

# NORMALIZACION DE LA CALIDAD:

## NORMAS ISO 9000

*Sintesis bibliográfica elaborada por Tomás Chahin*

**Bibliografía y sitios de Internet en base a los cuales se realizó el presente trabajo:**

- IRAM, "*Manual de Normas IRAM-IACC-ISO sobre Gestión y Aseguramiento de la Calidad*"
- Willy Gerber, "*Asegurando la Satisfacción del Cliente*", Sitio de Internet de Kyon Management Services,

<http://www.kyoncorp.com/pages.es/iso9000/ctc/index.htm>

- Masternak y Kleiner, "*¿Cuál es el verdadero significado de la ISO 9000?*", Revista Gestión, Noviembre/Diciembre 1996
- Leopoldo Colombo, "*Normas ISO 9000:2000*", Seminario IRAM

## Antecedentes

A medida que las organizaciones van cumpliendo con las sucesivas etapas de su vida, se van presentando necesidades específicas relacionadas con su crecimiento. De esta manera, se requiere el ordenamiento de sus procesos, lograr mantener en el tiempo la calidad de sus productos, permitir que no se pierdan en el tiempo los logros de un programa de mejoramiento continuo, demostrar al cliente el nivel de confiabilidad alcanzado y otros requerimientos. La norma de calidad ISO 9000 busca satisfacer estas necesidades de las organizaciones, a través de la documentación de los procesos y su actualización permanente, posibilitando la mejora continua de los logros alcanzados y asegurando al cliente la calidad de los procesos de producción de bienes o de prestación de servicios.

ISO 9000 es una Serie de Normas establecida por la International Standard Organization (ISO), organización que fuera fundada en 1947 y de la cual participan 124 países representados a través de diferentes entidades. Por el lado de Argentina su representante es el IRAM, el cual fuera nombrado por el gobierno de nuestro país. La ISO la componen cerca de 2.600 grupos de trabajo referidos a diversos temas, de los que participan alrededor de 30.000 expertos. Argentina participa en 75 comités a través del IRAM, representando los intereses de las empresas del país.

El grupo de trabajo encargado del diseño y actualización de la Norma ISO 9000 es el denominado ISO/TC 176; del mismo participan 100 países, de los cuales solo 55 poseen voz y voto, entre los cuales se encuentra la Argentina.

La Norma ISO 9000 fue lanzada por primera vez en 1987; luego en 1994 se realizó la primera revisión, produciéndose solo cambios menores. En el 2000 se realizaron los cambios de mayor relevancia, llevándose a cabo de esta manera la segunda revisión.

Así, podemos afirmar que dicha Norma establece las [exigencias](#) mínimas que una organización debe

La norma de calidad ISO 9000 busca que la empresa ordene sus proc... los logros de un programa de mejoramiento continuo no se pierdan cumplir dentro de su operatoria para asegurar adecuadamente la [Calidad](#) de sus productos, sean estos bienes o servicios.

Por lo general, es [exigida](#) por el cliente al proveedor y solo en caso de artículos que afectan a la vida humana, se ha exigido como requisitos para el ingreso de dichos productos a la [Comunidad Europea](#).

En la actualidad las empresas más importantes de Europa, América y Asia han introducido la Norma y comienzan cada vez más a exigir a sus proveedores el [cumplimiento](#) de dicha norma. En particular han comenzado las multinacionales a limitarse a comprar solo de empresas que cumplen la Norma.

Las organizaciones están [implantando Sistemas de Calidad](#) tanto para cumplir los requisitos del cliente, para apoyar la [promoción](#) de sus productos como para sistemáticamente reducir [costos](#) de no Calidad.

Actualmente se logran desarrollar Sistemas de Calidad con una documentación estructurada que evita en gran medida la burocratización excesiva y mantiene la agilidad, que permite adecuar los procesos a nuevos requisitos.

La implantación de las Normas ISO 9000 busca asegurar que la organización satisfaga cada vez en mejor forma al cliente. Para este efecto crea un sistema que teniendo una primera base, debe permanentemente buscar cumplir en mejor forma con las exigencias al sistema. Sin embargo, debe velarse por que el diseño permita que la voz del cliente externo sea escuchado dentro de la organización y sea parte integral de las exigencias al sistema. Si los procesos implantados o adecuados no permiten esto el mejoramiento continuo no arrojará fruto alguno.

## Definiciones principales

A los efectos de evitar que ocurran malentendidos durante la implementación de la Norma ISO 9000, es importante asignar a los términos que más frecuentemente son utilizados en la temática de la calidad, un significado común. Esta necesidad, advertida por los especialistas en la materia, actuó estimulando a nivel internacional la definición de una norma específica relativa a la terminología de la Calidad.

Por ello nos referiremos a la definición descrita en tal norma de modo unívoco, de los conceptos de:

- ***Calidad***

Es la totalidad de las características de una entidad que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades explícitas e implícitas. Entendemos por entidad todo aquello que puede ser considerado individualmente, como ser un producto, proceso, actividad, organismo o persona.

- ***Política de la Calidad***

Son las orientaciones y objetivos generales de un organismo concernientes a la calidad, expresados formalmente por el más alto nivel de la dirección.

- ***Gestión de la Calidad***

Es el conjunto de las actividades de la función empresaria que determina la política de la calidad, los objetivos y las responsabilidades y las implementa por medios tales como la planificación de la calidad, el control de la calidad y el mejoramiento de la calidad en el marco del sistema de la

calidad.

- ***Sistema de la calidad***

Son la organización, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para implementar la gestión de la calidad.

- ***Aseguramiento de la Calidad***

Es el conjunto de actividades preestablecidas y sistemáticas, aplicadas en el marco del sistema de la calidad, que se ha demostrado que son necesarias para dar confianza adecuada de que una entidad satisfará los requisitos para la calidad.

- ***Costos de la No Calidad***

Al implementarse un sistema de mejoramiento continuo a los efectos de continuar con la labor iniciada por la Norma y poder así identificar los problemas, analizar las soluciones y controlar su adecuada implantación, se deberá considerar el costo asociado al problema y solución, creando de esta manera un camino efectivo para reducir las pérdidas por errores y fallas.

Según estudios realizados en Europa señalan que el costo de la No Calidad asciende a un 10 a 20% de los costos operativos (mano de obra y materiales) según el rubro de la compañía. La introducción de Sistemas de Calidad ha llevado a reducir en los primer años éste costo a un 6 a 15% convergiendo a un 3 a 6% en el largo plazo.

- ***Las No Conformidades***

Las No Conformidades se refieren a la desviación o ausencia de una o varias características relativas a la calidad. Esto puede ser detectado por diferencias entre la Norma y la documentación como así también entre esta última y la operatoria del Sistema de Calidad. Los encargados de detectar dichas diferencias son las Auditorías, tanto las internas como externas, estableciendo responsables y plazos para ser subsanadas.

Las No Conformidades podrán ser mayores o menores, según se trate de una actividad clave o no. Para lograr certificar se tolera un número limitado de no conformidades menores, siendo necesario que la organización corrija estas antes de la emisión del Certificado. Una no conformidad mayor imposibilita la Certificación y hace necesaria una segunda Auditoría de Certificación.

## **Implementación de una Norma**

La implantación de la Norma requiere básicamente el acondicionamiento de los [procesos](#) de la Empresa a los requerimientos de la Norma, la [documentación](#) de dichos procesos en procedimientos como de las [responsabilidades](#) y [registros](#) a generar.

Las etapas para la implantación de la Norma son las siguientes:

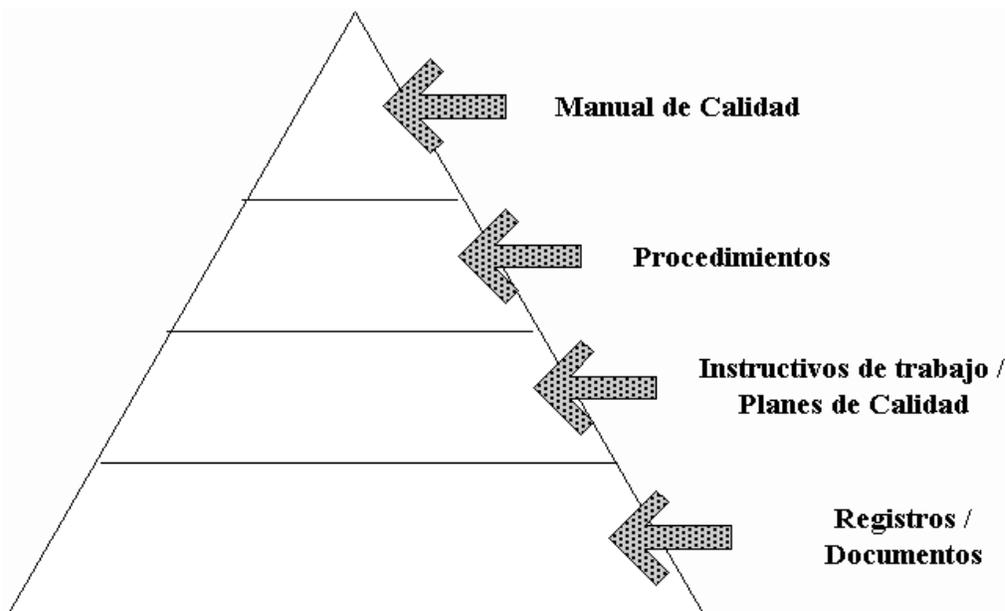
1. [Capacitar](#) al personal a cargo de la implantación

La norma de calidad ISO 9000 busca que la empresa ordene sus proc... los logros de un programa de mejoramiento continuo no se pierdan

2. [Sensibilizar](#) a la organización al cambio cultural que se busca
3. [Determinar](#) aquellos elementos que la Norma exige y no están presentes en dichos procesos.
4. Levantar los procesos existentes en la Empresa
5. [Rediseñar](#) los procesos para que cumplan las exigencias de la Norma.
6. [Documetar](#) los procesos y definiciones exigidas por la Norma.
7. Asegurar que se [cumplen](#) los procesos definidos a través de [auditorías](#) periódicas
8. [Certificación](#) de la empresa por una [auditoría de tercera parte](#)

## Documentación del Sistema de Calidad

La Norma exige que el [Sistema de Calidad](#) esté documentado. La estructura que habitualmente se le da es la siguiente:



La Norma tiende a lograr una estandarización de los procesos de trabajo de la organización, cuidando de no llegar a que la excesiva normatización imposibilite el normal desarrollo de las actividades principales del negocio. Por este motivo es que los procedimientos deberán ser los más simples posibles, utilizando diversas herramientas, como ser los flujogramas y matrices. Las mismas simplifican la redacción y flexibilizan la actualización de la documentación.

### *El Manual de Calidad*

El manual de Calidad es el documento principal que resume los principales procesos y aspectos que exige la Norma. Para Sistemas simples puede contener la totalidad de los [documentos](#) necesarios. En Sistema mas complejos hace referencia a las documentos que exige la Norma. Aquí se especificarán la Misión, Visión y Valores de la organización, es decir se determinará la Política de Calidad a seguir por la

La norma de calidad ISO 9000 busca que la empresa ordene sus proc... los logros de un programa de mejoramiento continuo no se pierdan misma.

El manual de Calidad es propio de cada Empresa y aún cuando la consulta de uno ajeno puede dar pautas como desarrollar el propio, es importante reconocer que este debe ser a medida de la Empresa. La utilización de estándares de manuales llevará tarde o temprano a que la Empresa no pueda ceñirse a este, entorpezca la operación de la Empresa y se le dificulte la certificación o mantención de ésta.

### ***Diseño de los Manuales***

El diseño de los manuales se inicia a través de la definición de la estructura del Manual de Calidad, Procedimientos, Plan de Calidad e Instructivos. Una vez estructurado el Sistema de documentación, se determinan los aspectos generales tales como la Política de Calidad y las responsabilidades del Sistema. Una vez armado el esqueleto, se inicia el trabajo de definición de los procedimientos. Los primeros procesos a ser diseñados corresponden a aquellos relativos a las responsabilidades Gerenciales, el control de documento, Auditoría interna y acciones correctivas.

Para cada uno de los procesos a documentar se deberá definir si es factible emplear el proceso tal como se releva en el relevamiento, si bastan pequeñas modificaciones o se requiere un cambio mayor. En aquellos casos que se decide mantener y solo actualizar se procede a su redacción, aprobación y oficialización. Los procesos que requieren un rediseño deben ser redefinidos en base a lo que el grupo que lo ejecute y el guía que domina la Norma acuerden. El proceso debe ser reescrito en el esquema indicado bajo procedimientos y también autorizado y puesto en marcha.

A los efectos del diseño de los Manuales se utilizarán diversas herramientas, como ser:

- Flujogramas
- Matriz Tarea Cargo
- Matriz Tarea Documento/Registro

## **Capacitación**

En todo proyecto de [implantación](#) de las Normas ISO 9000, es fundamental capacitar tanto a los operadores del [Sistema de Calidad](#), como de aquellos que trabajarán bajo este esquema. Los primeros deben ser capaces de desarrollar y mantener el [manual de Calidad](#) además de [auditar](#) su cumplimiento. De las personas que trabajan en áreas que se rigen por el manual de Calidad es fundamental que a lo menos todas las personas en roles de supervisión conozcan en forma básica la Norma y tengan el concepto [Calidad](#) claro.

Los cursos necesarios a desarrollarse son:

### ***Talleres de sensibilización***

El objetivo de la sensibilización debe ser acercarle a las personas el concepto [Calidad](#) como satisfacción de Cliente y buscar demostrarle que la Norma es un camino para mantener dicha satisfacción en el tiempo.

### ***Para desarrollar y mantener el Manual de Calidad***

El objetivo es familiarizar al participante con las técnicas de la documentación e introducirlo a los distintos capítulos de la Norma.

### ***Auditor de Calidad***

El objetivo del curso es capacitar al alumno en la detección de [no conformidades](#), es decir aquellos puntos del procesos que no se realizan de acuerdo a la normativa vigente, como así también los puntos que se encuentren especificados en dicha normativa que no concuerden con los requerimientos de la ISO 9000.

## **Auditoría y Certificación**

### ***Auditoría***

La Auditoría de Calidad cumple la función de detectar y apoyar la subsanación de situaciones, en que se opera fuera de aquello que se especificó en el [manual de Calidad](#). Existen Auditorías [internas](#) y [externas](#), pudiendo ser las externas realizadas por el propio [Cliente](#) o por un [tercero](#).

El objetivo de la Auditoría es detectar [no conformidades](#), es decir discrepancias entre lo que exige la Norma y se define en el manual de Calidad y documentos anexos o entre estos y la forma de operar en la realidad. El proceso en sí de la Auditoría no es exhaustivo, si no se basa en la obtención de muestras estadísticas de los ámbitos a controlar. Por esta razón no existe la garantía de haber descubierto toda no conformidad, si no una probabilidad baja de que resten sin descubrir. Esta es la razón por la cual las Auditorías de certificación típicamente arrojan alguna no conformidad menor, pese a que la última Auditoría interna realizada supuestamente subsanó todos los problemas restantes.

### ***Certificación***

La Certificación es un proceso mediante el cual una Empresa es [auditada por terceros](#), para establecer su cumplimiento respecto de la Norma. Para este efecto se comprueba que el manual y la documentación anexa estén acorde con la Norma y la operatoria de la Empresa se rija según la documentación. La primera auditoría para la emisión del certificado es minuciosa. El auditor, que por lo general se especializa en Empresas del giro, conoce en detalle la operatoria y los elementos que habitualmente tienen mayor problema para ser cumplidos. La documentación es estudiada por lo general antes de la visita y ésta se puede extender por varios días. El auditor buscará evidencia concreta de que no existan registros, se hayan omitido actividades que quedan reflejadas en estos o en general el personal desconozca situaciones o que según proceso s debió estar informado. El encuentro de una o más [no conformidades](#) mayores impiden la Certificación y el Auditor deberá repetir el proceso. Si se encuentran solo contadas, no conformidades menores, este podrá exigir su corrección y tras esto solicitar la Certificación.

El Certificado tiene normalmente una validez de 3 años, sin embargo la Empresa se debe someter a una Auditoría de rutina, en intervalos de 6 meses. La detección de no conformidades menores o la no corrección oportuna de las no conformidades menores detectadas llevaran a una suspensión del Certificado.

Algunos de los principales certificadores son los siguientes: en el Reino Unido y en Europa continental se encuentran la **British Standards Institution Quality Assurance**, el **Bureau Veritas Quality International**, **Lloyd's Register Quality Assurance** y el **Det norske Veritas Quality Assurance Ltd.**. En Europa continental se destacan los organismos de cada país tales como la **DQS** en Alemania, la **SQS** en Suiza, la **AFAQ** en Francia y la **AENOR** en España. Adicionalmente certifican otros organismos nacionales también en el extranjero tales como el **TÜV** alemán. En Argentina el principal organismo de certificación es el **IRAM**.

## ISO 9000, Versión 2000

La Norma ISO 9000 se compone de una serie de normas internacionales y lineamientos adicionales sobre control y gestión de calidad. No se aplican específicamente a ningún producto en particular y pueden ser utilizadas tanto por empresas manufactureras, de servicios, entidades gubernamentales u organizaciones sin fines de lucro.

No se trata de normas prescriptivas, es decir que no especifican cómo deben realizarse los procesos de control de calidad de una compañía, pero si exigen que una empresa defina adecuadamente sus normas de calidad, que documente sus procesos y pruebe que se atiene firmemente a ambos. Requieren la aplicación de un sistema de calidad básico que garantice que la compañía cuenta con la idoneidad y los sistemas necesarios para brindar a sus clientes productos y servicios de calidad.

La Norma *ISO 9000 versión 1994*, vigente hasta el año 2000, estaba compuesta de la siguiente manera:

**ISO 8402:** fundamentos y vocabulario.

**ISO 9000:** compuestas por un conjunto de lineamientos que ayuda a los usuarios a seleccionar y utilizar la norma apropiada (ISO 9001, ISO 9002 o ISO 9003).

**ISO 9001:** cubre las áreas de diseño, fabricación, instalación y sistemas de servicio técnico.

**ISO 9002:** cubre las áreas de producción e instalación.

**ISO 9003:** cubre las áreas de inspección y prueba final del producto.

**ISO 9004:** compuestas por un conjunto de lineamientos para uso interno por parte de un productor que desarrolle su propio sistema de calidad para satisfacer las necesidades de su rubro y sacar provecho de las oportunidades de competencia.

**ISO 10011:** Guía para la auditoría de Sistemas de Calidad.

**ISO 10012:** Requisitos para el sistema de medición.

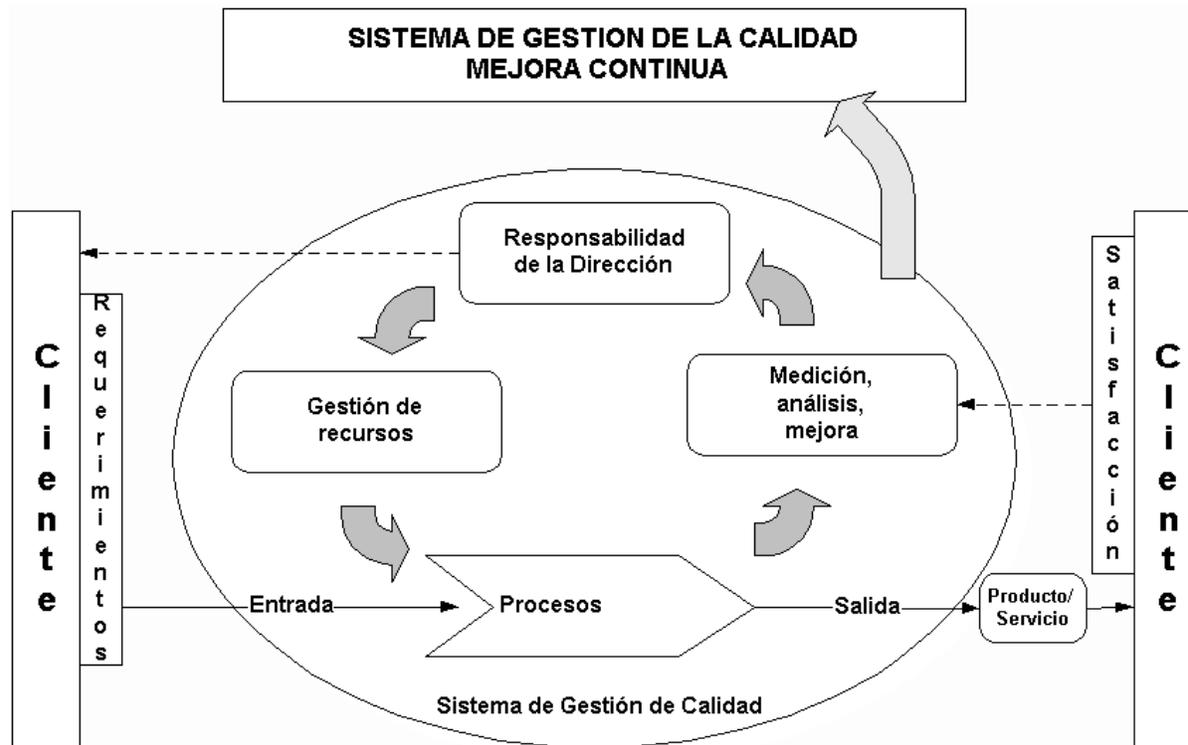
### ¿Por qué se actualizaron las normas?

- Se consideraba que las normas versión 1994 estaban más focalizadas a las grandes empresas, aunque hubo muchas Pymes que han certificado, y también hacia las compañías del tipo manufactureras.
- Resultaba un tanto confusa la elección de la norma para utilizar como guía.
- A través de la versión 2000 se visualiza una gestión basada en los procesos.
- Se pretende ir más allá de la certificación, es decir hacia una *Cultura de la Calidad Total*, implementada a través de una metodología de *mejora continua*.

### ¿Cuáles son los objetivos para las nuevas normas?

- Satisfacer las necesidades de las partes interesadas.
- Poder aplicarlas a todo tipo de organizaciones, grandes y pequeñas, públicas y privadas, con y sin fines de lucro.
- Ser simples y fáciles de entender.
- Compatible con otros sistemas de calidad.
- Poder relacionar la gestión de la calidad con los procesos de negocios.

Podemos resumir estos objetivos diciendo que estas normas pretenden ser una guía para mover la organización hacia el mejoramiento del desempeño de la empresa y el incremento de la eficiencia. Esto lo vemos reflejado en el siguiente cuadro, denominado *Diagrama del modelo por procesos*.



La familia de Normas *ISO 9000 versión 2000*, la cual reemplaza a la anterior, se compone de la siguiente manera:

### **ISO 9000:** fundamentos y vocabulario.

**ISO 9001:** requerimientos para una gestión de la calidad.

**ISO 9004:** guía para el mejoramiento del desempeño para una gestión de la calidad.

**ISO 10011:** guía para la auditoría de Sistemas de Calidad.

**ISO 10012:** requisitos para el sistema de medición.

## **Elementos complementarios**

**Folletos sobre selección y uso**

**Folleto sobre principios de la gestión de la calidad**

**Otros documentos en la medida de lo necesario**

## ***Requerimientos para una gestión de la calidad - Estructura de la ISO 9001, versión 2000***

Esta norma no solo trata el aseguramiento de la calidad del producto (bienes o servicios) sino que también incluye la necesidad que la empresa demuestre su capacidad de alcanzar la satisfacción del cliente.

A continuación vemos la estructura de la ISO 9001, conformada por los puntos que se deberán cumplimentar en forma obligatoria a los efectos de lograr la certificación:

### **0. Introducción**

#### **1. Alcance**

1. Alcance
2. Reducción en el alcance

#### **2. Referencias**

#### **3. Términos y Definiciones**

#### **4. Requerimientos de un sistema de gestión de calidad**

#### **5. Responsabilidad Gerencial**

1. Requerimientos generales
2. Requisitos del cliente
3. Requisitos legales
4. Política
5. Planificación
  1. Objetivos
  2. Planificación de la calidad
6. Sistema de gestión de calidad
7. Revisión gerencial

#### **6. Gestión de recursos**

1. Requisitos Generales
2. Recursos humanos
  1. Asignación de personal
  2. Competencia, capacitación, calificación y conocimiento
3. Información
4. Infraestructura
5. Ambiente de trabajo
- 7. Realización de los productos y/o servicios**
  1. Requerimientos generales
  2. Procesos relacionados con el cliente
  3. Diseño y desarrollo
  4. Compras
  5. Operaciones de producción y servicio
  6. Control de los instrumentos de medición y monitoreo
- 8. Medición, análisis y mejoramiento**
  1. Requerimientos generales
  2. Medición y monitoreo
  3. Control de no conformidades
  4. Análisis de datos para la mejora
  5. Mejoramiento

### ***Importancia de la ISO 9000 para las organizaciones***

La importancia principal que adquiere la Norma ISO 9000 está dada en la exigencia de los clientes para que la compañía esté certificada, tal es así que la masificación de la misma se fue dando en la medida que la Comunidad Económica Europea comenzó a requerirles a todas las empresas a las cuales les compraban algún producto, que estuvieran certificadas. Hoy en día, puede afirmarse que prácticamente todas las empresas que pretendan exportar deben poseer el certificado ISO 9000. Este requisito se va ampliando también hacia el público en general, de manera que no se percibe de la misma forma una empresa que tienen alguno de sus procesos certificados a otra del mismo rubro que no tenga en sus planes implementar un sistema de calidad.

En definitiva, la certificación en ISO 9000 le brinda a las organizaciones los siguientes beneficios:

- Seguridad en los productos relacionados con la salud, la seguridad y el medio ambiente.

La Norma pretende fundamentalmente que aquellos productos vitales para el normal desarrollo de la población, sean de calidad. No obstante, esta norma también es aplicable a cualquier tipo de empresa o institución de manera que sus procesos brinden seguridad a los clientes. Esto tomado desde un punto de vista de la responsabilidad social de las organizaciones, sean públicas o privadas, quienes no pueden darse el lujo de ninguna manera de producir productos que no cumplan con los requisitos de salubridad, seguridad y del cuidado del medio ambiente.

- Satisfacer los requerimientos de los clientes que solicitan que la compañía esté certificada.

Un claro ejemplo de ello son las empresas automotrices, quienes le exigen a los fabricantes de autopartes la certificación no solo en ISO 9000, sino también en otras normas específicas relacionadas con el mercado automotor (por ejemplo la Norma QS 9000).

- Diferenciarse de la competencia.

La certificación puede ser utilizada como un argumento de marketing, de manera de mostrar al público que se trata de una empresa preocupada por los temas de calidad.

- La posibilidad de ingresar a un ambiente de calidad.

Es muy común ver en algunos países de que manera se desarrolla una cultura de la calidad en las compañías, favorecidos por la vivencia de dicha cultura también en la vida diaria. En nuestro país esto no es muy habitual, ya que existen grandes diferencias entre lo que la calidad exige y las costumbres y valores de nuestra sociedad. Por este motivo, la exigencia de certificar en ISO 9000 lleva a la organización a introducir ciertos principios que fijarán la base para continuar luego con una mejora continua que permitan la implementación definitiva de una cultura de la calidad.

### ***Homologación de una Norma***

La homologación consiste en traducir la Norma original buscando mantener el sentido original, pero adaptando el lenguaje al país correspondiente. Hoy existen más de 50 homologaciones de la Norma ISO 9000.

### ***¿Cómo asegurar el cumplimiento de una Norma?***

La Norma exige que se implanten procesos de auditoría de calidad, a los efectos de velar por un adecuado cumplimiento de los procesos, responsabilidades y generación y administración de registros especificados. Estas auditorías deben ser realizadas en todas las áreas normadas y ejecutadas, con la frecuencia necesaria para asegurar que el Sistema se mantenga operativo.

Al certificar la Empresa contrae el compromiso de mantener el Sistema operativo y el certificador realiza, sus auditorías de verificación propias. El no cumplimiento puede llevar a la suspensión del certificado.

## **Otras Normas de Calidad**

Existen otras normas de calidad aplicables a las organizaciones, algunas de las cuales son específicas de cada sector. Mencionaremos algunas de ellas a los efectos de ampliar los conocimientos sobre la materia.

### ***ISO 14000 – Gestión Ambiental***

La serie ISO 14000 proporcionan la estructura y los sistemas para gestionar la observancia de los requerimientos legislativos y normativos en el área ambiental y afectará cada uno de los aspectos de las operaciones ambientales de la empresa.

Los componentes de ISO 14000 incluyen las categorías generales de sistemas de gestión ambiental, auditoría ambiental, rotulado con indicaciones ecológicas, evaluación del comportamiento ambiental y evaluaciones del ciclo de vida.

Estas normas pueden ser utilizadas por todos los países y organizaciones y no poseen un índice prescripto de mejora del desempeño ni políticas impuestas por un gobierno u organización. Los beneficios previstos consisten en que las normas ISO 14000, sobre las que centrará en el mundo la gestión ambiental, promoverán un enfoque voluntario de las normas de consenso, armonizarán las reglamentaciones, rótulos y métodos nacionales reduciendo al mínimo las complicaciones y barreras comerciales y fomentando la previsión y la coherencia, y demostrarán el compromiso de mantener la observancia de la reglamentación sobre comportamiento ambiental e incluso de avanzar más allá.

### ***QS-9000***

Son normas de calidad creadas por las empresas automotrices más importantes de EEUU (General Motors, Ford y Chrysler), aplicables a este tipo de compañías. También son exigibles a las empresas autopartistas, proveedoras de las anteriores.

Poseen requerimientos comunes a las Normas ISO 9000, con el agregado de requisitos para acarreo de carga pesada/automotores.

Asimismo, posee requerimientos adicionales que incluyen requisitos que se extienden más allá del alcance de la ISO 9000 y son comunes a estas empresas.

### ***IRAM 3800 – Gestión de la Seguridad y la Salud Ocupacional***

Se trata de una norma de calidad tendiente a la implementación de un adecuado sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional. Su objetivo es el de cuidar la salud y la seguridad del personal de la compañía.