



ISO

EXCELLENCE



# Normas ISO

## Sistemas de Gestión Normalizados

Los **sistemas de gestión de Normas ISO**, también conocidos como **SG** están pensados para contribuir a la gestión de procesos generales o específicos de una organización y tienen como finalidad establecer y alcanzar unos objetivos definidos. Las organizaciones que ponen en marcha Sistemas de Gestión sobre **Normas ISO** obtienen numerosas ventajas de su aplicación.

## Software ISO

El **Software para ISO** facilita la implementación, automatización y mantenimiento de los **Sistemas de Gestión de Calidad**, los **Sistemas de Gestión Ambiental**, los **Sistemas de Gestión de Riesgos y Seguridad** y los **Sistemas de Gestión de Responsabilidad Social** en su última versión.

CALIDAD	MEDIO AMBIENTE	RIESGOS Y SEGURIDAD	RESPONSABILIDAD SOCIAL
✓ ISO 9001	✓ ISO 14001	✓ ISO 22000	✓ SA 8000
✓ ISO 9004	✓ ISO 50001	✓ ISO 22301	✓ ISO 26000
✓ ISO/IEC 17025		✓ ISO/IEC 27001	
✓ ISO TS 16949		✓ ISO 28000	
✓ Sistemas Integrados de Gestión		✓ ISO 31000	
		✓ ISO 37001	
		✓ ISO 37301	
		✓ ISO 39001	
		✓ ISO 45001	

## Organismos Nacionales de Normalización



### ¿Qué es una NORMA ISO?

Las **normas ISO** son documentos que especifican requerimientos que pueden ser empleados en organizaciones para garantizar que los productos y/o servicios ofrecidos por dichas organizaciones cumplen con su objetivo. ISO (*International Organization for Standardization*), ha publicado alrededor de **19.500 normas internacionales**

### ¿Para qué sirven las NORMAS ISO?

El objetivo perseguido por las **normas ISO** es **asegurar que los productos y/o servicios alcanzan la calidad deseada**. Para las organizaciones son instrumentos que permiten minimizar los costos, ya que hacen posible la reducción de errores y sobre todo favorecen el incremento de la productividad.

Los estándares internacionales ISO son clave para acceder a mercados nacionales e internacionales y de este modo, estandarizar el comercio en todos los países favoreciendo a los propios organismos públicos.

**Para la sociedad, las normas ISO** también son importantes. Existen más de 19.500 normas que ayudan a casi todos los aspectos del día a día de una persona, como aquellas destinadas a garantizar la seguridad vial o la seguridad de los juguetes. Si un producto y/o

servicio cumple con alguna de estas normativas, la sociedad puede estar segura que son fiables y que cuentan con la calidad exigida a nivel mundial. Durante la elaboración de cualquiera de estas normas, ISO considera que es de gran importancia que los consumidores de estos servicios y/o productos finales formen parte de los comités de expertos responsables de dicha elaboración. En los negocios, los estándares ISO hacen posible que se:

- **Reduzca los costos:** permiten una optimización de las operaciones.
- **Incremente la satisfacción del cliente:** colaboran a mejorar la calidad de los productos y/o servicios cumpliendo con las exigencias de los usuarios.
- **Abra el acceso a nuevos mercados:** reducen las barreras al comercio internacional.
- **Incremente la cuota de comercio:** aportan una ventaja competitiva.

## Certificarse en **NORMAS ISO**

**Certificarse en normas ISO**, como la ISO 9001 o la ISO 14001, no solo es una tendencia empresarial, sino una estrategia clave para alcanzar la **excelencia operativa** y demostrar compromiso con la calidad y la sostenibilidad. Estas certificaciones, emitidas por la **Organización Internacional de Normalización (ISO)**, son reconocidas a nivel mundial y ofrecen una serie de beneficios que van más allá de la mera conformidad con estándares.

En primer lugar, la certificación ISO brinda a las organizaciones un **marco estructurado para gestionar procesos, reducir riesgos**

**y mejorar la eficiencia.** Al seguir estos estándares, las empresas establecen prácticas robustas de gestión de calidad y medio ambiente, lo que resulta en una mayor coherencia en sus operaciones y productos. Esto, a su vez, se traduce en una mayor satisfacción del cliente y en la capacidad para competir en mercados cada vez más exigentes.

Además, la **certificación ISO** proporciona una ventaja competitiva significativa al aumentar la confianza tanto interna como externa. Los clientes confían en organizaciones certificadas, ya que la ISO **garantiza la adopción de mejores prácticas** y la búsqueda constante de la **mejora continua**. Asimismo, la certificación facilita el acceso a **nuevos mercados y oportunidades de negocio**, ya que muchas empresas exigen proveedores certificados para garantizar la calidad y la responsabilidad social.

Otro punto crucial es el impacto positivo en la sostenibilidad y la responsabilidad ambiental. La certificación ISO 14001, por ejemplo, ayuda a las organizaciones a reducir su huella ecológica, cumplir con regulaciones ambientales y mejorar la eficiencia energética.

## ¿Qué son las **NORMAS ISO**?

Las **normas ISO**, o **Normas Internacionales de la Organización Internacional de Normalización**, son un conjunto de **estándares técnicos** que especifican requisitos para garantizar la **calidad, seguridad, eficiencia e interoperabilidad de productos, servicios y sistemas**. La Organización Internacional de Normalización (ISO) es una entidad no gubernamental compuesta por representantes de organismos nacionales de normalización de más de 160 países.

Las **normas ISO** cubren una **amplia variedad de sectores y disciplinas**, desde la tecnología de la información y la gestión de la

calidad hasta la seguridad alimentaria y la gestión ambiental. Estas normas se desarrollan y revisan de manera consensuada por expertos de la industria, organismos gubernamentales, organizaciones no gubernamentales y otros stakeholders relevantes.

## ¿Cómo funcionan las **NORMAS ISO**?

Las **normas ISO** funcionan como **directrices y especificaciones técnicas que establecen requisitos para productos, servicios y sistemas** con el objetivo de mejorar la calidad, la seguridad, la eficiencia y otros aspectos relacionados. Aquí hay algunos puntos clave sobre cómo funcionan las **normas ISO**:

- **Desarrollo Consensuado:** Las **normas ISO** se desarrollan de manera consensuada por **comités técnicos compuestos por expertos de la industria, representantes de organismos gubernamentales, organizaciones no gubernamentales y otros stakeholders** relevantes. Este proceso garantiza que las normas reflejen las mejores prácticas y el conocimiento actualizado en un determinado campo.
- **Especificaciones y Requisitos:** Cada norma ISO proporciona especificaciones y requisitos detallados para un área específica, como la calidad, la seguridad, la gestión ambiental, entre otras. Estos requisitos sirven como base para que las organizaciones **implementen sistemas y procesos** que cumplan con los estándares establecidos.
- **Aplicación Voluntaria:** La adopción de **normas ISO** es voluntaria. Las organizaciones **pueden decidir implementarlas** en función de sus necesidades y objetivos. Sin embargo, en algunos casos, la adopción de ciertas normas puede ser requerida por clientes, reguladores u otras partes interesadas.

- **Certificación y Auditoría:** Para demostrar que cumplen con los requisitos de una norma ISO específica, algunas organizaciones buscan la certificación a través de auditorías realizadas por organismos de certificación independientes. Estos organismos **evalúan si la organización cumple con los estándares y mantiene un sistema de gestión** efectivo.
- **Mejora Continua:** La filosofía subyacente en muchas **normas ISO** es la mejora continua. Esto implica que las organizaciones deben establecer procesos para **evaluar constantemente su desempeño, identificar áreas de mejora y realizar ajustes** para alcanzar metas más altas.
- **Actualización Periódica:** Las **normas ISO** se revisan y actualizan periódicamente para **reflejar avances tecnológicos, cambios en las mejores prácticas y nuevas comprensiones en los campos correspondientes**. Las revisiones pueden incluir la adición de nuevos requisitos o la modificación de los existentes.

## ¿Cuáles son las **NORMAS ISO** más importantes?

**ISO Survey** es una publicación anual de la Organización Internacional de Normalización (ISO) que proporciona datos sobre la **certificación de sistemas de gestión en todo el mundo**. La información en la ISO Survey es recopilada a través de los informes de los organismos de certificación que operan en diferentes países.

Algunas de las **normas ISO** que históricamente han sido destacadas y ampliamente adoptadas incluyen:

- **ISO 9001 - Sistemas de gestión de calidad:** Se centra en la gestión de la calidad y es una de las normas más populares a nivel mundial.

- **ISO 14001 - Sistemas de gestión ambiental:** Se centra en la gestión ambiental, ayudando a las organizaciones a minimizar su impacto ambiental.
- **ISO/IEC 27001 - Seguridad de la información:** Establece requisitos para sistemas de gestión de seguridad de la información.
- **ISO 45001 - Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo:** Se enfoca en la gestión de la salud y seguridad ocupacional.
- **ISO/IEC 20000-1 - Gestión de servicios de tecnología de la información:** Establece requisitos para sistemas de gestión de servicios de TI.

Gracias a ISO Survey se puede obtener **información actualizada y precisa sobre las normas más importantes según la certificación** en todo el mundo. Puedes encontrar la ISO Survey en el sitio web oficial de la ISO o en informes publicados por organismos de certificación y organismos nacionales de normalización.

## Ciclo Deming o mejora continua

El **Ciclo de Deming**, también conocido como el **Ciclo PDCA**, es un método de gestión utilizado para el **control y mejora continua de procesos y productos**. Este ciclo fue desarrollado por el estadounidense **W. Edwards Deming**, un experto en gestión de la calidad. PDCA son las siglas en inglés de **Plan (Planificar), Do (Hacer), Check (Verificar) y Act (Actuar)**. El Ciclo PDCA consta de las siguientes etapas:

- **Planificar (Plan):** En esta fase, se identifican y definen los **objetivos y procesos que necesitan ser mejorados**.

Se establecen metas claras, se recopila información y se desarrolla un plan para abordar los problemas o implementar mejoras.

- **Hacer (Do):** En esta etapa, **se implementa el plan diseñado en la fase de planificación**. Se llevan a cabo las acciones planificadas, y se recopilan datos y experiencias relacionadas con la ejecución de esas acciones.
- **Verificar (Check):** En esta fase, **se evalúa y se compara el rendimiento real con los objetivos y metas establecidos en la fase de planificación**. Se analizan los datos recopilados durante la fase de “Hacer” para determinar si se han alcanzado las metas y si se han logrado mejoras.
- **Actuar (Act):** Basándose en los resultados de la fase de “Verificar”, **se toman decisiones informadas**. Si los resultados son positivos, se implementan los cambios de manera permanente. Si hay áreas para mejorar, se ajusta el plan y el ciclo comienza de nuevo.

El Ciclo de Deming se considera una **herramienta fundamental para la mejora continua**. Es un enfoque que **fomenta la reflexión y la adaptación constante**, lo que permite a las organizaciones aprender de sus experiencias y realizar ajustes continuos para lograr mejoras sostenibles en la eficiencia y la calidad. Este ciclo es una parte esencial de muchos sistemas de gestión.

## Estructura del alto nivel o SL

La **Estructura de Alto Nivel (High-Level Structure)** es un marco común de alto nivel que se utiliza en las normas de sistemas de gestión desarrolladas por la Organización Internacional de Normalización.

Esta estructura proporciona un marco coherente para la redacción y el desarrollo de sistemas de gestión, facilitando la alineación y la integración de múltiples normas de sistemas de gestión.

La introducción de la Estructura de Alto Nivel se realizó para **mejorar la coherencia y la compatibilidad entre las diferentes normas** de sistemas de gestión de la ISO.

Antes de la SL, cada norma tenía su propia estructura específica, lo que dificultaba la integración eficiente de diferentes sistemas de gestión en una organización.

**Cada norma específica que utiliza la Estructura de Alto Nivel adapta estas cláusulas a su dominio particular.** El objetivo principal de la Estructura de Alto Nivel es **facilitar la implementación integrada de múltiples sistemas de gestión** en una organización y mejorar la coherencia y comprensión de las normas de sistemas de gestión. La aplicación de esta estructura común puede facilitar la auditoría y la revisión por la dirección, entre otras actividades relacionadas con la gestión.

## Cómo implementar las **NORMAS ISO** en la empresa

La **implementación de normas ISO en una empresa implica una serie de pasos clave.** A continuación, se proporciona una **guía general para implementar normas ISO**, teniendo en cuenta que los **detalles específicos** pueden variar según la norma específica y la naturaleza de la organización:

- 1. Comprensión de la Norma:** Familiarízate con los **requisitos y principios de la norma ISO** que estás implementando. Adquiere una copia de la norma y estudia sus cláusulas y requisitos.

- 2. Compromiso de la Alta Dirección:** Obtén el **compromiso de la alta dirección**. La implementación de **normas ISO** debe contar con el respaldo y liderazgo de la alta dirección para ser efectiva.
- 3. Formación y Concienciación:** Proporciona formación a los empleados sobre los **principios y requisitos de la norma**. Asegúrate de que el personal clave comprenda cómo su trabajo contribuye al sistema de gestión.
- 4. Diagnóstico Inicial:** Realiza un **diagnóstico inicial para evaluar el cumplimiento** actual de la empresa con los requisitos de la norma y para identificar las áreas de mejora.
- 5. Establecimiento del Equipo de Implementación:** Designa a un **equipo de implementación** que tenga la responsabilidad de llevar a cabo la implementación y mantenimiento del sistema de gestión.
- 6. Desarrollo de la Documentación:** Crea la **documentación necesaria**, que puede incluir la política, los procedimientos y otros registros requeridos por la norma.
- 7. Planificación del Sistema de Gestión:** Desarrolla un **plan detallado para la implementación del sistema de gestión**, incluyendo fechas clave, responsabilidades y recursos necesarios.
- 8. Implementación de los Procesos:** Implementa los **procesos y procedimientos definidos en la documentación del sistema de gestión**. Asegúrate de que el personal esté al tanto de los cambios y se adhiera a los nuevos procesos.
- 9. Auditorías Internas:** Realiza **auditorías internas periódicas** para evaluar el desempeño del sistema de gestión y para identificar oportunidades de mejora.

- 10. Revisión por la Dirección:** Realiza **revisiones periódicas** por parte de la dirección para asegurarte de que el sistema de gestión esté alineado con los objetivos estratégicos de la organización.
- 11. Preparación para la Certificación (si es aplicable):** Si la certificación es un objetivo, trabaja con un **organismo de certificación** para preparar la auditoría de certificación.
- 12. Auditoría de Certificación:** Si se busca la certificación, **un organismo de certificación externo realizará una auditoría** para evaluar si el sistema de gestión cumple con los requisitos de la norma.
- 13. Mantenimiento y Mejora Continua:** Después de la certificación, **continúa con el mantenimiento del sistema y busca oportunidades para la mejora continua.**
- 14.** Es fundamental adaptar estos pasos a las **circunstancias y necesidades específicas** de la organización. También se recomienda contar con la asesoría de profesionales con experiencia en sistemas de gestión ISO para facilitar la implementación.

La **Estructura de Alto Nivel (High-Level Structure)** es un marco común de alto nivel que se utiliza en las normas de sistemas de gestión desarrolladas por la Organización Internacional de Normalización. Esta estructura proporciona un marco coherente para la redacción y el desarrollo de sistemas de gestión, facilitando la alineación y la integración de múltiples normas de sistemas de gestión.

La introducción de la Estructura de Alto Nivel se realizó para **mejorar la coherencia y la compatibilidad entre las diferentes normas** de sistemas de gestión de la ISO.

Antes de la SL, cada norma tenía su propia estructura específica, lo que dificultaba la integración eficiente de diferentes sistemas de gestión en una organización.

**Cada norma específica que utiliza la Estructura de Alto Nivel adapta estas cláusulas a su dominio particular.** El objetivo principal de la Estructura de Alto Nivel es **facilitar la implementación integrada de múltiples sistemas de gestión** en una organización y mejorar la coherencia y comprensión de las normas de sistemas de gestión. La aplicación de esta estructura común puede facilitar la auditoría y la revisión por la dirección, entre otras actividades relacionadas con la gestión.

## Más información sobre cada una de las **NORMAS ISO**

### **ISO 9001 - Sistemas de Gestión de Calidad**

Esta norma establece los requisitos para un **sistema de gestión de calidad** en una organización. Se centra en la mejora continua, la satisfacción del cliente y la eficiencia operativa.

### **ISO 14001 - Sistemas de Gestión Ambiental**

Define los requisitos para un **sistema de gestión ambiental** que ayude a las organizaciones a identificar, gestionar, monitorizar y mejorar su desempeño ambiental.

### ISO/IEC 27001 - Seguridad de la Información

Establece los requisitos para un **sistema de gestión de seguridad de la información**. Su objetivo es proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información en una organización.

### ISO 45001 - Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional

Esta norma proporciona requisitos para **sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo**, ayudando a las organizaciones a crear entornos de trabajo seguros y saludables.

### ISO 50001 - Sistemas de Gestión de la Energía

Establece los requisitos para la implementación de **sistemas de gestión de energía**, ayudando a las organizaciones a mejorar su eficiencia energética y reducir su huella ambiental.



ISO

EXCELLENCE

