

## 'Cómo conseguir ventajas de la ISO 9001:2000' – para el sector de servicio.

Por: Organización Internacional para la Estandarización.

26 de septiembre de 2006  
Ref.: 1030

Un método práctico para ayudar a las compañías del sector de servicio, particularmente en países en vías de desarrollo, para implementar los sistemas de gestión de la calidad de la ISO 9001:2000 acaba de ser publicado por la ISO (Organización Internacional para la Estandarización) y el Centro del Comercio Internacional (ITC).

**ISO 9001:2000: Un libro de trabajo para las organizaciones de servicio** se diseña para hacerla más fácil para que los proveedores de servicio alcancen las ventajas, tales como eficacia y eficacia crecientes, de implantar la ISO 9001:2000.

Según la Organización del Comercio Mundial (WTO), el valor del comercio mundial en los servicios comerciales creció en el 2004 un 16 % alcanzando un monto 2,10 trillones de dólares. El comercio fronterizo en servicios incluye procesos de negocios outsourcing y offshoring, que ofrece particulares oportunidades para los países en vías de desarrollo.

Una forma que las organizaciones en países en vías de desarrollo pueden aumentar su cuota de

mercado con tales oportunidades, está asegurando competitividad con la implementación de sistemas de gestión de la calidad basado en ISO 9001:2000.

El libro de trabajo de ISO/ITC apunta a organizaciones de servicio con menos de 20 empleados, tales como contables, arquitectos, ingenieros, abogados y consultores en administración de empresas. Resuelta práctico en su acercamiento centrándose en las discusiones, las decisiones y los pasos que hacen implantar un sistema de gestión de la calidad de forma eficaz.

Con la ayuda de preguntas y de listas de comprobación, dirige al encargado de la compañía de servicio a través de las etapas siguientes: tomar una decisión para implantar la ISO 9001:2000; planeando un acercamiento, diseñando el sistema de gestión de la calidad y manejando la documentación.

Para esas organizaciones que deseen ir más lejos y tengan su sistema de gestión de la calidad revisado y certificado por un cuerpo independiente, hay también capítulos sobre la obtención de certificados, y que hay que hacer después de la certificación. Los apéndices incluyen tips para el trabajo con los consultores externos.

La certificación no es un requisito de ISO 9001:2000, que se puede implementar solamente para beneficiarse de las ventajas que esta trae internamente y externamente para con los clientes y proveedores de la organización. Al mismo tiempo, muchas

organizaciones eligen la certificación, a finales de 2005 casi el 33% de certificados de la ISO 9001:2000 fueron para organizaciones en los sectores de servicio.

Aunque está pesado para empresas de servicio en países en vías de desarrollo, el acercamiento de la mano de *ISO 9001:2000: Un libro de trabajo para las organizaciones de servicio* también tiene algo que ofrecer para los proveedores de servicio en países desarrollados.

El libro de trabajo está disponible en inglés (ISBN 92-9137-286-2), francés (ISBN 92-9137-294-3) y español (ISBN 92-9137-292-7).

**Investigaciones sobre órdenes:**

Ms Sonia Rosas Friot  
Servicios de la Comercialización  
Teléfono. +41 22 749 03 36  
Fax +41 22 749 09 47  
E-mail [sales@iso.org](mailto:sales@iso.org)

**Contacto de la prensa:**

Helada De Roger  
Prensa y encargado de la comunicación  
Relaciones Públicas  
Teléfono. +41 22 749 01 11  
Fax +41 22 733 34 30  
E-mail [frost@iso.org](mailto:frost@iso.org)