



# CERTIFICACION ISO 9001



---

## Tabla de Contenido

1. Introducción
2. Información general
  - Serie ISO 9000
  - Descripción
  - Estructura
  - Características y beneficios
  - Familia de normas ISO
3. Normas Técnicas
4. Certificación ISO 9001 en países andinos
5. Enlaces de interés
6. Otros recursos
7. Blogs
8. Wikis

---

## Introducción

A efectos de facilitar la comprensión de las normativas y su adopción por parte de las empresas, el Centro de Información y Documentación pone a disposición de las PYMES, empresarios, consultores y ciudadanía en general el presente DOSSIER INFORMATIVO SOBRE CERTIFICACION EN ISO 9001; el cual tiene por objetivo informar acerca del sistema de gestión ISO 9001 y el proceso de certificación a fin de generar mayor competitividad y elevar los estándares de calidad de nuestro mercado así como facilitar el acceso a mercados globalizados.

| Lima, Diciembre de 2010

---

## Información general



### **SERIE ISO 9000**

Es un conjunto de normas sobre la calidad y la gestión. La Norma ISO 9001 ha sido elaborada por el Comité Técnico ISO/TC176 de ISO Organización Internacional para la Estandarización y especifica los requisitos para un buen sistema de gestión de la calidad que pueden utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, para certificación o con fines contractuales.

La norma ISO 9001 tiene origen en la norma BS 5750, publicada en 1979 por la entidad de normalización británica, la [British Standards Institution] (BSI).

---

La versión actual de ISO 9001 (la cuarta) data de noviembre de 2008, y por ello se expresa como ISO 9001:2008. Versiones ISO 9001 hasta la fecha:

Cuarta versión: la actual ISO 9001:2008 (15/11/2008)

Tercera versión: ISO 9001:2000 (15/12/2000)

Segunda versión: ISO 9001:94 - ISO 9002:94 - ISO 9003:94 (01/07/1994)

Primera versión: ISO 9001:87 - ISO 9002:87 - ISO 9003:87 (15/03/1987)

En la primera y segunda versión de ISO 9001, la Norma se descomponía en 3 normas: ISO 9001, ISO 9002, e ISO 9003.

ISO 9001: organizaciones con diseño de producto

ISO 9002: organizaciones sin diseño de producto pero con producción/fabricación.

ISO 9003: organizaciones sin diseño de producto ni producción/fabricación (comerciales).

El contenido de las 3 normas era el mismo, con la excepción de que en cada caso se excluían los requisitos de aquello que no aplicaba. Esta mecánica se modificó en la tercera versión, unificando los 3 documentos en un único estándar, sobre el cual se realizan posteriormente las exclusiones.

La cuarta versión de la norma presenta más de 60 modificaciones que se reparten de la siguiente forma.

---

## **Descripción**

Toda organización puede mejorar su manera de trabajar, lo cual significa un incremento de sus clientes y gestionar el riesgo de la mejor manera posible, reduciendo costes y mejorando la calidad del servicio ofrecido. La gestión de un sistema de calidad aporta el marco que se necesita para supervisar y mejorar la producción en el trabajo. Con mucha diferencia, en cuanto a calidad se refiere, la normativa más establecida y conocida es la ISO 9001, la cual establece una norma no sólo para la Gestión de Sistemas de Calidad sino para cualquier sistema en general. La ISO 9001 está ayudando a todo tipo de organizaciones a tener éxito, a través de un incremento de la satisfacción del cliente y de la motivación del departamento.

*La ISO 9001:2008 es válida para cualquier organización, independientemente de su tamaño o sector, que busque mejorar la manera en que se trabaja y funciona. Además, los mejores retornos en la inversión, vienen de compañías preparadas para implantar la citada normativa en cualquier parte de su organización.*

## **Estructura**

La norma ISO 9001:2008 está estructurada en ocho capítulos, refiriéndose los tres primeros a declaraciones de principios, estructura y descripción de la empresa, requisitos generales, etc., es decir, son de carácter introductorio. Los capítulos restantes están orientados a procesos y en ellos se agrupan los requisitos para la implantación del sistema de calidad.

A la fecha, ha habido cambios en aspectos claves de la norma ISO 9001, al 15 de noviembre del 2008, la norma 9001 varía.

Los ocho capítulos de ISO 9001 son:

1. Guías y descripciones generales, no se enuncia ningún requisito.
  - a) Generalidades.
  - b) Reducción en el alcance.

- 
2. Normativas de referencia.
  3. Términos y definiciones.
  4. **Sistema de gestión:** contiene los requisitos generales y los requisitos para gestionar la documentación.
    - a) Requisitos generales.
    - b) Requisitos de documentación.
  5. **Responsabilidades de la Dirección:** contiene los requisitos que debe cumplir la dirección de la organización, tales como definir la política, asegurar que las responsabilidades y autoridades están definidas, aprobar objetivos, el compromiso de la dirección con la calidad, etc.
    - a) Requisitos generales.
    - b) Requisitos del cliente.
    - c) Política de calidad.
    - d) Planeación.
    - e) Responsabilidad, autoridad y comunicación.
    - f) Revisión gerencial.
  6. **Gestión de los recursos:** la Norma distingue los siguientes tipos de recursos sobre los cuales se debe actuar: RRHH, infraestructura, y ambiente de trabajo. Aquí los requisitos exigidos son:
    - a) Requisitos generales.
    - b) Recursos humanos.
    - c) Infraestructura.
    - d) Ambiente de trabajo.
  7. **Realización del producto:** aquí están contenidos los requisitos puramente productivos, desde la atención al cliente, hasta la entrega del producto o el servicio.
    - a) Planeación de la realización del producto y/o servicio.

- 
- b) Procesos relacionados con el cliente.
  - c) Diseño y desarrollo.
  - d) Compras.
  - e) Operaciones de producción y servicio
  - f) Control de equipos de medición, inspección y monitoreo

8. **Medición, análisis y mejora:** aquí se sitúan los requisitos para los procesos que recopilan información, la analizan, y que actúan en consecuencia. El objetivo es mejorar continuamente la capacidad de la organización para suministrar productos que cumplan los requisitos. (pero nadie lo toma en serio (eso es muy generalizado)) El objetivo declarado en la Norma, es que la organización busque sin descanso la satisfacción del cliente a través del cumplimiento de los requisitos.

- a) Requisitos generales.
- b) Seguimiento y medición.
- c) Control de producto no conforme.
- d) Análisis de los datos para mejorar el desempeño.
- e) Mejora.

ISO 9001:2008 tiene muchas semejanzas con el famoso "Círculo de Deming o PDCA"; acrónimo de Plan, Do, Check, Act (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar). Está estructurada en cuatro grandes bloques, completamente lógicos, y esto significa que con el modelo de sistema de gestión de calidad basado en ISO se puede desarrollar en su seno cualquier actividad. La ISO 9000:2008 se va a presentar con una estructura válida para diseñar e implantar cualquier sistema de gestión, no solo el de calidad, e incluso, para integrar diferentes sistemas.

ISO 9001 forma parte de la Familia de Normas ISO 9000:



---

## ***Características y beneficios***

### **Ventaja competitiva**

Según la ISO 9001, debería ser la Dirección General la que se asegure de que los directores de los distintos departamentos se están acercando a un sistema de gestión. Nuestra evaluación y el proceso de certificación aseguran que los objetivos del negocio se alimentan del sistema día a día, favoreciendo las mejores prácticas de los trabajadores y de los procesos.

### **Mejora del funcionamiento del negocio y gestión del riesgo**

La ISO 9001 ayuda a sus gerentes a mejorar el funcionamiento de la organización y a diferenciarse de aquellos competidores que no usan el sistema. La certificación también hace más fácil medir el funcionamiento y gestionar los posibles riesgos.

### **Atrae la inversión, realiza la reputación de marca y elimina las barreras al comercio**

La certificación ISO 9001 mejorará su reputación de marca y puede ser utilizada como una herramienta de marketing. Manda un mensaje claro a todos los accionistas de que la compañía está comprometida con las normas y la mejora continua.

### **Ahorro de costes**

La experiencia nos enseña que los beneficios financieros de las compañías que han invertido en un sistema de gestión de calidad ISO 9001 han sido los siguientes: una mayor eficiencia operacional, incrementando sus ventas, con un retorno en la inversión de los activos y una mayor rentabilidad.

### **Mejora la operación y reduce gastos**

La auditoría del sistema de gestión de calidad está focalizada en el proceso operativo. Esto anima a las organizaciones a mejorar la calidad de los productos y de los servicios prestados, ayuda a reducir el gasto, así como las devoluciones y reclamaciones de los clientes.

---

### **Aumenta la comunicación interna y eleva la moral**

La ISO 9001 permite que los empleados se sientan más involucrados a través de una mejora en las comunicaciones. Las visitas de evaluación continua pueden destacar cualquier deficiencia en las habilidades de los empleados y destacar cualquier problema en el desarrollo del trabajo en equipo.

### **Incrementa la satisfacción del cliente**

La estructura “planear, realizar, revisar y actuar” (plan, do, check, act) de la ISO 9001 asegura que las necesidades de los clientes van a seguir siendo consideradas y conocidas.

## ***Familia de normas ISO***

ISO 9001 : Contiene la especificación del modelo de gestión. Contiene "los pre-requisitos" del Modelo. La norma ISO 9001:2008 contiene los requisitos que han de cumplir los sistemas de la calidad, contractuales o de certificación.

ISO 9000 : Son los fundamentos y el vocabulario empleado en la norma ISO 9001. Actualmente en versión 2005.

ISO 9004 : Es una directriz para gestionar el éxito sostenido en una organización

ISO 19011: Especifica los requisitos para la realización de las auditorías de un sistema de gestión ISO 9001, para el sistema de gestión de salud y seguridad ocupacional especificado en OHSAS 18001 y también para el sistema de gestión medioambiental especificado en ISO 14001.

De todo este conjunto de Normas, es ISO 9001 la que contiene el modelo de gestión, y la única certificable..

## Normas Técnicas

### **NORMAS TECNICAS INTERNACIONALES ISO**

[ISO 9001:2008](#)

**Quality management systems – Requirements**

Precio: S/. 404.97

[ISO 9000:2005](#)

**Quality management systems -- Fundamentals and vocabulary**

Precio: S/. 425.57

[ISO 9004:2009](#)

**Managing for the sustained success of an organization -- A quality management approach**

Precio: S/. 514.79

---

## **NORMAS TECNICAS PERUANAS**

### ***GESTION DE LA CALIDAD***

#### **NTP ISO 9001:2009** *SISTEMAS DE GESTION DE LA CALIDAD. Requisitos. 5a.ed (52 p.)*

Establece los requisitos para un sistema de gestión de la calidad, cuando una organización necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.

Precio: S/. 79,42

#### **NTP ISO 9000:2007** *SISTEMAS DE GESTION DE LA CALIDAD. Fundamentos y vocabulario. 5a. ed. (42 p.)*

Describe los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad y especifica la terminología para los sistemas de gestión de la calidad

Precio: S/. 62,39

#### **NTP ISO 9004:2001** *SISTEMAS DE GESTION DE LA CALIDAD. Directrices para la mejora de desempeño. 4a. ed. (114 p.)*

Esta norma proporciona directrices que van más allá de los requisitos establecidos en la NTP-ISO 9001 con el fin de considerar tanto la eficacia y eficiencia de un sistema de gestión de la calidad. Se aplica a los procesos de la organización y por lo tanto se pueden difundir en la organización los principios de gestión de calidad en los que está basada

Precio: S/. 104,29

#### **NTP ISO 19011:2003** *DIRECTRICES PARA LA AUDITORIA DE LOS SISTEMAS DE GESTION DE LA CALIDAD Y/O AMBIENTAL (54 p.)*

Proporciona orientación sobre los principios de auditoría, la gestión de programas de auditoría, la realización de auditorías de sistemas de gestión de la calidad y auditorías de sistemas de gestión ambiental, así como sobre la competencia de los auditores de sistemas de gestión de la calidad y ambiental. Es aplicable a todas las organizaciones que tienen que realizar auditorías internas o externas de sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental o gestionar un programa de auditoría. La aplicación de esta norma a otros tipos de auditorías es posible en principio, siempre que se preste especial atención a la identificación de la

---

competencia necesaria de los miembros del equipo auditor

Precio: S/. 79,42

**NTP ISO-TR 10013:2003** *DIRECTRICES PARA LA DOCUMENTACION DE SISTEMAS DE GESTION DE LA CALIDAD* (21 p.)

Proporciona directrices para el desarrollo y mantenimiento de la documentación necesaria para asegurar un sistema de gestión de la calidad eficaz, adaptado a las necesidades específicas de la organización. El uso de estas directrices ayudará a establecer un sistema documentado como el requerido por la norma de sistema de gestión de la calidad que sea aplicable. Puede ser utilizada para documentar otros sistemas de gestión diferentes al de la familia ISO 9000, por ejemplo los sistemas de gestión ambiental y los de gestión de la seguridad

Precio: S/. 45,40

**NTP ISO 10015:2003** *GESTION DE LA CALIDAD. Directrices para la formación* (20 p.)

Establece el desarrollo, implementación, mantenimiento y mejora de estrategias y sistemas para la formación, que afecten la calidad de los productos proporcionados por una organización. Esta norma se aplica a todos los tipos de organizaciones

Precio: S/. 34,02

**NTP ISO 10014:2008** *GESTION DE LA CALIDAD. Directrices para obtener beneficios financieros y económicos. 2a. ed.* (29 p.)

Esta Norma Técnica Peruana proporciona directrices para obtener beneficios financieros y económicos de la aplicación de los principios de gestión de la norma ISO 9000.

Precio: S/. 51,05

**NTP ISO 10007:2004** *GESTION DE LA CALIDAD. Lineamientos para la gestión de la configuración. 2a. ed.* (17 p.)

Proporciona lineamientos para el uso de la gestión de la configuración al interior de la organización. Es aplicable para el sustento de productos desde su concepción hasta su disposición

Precio: S/. 34,02

**NTP ISO 10006:2005** *SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD. Lineamientos para la Gestión de la calidad en proyectos.* (54 p.)

Esta Norma Técnica Peruana proporciona orientación sobre la aplicación de la gestión de la calidad en proyectos

Precio: S/. 79,42

**NTP ISO 10002:2005** *GESTION DE LA CALIDAD. Satisfacción del cliente. Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones* (35 p.)

Proporciona orientación sobre el proceso de tratamiento de las quejas relacionadas con los productos en una organización, incluyendo la planificación, el diseño, la operación, el mantenimiento y la mejora. El proceso de tratamiento de las quejas descrito es apropiado para utilizarlo como uno de los procesos de un sistema de gestión de la calidad global. No es aplicable para la

---

resolución de litigios fuera de la organización ni para la resolución de litigios laborales. También está previsto para su uso por organizaciones de todos los tamaños y en todos los sectores. El Anexo A proporciona orientación específica para pequeñas empresas

Precio: S/. 56,74

**NTP ISO 10019:2005** *Directrices para la selección de consultores de sistemas de gestión de la calidad y la utilización de sus servicios* (23 p.)

Proporciona orientación para la selección de consultores de sistemas de gestión de la calidad y la utilización de sus servicios. El propósito es ayudar a las organizaciones cuando se selecciona un consultor de sistemas de gestión de la calidad. Aporta orientación sobre el proceso para evaluar la competencia de un consultor de sistemas de gestión de la calidad y proporciona confianza en que se cumplirán las necesidades y expectativas de la organización con respecto a los servicios de los consultores

Precio: S/. 45,40

**NTP 833.907:2005** *SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD. Guía para la gestión del proceso de mejora continua* (22 p.)

Especifica las directrices para la definición y el desarrollo de un proceso de mejora continua dentro de un sistema de gestión de la calidad con base en el enfoque de procesos. Por ello, esta norma es complementaria a todas las normas relativas a sistemas de gestión de la calidad, ya que tiene por objeto el ser una guía para todas aquellas organizaciones que utilizan modelos de gestión de la calidad y deseen mejorar la eficacia y la eficiencia de su proceso de mejora continua, y por lo tanto de su organización. Las directrices de esta Norma Técnica Peruana abarcan todas las actividades del proceso de mejora continua, desde la selección de las fuentes de información para la mejora, hasta la revisión de la eficacia del proceso de mejora, pasando por el análisis de la fiabilidad de las fuentes de información para la mejora, la identificación de oportunidades de mejora, la priorización de las oportunidades de mejora detectadas, la decisión y desarrollo de los planes de mejora, y la ejecución, seguimiento y cierre de los proyectos de mejora. Las directrices de esta NTP son genéricas, y por tanto esta Norma Técnica Peruana es aplicable a cualquier tipo de organización independientemente de su actividad y tamaño

Precio: S/. 45,40

**NTP ISO 10005:2006** *GESTION DE LA CALIDAD. Directrices para planes de calidad. 2a. ed.* (37 p.)

Proporciona directrices para el desarrollo, revisión, aceptación, aplicación y modificación de los planes de la calidad. Es aplicable tanto si la organización que utilice esta Norma Técnica Peruana tiene o no un sistema de gestión de la calidad en conformidad con la NTP-ISO 9001:2001. Es aplicable a planes de la calidad para un proceso, producto, proyecto o contrato, cualquier categoría de producto (hardware, software, materiales procesados y servicios) y a cualquier industria. Está enfocado principalmente a la realización del producto y no es una guía para la planificación del sistema de gestión de la calidad de la organización. Es un documento de orientación y no está previsto para propósitos de certificación o registro

Precio: S/. 62,39

---

**NTP 833.980:2008** *SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. Guía para la implementación de sistemas de indicadores (35 p.)*

Facilita el establecimiento de indicadores y cuadros de mando, que contribuyen activamente a la medición de los aspectos concernientes al funcionamiento de una organización y facilita la toma de decisiones. Así mismo explica la relación existente entre cuadros de mando, indicadores y objetivos. Esta Norma Técnica Peruana se ha elaborado utilizando como base el ciclo de vida de los indicadores y cuadros de mando representados en la figura 1. Este ciclo se aplica íntegramente a la definición y a la primera implementación del sistema. Posteriormente se aplica parcialmente para adaptar el sistema de indicadores a las situaciones y realidades de la organización y asegurarse de su eficacia y eficiencia.

Precio: S/. 56,74

**NTP ISO 10001:2009** *GESTION DE LA CALIDAD. Satisfacción del cliente. Directrices para los códigos de conducta en las organizaciones (28 p.)*

Proporciona orientación para la planificación, el diseño, el desarrollo, la implementación, el mantenimiento y la mejora de los códigos de conducta para la satisfacción del cliente. Esta Norma Técnica Peruana se aplica a los códigos relativos a productos que contengan promesas hechas a los clientes por una organización con respecto a su comportamiento. Dichas promesas y las disposiciones relacionadas tienen el objetivo de mejorar la satisfacción del cliente. El Anexo A proporciona ejemplos simplificados de los componentes de los códigos para diferentes organizaciones.

Precio: S/. 51,05

**NTP ISO 10003:2010** *GESTION DE LA CALIDAD. Satisfacción del cliente. Directrices para la resolución de conflictos de forma externa a las organizaciones (51 p.)*

Proporciona orientación a las organizaciones para planificar, diseñar, desarrollar, aplicar, mantener y mejorar la resolución de conflictos externa eficaz y eficiente para quejas relacionadas con el producto. La resolución de conflictos proporciona un recurso viable cuando las organizaciones no solucionan una queja internamente. La mayoría de las quejas pueden resolverse satisfactoriamente dentro de la organización sin necesidad de mayor inversión de tiempo y aplicación de procedimientos tediosos.

Precio: S/. 79,42

**NTP ISO 9001/AD 1:2010** *SISTEMAS DE GESTION DE LA CALIDAD. Requisitos. 1a.ed*

Establece los requisitos para un sistema de gestión de la calidad, cuando una organización necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.

Precio: S/. 79,42

**NTP ISO 10002/AD 1:2005** *GESTION DE LA CALIDAD. Satisfacción del cliente. Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones. 1a. ed.*

Proporciona orientación sobre el proceso de tratamiento de las quejas relacionadas con los productos en una organización, incluyendo la planificación, el diseño, la operación, el mantenimiento y la mejora. El proceso de tratamiento de las quejas descrito

---

es apropiado para utilizarlo como uno de los procesos de un sistema de gestión de la calidad global. No es aplicable para la resolución de litigios fuera de la organización ni para la resolución de litigios laborales. También está previsto para su uso por organizaciones de todos los tamaños y en todos los sectores. El Anexo A proporciona orientación específica para pequeñas empresas

## ***GESTION DE LA CALIDAD EN EL SECTOR EDUCACION***

**NTP 833.921:2004** *GUIA DE INDICADORES DE GESTION DE LA CALIDAD EN EL SECTOR EDUCACION.* (35 p.)

Establece los indicadores de gestión de la calidad que se aplican al sector educación

Precio: S/. 56,74

**NTP 833.922:2005** *GUIA PARA LA APLICACION DE UN DIAGNOSTICO A UN SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD EN UNA ORGANIZACION EDUCATIVA.* (113 p.)

Esta Norma Técnica Peruana establece los lineamientos generales para la realización de un diagnóstico a un sistema de gestión de la calidad en una organización educativa

Precio: S/. 104,29

**NTP 833.923:2006** *Guía para la implantación de un sistema de gestión de la calidad en una organización educativa* (74 p.)

Establece orientaciones para facilitar a las instituciones educativas la implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad. Esta Norma Técnica Peruana se aplica a cualquier institución educativa ya sea de educación básica o educación superior

Precio: S/. 90,76

## ***GESTION DE LA CALIDAD EN EL SECTOR SALUD***

**NTP 833.941:2005** *GUIA DE INDICADORES DE GESTION DE LA CALIDAD EN EL SECTOR SALUD* (86 p.)

Establece los requisitos de medición de las variables necesarias según un sistema de gestión de calidad ( véase 3.13 y 3.14). Esta NTP determina diversos aspectos fundamentales en uso de los indicadores. Así: señala su definición (véase 3.6), las diferentes formas de medición (véase 3.7), las principales características (véase 3.8), procedimiento para elaborar indicadores (véase 3.9), procedimiento para identificar indicadores (véase 3.10), procedimiento para operacionalizar indicadores de variable compleja



---

(véase 3.12) y las diferentes formas de clasificar indicadores (véase 3.11). Esta NTP muestra los componentes orgánicos relevantes del Sistema Nacional de Salud de la República Peruana (véase 3.15) y los indicadores de salud más utilizados (véase 3.16). Esta NTP expone diferentes ejemplos de indicadores típicos en zonas predeterminadas del sistema nacional de salud, según determinadas partes del sistema de gestión de la calidad. Así: sistema de gestión de calidad (véase capítulo 4), responsabilidad de la dirección (véase capítulo 5), gestión de los recursos (véase capítulo 6), realización del producto (véase capítulo 7) y medición, análisis y mejora (véase capítulo 8)

Precio: S/. 96,45

## **GESTION DE LA CALIDAD EN LA INDUSTRIA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS**

**NTP 833.916:2005** *SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA INDUSTRIA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS. Directrices para el establecimiento de indicadores.* (37 p.)

Brinda orientación a las organizaciones que producen alimentos y bebidas, en el establecimiento de indicadores de gestión de la calidad, de manera que la aplicación de los mismos permita a las organizaciones medir el desempeño de su sistema de gestión de la calidad. Presenta una metodología para identificar y establecer indicadores de gestión de la calidad, la que se sustenta en el enfoque de procesos. Proporciona a manera de ejemplo una relación de indicadores que pueden ser aplicados por las organizaciones dedicadas a la industria de alimentos y bebidas, teniendo en cuenta las características de cada organización. No es el propósito de esta Norma Técnica Peruana ser usado para fines contractuales, de reglamentación o certificación

Precio: S/. 62,39

**NTP IWA 4:2008** *Sistemas de Gestión de Calidad. Directrices para la aplicación de la norma 9001:2000 en el gobierno local* (66 p.)

El objetivo de este documento es proporcionar a los gobiernos locales directrices para la aplicación voluntaria de ISO 9001:2000 integralmente. Sin embargo, estas directrices no agregan, cambian o modifican los requisitos de ISO 9001:2000.

Precio: S/. 85,11

**NTP 833.924:2009** *Guía para el diseño curricular de programas educativos, dentro de un sistema de gestión de la calidad, en una organización educativa* (18 p.)

Establece orientaciones para facilitar a las instituciones educativas el diseño de una currícula acorde con un Sistema de Gestión de la Calidad.

Precio: S/. 34,02

---

## Certificación ISO 9001 en países andinos

### **BOLIVIA. INBNORCA**

<http://www.ibnorca.org>

### **COLOMBIA. ICONTEC**

[www.icontec.org](http://www.icontec.org)

Ver: [http://www.icontec.org/BancoConocimiento/C/certificacion\\_iso\\_9001/certificacion\\_iso\\_9001.asp?CodIdioma=ESP](http://www.icontec.org/BancoConocimiento/C/certificacion_iso_9001/certificacion_iso_9001.asp?CodIdioma=ESP)

### **ECUADOR. INEN**

[www.inen.gov.ec](http://www.inen.gov.ec)

Ver: [http://www.inen.gov.ec/index.php?option=com\\_content&view=article&id=127:certificacion-iso-9001&catid=45:varios-control-calidad&Itemid=140](http://www.inen.gov.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=127:certificacion-iso-9001&catid=45:varios-control-calidad&Itemid=140)

### **VENEZUELA. FONDONORMA**

<http://www.fondonorma.org.ve/>

Ver: <http://www.fondonorma.org.ve/9000quees.htm>

---

## Enlaces de interés

ISO (International Standards Organization)

Ver en: <http://www.iso.org>

[\*ISO Standards\*](#)

[\*ISO 9000: Quality management\*](#)

Seguir en: [\*Facebook\*](#)

[\*Twitter\*](#)

INDECOPI

Ver en: [www.indecopi.gob.pe](http://www.indecopi.gob.pe)

[\*Servicio Nacional de Acreditación\*](#)

[\*Organismos Certificadores de Sistemas de Gestión\*](#)

---

## Otros recursos

*Aplicación de las normas ISO 9000 en bibliotecas: La experiencia del Servicio de Bibliotecas de la Universidad*

URL <http://www.calidadlatina.com/pub/014-OCT-01.pdf>

*Certificación de empresas PYME'S con norma ISO*

URL <http://peruincuba.net/portal/pdfs/2009/30.pdf>

*Curso de Calidad ISO 9001:2008*

URL <http://www.adrformacion.com/cursos/calidad08/leccion3/tutorial2.html#>

*European universities quality management tools for lifelong learning*

URL <https://polimedia.upv.es/catalogo/curso.asp?curso=7fb761af-70ae-bc41-b58d-cc946ac9b2>

*Gestión de la calidad ISO 9001*

URL [http://www.buscarportal.com/articulos/iso\\_9001\\_indice.html](http://www.buscarportal.com/articulos/iso_9001_indice.html)

*Gestión pública con calidad ISO 9001*

URL <http://www.generacion.com/usuarios/4778/gestin-pblica-con-calidad-iso-9001>

*Guidelines to help businesses and other organizations which have achieved ISO 9001:2008 or ISO 14001:2004 certification avoid making false or misleading claims in advertisements and other types of announcement.*

URL [http://www.iso.org/iso/publicizing\\_your\\_certification.htm](http://www.iso.org/iso/publicizing_your_certification.htm)

*How to implement total quality management*

URL <http://www.howtothings.com/business/how-to-implement-total-quality-management>

*Implementing an ISO 9001 quality management system*

URL <http://ezinearticles.com/?Implementing-an-ISO-9001-Quality-Management-System&id=5004777>

---

*Innovation for quality, LCC*

URL <http://www.certifiedquality.net/>

*ISO 9001, buenas practicas para implementar un sistema de gestión de la calidad*

URL <http://www.pymesycalidad20.com/calidad/153-iso-9001-buenas-practicas-para-implementar-un-sistema-de-gestion-de-la-calidad.html>

*ISO 9001 for small businesses. What to do*

URL <http://www.iso.org/iso/pressrelease.htm?refid=Ref1329>

*ISO 9001 quality management systems: SGS*

URL <http://www.sgs.com/sgs-ssc-iso9001-2008-en-10.pdf>

*ISO 9000 user survey*

URL <http://isotc.iso.org/livelink/livelink/fetch/2000/2122/-8835176/-8835848/8835872/8835883/9841934/customview.html?func=ll&objId=9841934&objAction=browse>

*Puntos a tener en cuenta antes de certificar ISO 9001.*

URL <http://calidadhoy.wordpress.com/2009/09/29/puntos-a-tener-en-cuenta-antes-de-certificar-iso-9001/>

*Quality systems: toolbox*

URL <http://www.qualitysystems.com/qs/>

*Quality management procedures (ISO 9001) in ECT student exchanges*

URL <http://www.lib.teipat.gr/JeanMon/Papers/paper3.pdf>

*Quality Management and Job Quality: How the ISO 9001 Standard for Quality Management Systems Affects Employees and Employers/David I. Levine, Michael W. Toffel*

URL <http://www.hbs.edu/research/pdf/09-018.pdf>

*Sistema de Gestión de la Calidad - Certificación ISO 9000*

URL <http://www.wikilearning.com/curso/gratis/sistema-de-gestion-de-la-calidad-certificacion-iso-9000/11504-3>

---

*What are the common goals of ERP and TQM?*

URL <http://www.eresourceerp.com/common-goals-of-ERP-and-TQM.html>

*40 Inventive principles in quality management*

URL <http://www.triz-journal.com/archives/2003/03/a/01.pdf>

---

## Blogs

Capablepeople blog [blog en Internet].

*Disponible en:* <http://blog.capablepeople.co.uk/2010/01/beginners-guide-to-iso-9001/>

Certificado ISO 9001 [blog en Internet].

*Disponible en:* [http://www.acentorural.com/tr\\_certificados06.asp](http://www.acentorural.com/tr_certificados06.asp)

How to Get an ISO 9001 Certificate [blog en Internet].

*Disponible en:* [http://www.ehow.com/how\\_6641212\\_iso-9001-certificate.html](http://www.ehow.com/how_6641212_iso-9001-certificate.html)

ISO 9001 Guidance [blog en Internet].

*Disponible en:* <http://iso9001documents.blogspot.com/>

ISO 9001: Universal quality management Standard [blog en Internet].

*Disponible en:* [http://www.oxebridge.com/emma/?page\\_id=3](http://www.oxebridge.com/emma/?page_id=3)

---

La nueva versión de la ISO 9001: 2008 [blog en Internet].

Disponible en: <http://www.fepat.org.ar/blog/?p=152>

La norma UNE EN ISO 9001 [blog en Internet].

Disponible en: [http://personal-de-jall.webcindario.com/articulos/iso\\_9001.php](http://personal-de-jall.webcindario.com/articulos/iso_9001.php)

## Wikis

F. Castano, G. Mendez, J. Ayala and L. Day. *Using a Wiki to Implement a Quality Management System*. Disponible en:

[http://www.wikilearning.com/articulo/claves\\_de\\_empaque-marcado\\_y\\_rotulado/14193-5](http://www.wikilearning.com/articulo/claves_de_empaque-marcado_y_rotulado/14193-5)



---

INDECOPI

**Centro de Información y Documentación**

Dirección: Calle de la Prosa 138 - San Borja

Teléfono: (511) 224-7800 anexos 1511,1394,1722,1353

Fax: (511) 224-0346

Horario de Atención Oficinas: Lun-Vie 8:30h a 16:30h

E-mail: [Itelleria@indecopi.gob.pe](mailto:Itelleria@indecopi.gob.pe)