



## COMUNICADO

### RESULTADOS ESPERADOS DE LA CERTIFICACIÓN ACREDITADA ISO 9001

El Foro Internacional de Acreditación (International Accreditation Forum (IAF)) y la Asociación Internacional de Normalización (International Organization for Standardization (ISO)) apoyan la siguiente declaración relativa a las salidas que se esperan como resultado de la certificación acreditada conforme a la norma ISO 9001. La intención es promover un enfoque común a través de la cadena completa de evaluación de la conformidad para conseguir esos resultados esperados y, de esta manera, mejorar el valor y la relevancia de la certificación acreditada.

La certificación ISO 9001 se usa frecuentemente, tanto en el sector público, como en el privado, para aumentar la confianza en los productos y servicios suministrados por las organizaciones, entre socios en relaciones negocios, en la selección de proveedores en la cadena de suministro y, en los procesos de licitación para la consecución de contratos.

ISO es el encargado del desarrollo y publicación de la norma ISO 9001, pero esto no significa que esta organización en sí misma, realice auditorías y certificación. Estas actividades son realizadas por los organismos de certificación, de forma independiente a ISO. ISO no controla estos organismos, pero desarrolla Normas Internacionales de carácter voluntario para fomentar las buenas prácticas en sus actividades de forma global. Por ejemplo, la Norma ISO/IEC 17021 especifica los requisitos para los organismos que realizan auditoría y certificación de sistemas de gestión.

Una opción para los organismos de certificación que deseen aportar más confianza a servicios es solicitar la acreditación a un organismo de acreditación nacional reconocido por IAF. IAF es una asociación internacional entre cuyos miembros se incluyen los organismos de acreditación nacionales de 49 economías distintas. ISO no controla tales organismos, pero desarrolla Normas Internacionales de carácter voluntario, tales como la Norma ISO/IEC 17011, que especifica los requisitos generales para prestar el servicio de acreditación.

Nota: La certificación acreditada es sólo una manera en la que la organización puede demostrar conformidad con la Norma ISO 9001. ISO no promueve la certificación acreditada por encima de otras metodologías de evaluación de la conformidad.

### Resultados esperados de la Certificación Acreditada ISO 9001

#### (desde la perspectiva de las organizaciones clientes)

*“Para un alcance de certificación definido, una organización con un sistema de gestión de calidad certificado, suministra en consecuencia, productos que cumplen los requisitos del cliente y los requisitos legales y reglamentarios, y pretende mejorar la satisfacción de sus clientes”.*

Notas:

- a. “Producto” también incluye “Servicios”.
- b. Los requisitos del cliente para el producto, pueden estar establecidos (por ejemplo en un contrato o en una especificación) o generalmente estar implícitos (por ejemplo en el material promocional de una organización, o por una práctica común del sector económico o industrial de que se trate).
- c. Los requisitos del producto pueden incluir requisitos para las actividades de la venta/entrega del producto y post-venta.



### Lo que significa la certificación acreditada ISO 9001

Para conseguir la conformidad del producto, se espera que los procesos de certificación acreditada aporten la confianza de que la organización **tiene** un sistema de gestión de calidad que cumple los requisitos aplicables de la Norma ISO 9001. En particular, se espera que la organización.

- A. establezca un sistema de gestión de calidad adecuado a sus productos y procesos, y apropiado al alcance de su certificación
- B. analice y entienda las necesidades y expectativas de los clientes, así como los requisitos legales y reglamentarios aplicables a sus productos
- C. asegure que las características de los productos hayan sido especificados para cumplir los requisitos, tanto del cliente, como los legales y reglamentarios
- D. haya determinado y esté gestionando las necesidades de los procesos para conseguir los resultados esperados (conformidad del producto y mejorar la satisfacción de los clientes)
- E. haya asegurado la disponibilidad de los recursos necesarios para apoyar las operaciones y el seguimiento de sus procesos
- F. siga y controle las características definidas del producto
- G. pretenda evitar las no conformidades, y tenga implantados procesos de mejora sistemática para
  - 1. Corregir cualquier no conformidad que ocurra (incluyendo las no conformidades del producto que se detectan después de la entrega)
  - 2. Analice la causa de la no conformidades y tome acciones correctivas para evitar su recurrencia
  - 3. Trate las reclamaciones de los clientes
- H. Tenga implantados procesos eficaces de auditoría interna y de revisión por la dirección
- I. Esté realizado el seguimiento, medición y mejora continua de la **eficacia** de su sistema de gestión de calidad

### Lo que **no significa** la certificación acreditada ISO 9001

- 1) Es importante reconocer que la Norma ISO 9001 define los requisitos para el sistema de gestión de calidad, y no para sus productos. La certificación acreditada ISO 9001 debería aportar la confianza en la capacidad de la organización para “consecuentemente, suministrar productos que cumplan los requisitos de los clientes y los requisitos legales y reglamentarios”. Esto **no significa** necesariamente que se asegure que la organización siempre consiga el 100% de productos conformes, aunque esto debería ser, por supuesto, un objetivo permanente.
- 2) La certificación acreditada ISO 9001 **no implica** que la organización esté suministrando un producto superior, o que el producto propiamente dicho esté certificado como si cumpliera los requisitos de una norma o especificación ISO (o cualquier otra).