

El modelo certificable de la nueva norma ISO 9001:2000

La norma ISO 9001:2000 establece los requisitos para que un SGC sea certificable por tercera parte. Aunque la anterior versión (ISO 9002:1984), modelo que ha servido para certificar numerosas organizaciones de transporte, ya prevé la detección, corrección y prevención de las no conformidades, con la nueva norma el cliente gana protagonismo.

La organización debe reforzar su compromiso con el cliente y demostrar que se aplican métodos y técnicas para evaluar la satisfacción del cliente, sus necesidades y expectativas. Para traducir esta orientación al cliente en una efectiva mejora del servicio, la norma establece la gestión de los procesos y mediciones para la mejora continua, temas que serán objeto de los siguientes capítulos.