengas el Máximo de tu sistema de administración. La descarga electrónica de estos documentos está disponible en www.bsiamericas.com/aproveche.

BSI es el líder mundial de certificadores de sistemas de administración que ha logrado certificar a más de 40,000 empresas en todo el mundo. BSI ofrece una gama de servicios para las empresas que buscan saber más o quedar certificadas, incluyendo capacitación, guías publicadas, compra de normas y registros. Para mayor información con relación a los servicios de BSI, por favor llame al (55) 5554-1511.



ÍNDICE

	Página		Página
Acción correctiva	5	Junta de Apertura / Cierre	5
Acción preventiva	5	Logotipo Registrado de BSI	6
Acreditación	2	Manual de Calidad	3
Alcance de la certificación	6	Marca CE	8
Apéndice	6	Marcas de Acreditación	6
Asesor / Auditor	2	Norma	1
Auditoría	2	Objetivos de la Calidad	3
Auditoría de seguimiento	6	Observaciones	5
Auditoría interna	4	Planeación – Operación – Revisión – Acción Correctiva	4
Auditoría inicial	5	Política de Calidad	3
Capacitación	3	Pre-auditoría	5
Certificación de Producto	8	Procedimiento	3
Certificado	6	Proceso	4
Certificador	2	Programas Computacionales	2
Consultor	2	QS-9000 / ISO/TS 16949 / VDA 6.1 / Suplemento TE / TL 9000 / AS 9100 / TickIT	7
Cuota de Administración anual	7	Re-certificación	6
Cuota de Auditoría	7	Registro / Certificación	2
Cuota de reporte	7	Revisión estratégica	6
Cuota de Solicitud / Revisión de Documentos	7	Sistema de Administración	1
Discrepancia	5	Sistema de Administración Ambiental (ISO 14001)	8
Gastos	7	Sistema de Administración de la Calidad (QMS)	1
Instrucciones de trabajo	4	Sistema de Administración de Seguridad en la Información (BS 7799 / ISO 17799)	7
ISO	1		
ISO 9000	1		
ISO 9000:2000	1		
ISO 9000, ISO 9001, ISO 9004	4		