

ISOTools



ISO 9004

¿Qué es la Norma ISO 9004?

Gestión para el éxito sostenido de una organización

ISO 9004:2018, tiene como objetivo ayudar en la consecución del **éxito sostenido** independientemente de las características de la organización. Aunque las premisas en la **gestión de la calidad** son la mejora continua y la máxima satisfacción de los clientes, **ISO 9004** incluye el concepto primordial de la supervivencia económica.

ISO 9004 no necesita el reconocimiento de una certificación externa y persigue el aumento de la calidad de productos y servicios mediante herramientas de autoevaluación.

Su propósito está basado en ocho principios de **gestión de la calidad**, entre ellas tenemos el suministrar lineamientos para la aplicación, el uso de un sistema de gestión y mejorar continuamente la eficacia y eficiencia del sistema de **gestión de la calidad**.

De la familia ISO 9000, la principal norma es ISO 9001, que se refiere al Sistema de Gestión de la Calidad y Directrices para la mejora del desempeño. Existen muchas normas, cada una dependiendo de la necesidad del producto o servicio al que se quieran aplicar.

ISO 9004 proporciona un enfoque más amplio sobre la **gestión de la calidad** que ha sido desarrollada para mantener coherencia y ser compatible con otras normas de sistemas de gestión.

ISO 9004:2018 proporciona las directrices para el aumento de la eficacia y la eficiencia globales de la organización. Tiene como objetivo la mejora continua del desempeño de la organización medida a través de la satisfacción de los clientes y de las demás partes interesadas en la organización.

Constituye una guía para aquellas organizaciones que deseen ir más allá de los requisitos establecidos en la norma ISO 9001, que estén preocupadas por la mejora continua del desempeño y por la evolución de su sistema de gestión de la calidad hacia modelos de excelencia.

La norma **ISO 9004** analiza cada uno de los requisitos de la norma ISO 9001, los desarrolla y aporta una serie de recomendaciones en las que se considera el potencial de mejora de la organización. La implementación de los principios recogidos en la norma **ISO 9004** beneficiará no solo a la propia organización, sino a cuantos se relacionen con ella.

Aspecto	ISO 9004:2018
Objetivo	Lograr éxito sostenido y supervivencia económica.
Certificación	No requiere; se basa en autoevaluación.
Enfoque	Mejora continua, eficacia y eficiencia global.
Relación con ISO 9001	Amplía sus requisitos y orienta hacia la excelencia.
Beneficios	Mayor calidad en productos/servicios y satisfacción de partes interesadas.

Norma ISO 9004

Estructura de la norma ISO 9004

La estructura de dicha norma es la siguiente:

- 01.** Ámbito de aplicación
- 02.** Referencias normativas
- 03.** Términos y definiciones
- 04.** Gestión para el éxito sostenido de una organización
- 05.** Estrategia y política
- 06.** Gestión de los recursos
- 07.** Gestión de los procesos
- 08.** Seguimiento, medición, análisis y opinión
- 09.** Mejora, innovación y aprendizaje

Anexo A. Herramienta de autoevaluación

Anexo B. Principios de la gestión de la calidad

Anexo C. Correspondencia entre la **Norma ISO 9004:2018**
e **ISO 9001:2015**

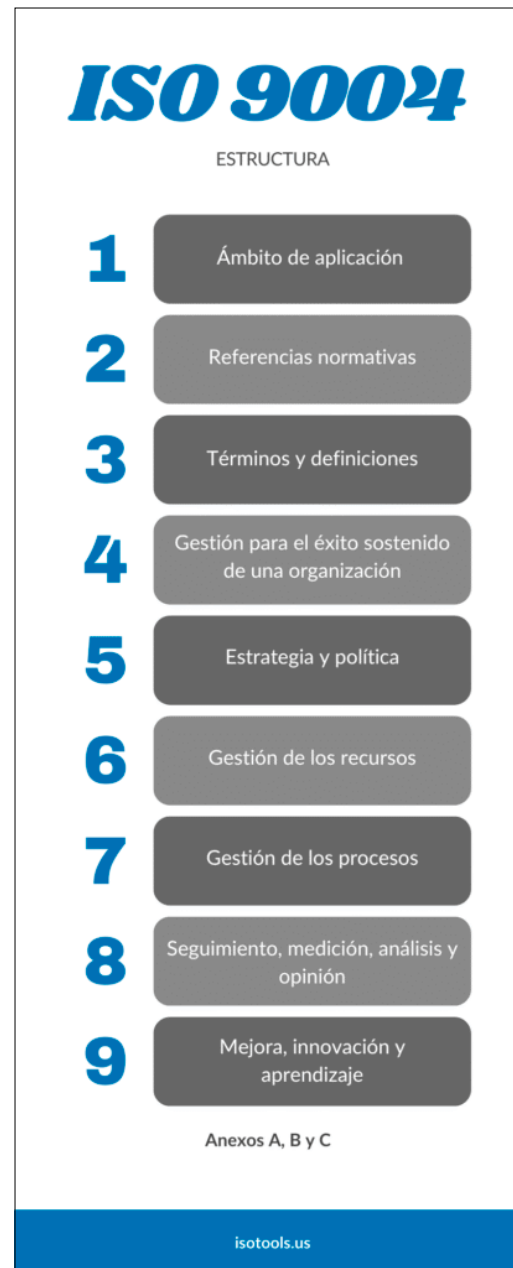
Software para ISO 9004

La Plataforma ISOTools facilita la automatización de la ISO 9004

La **Plataforma Tecnológica ISOTools** facilita a las empresas con conocimientos de ISO 9001 el camino hacia el éxito sostenido a través de un modelo escalonado en el ámbito de la calidad según los requisitos de la **ISO 9004**.

De esta manera, las organizaciones pueden alcanzar el éxito a largo plazo mediante la satisfacción del cliente, aportando beneficios para todos los miembros de la organización y para la sociedad.

Partiendo del enfoque normativo de la supervivencia económica, este software, por su capacidad de ahorrar tiempo y dinero resulta una herramienta fundamental para que las organizaciones avancen hacia la excelencia, permite la **integración** del estándar **ISO 9004** con otras normas, tales como ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001, de forma sencilla gracias a su estructura modular.



Fuentes bibliográficas:

- International Organization for Standardization. (2018). *ISO 9004:2018 – Quality management — Quality of an organization — Guidance to achieve sustained success*. ISO.
<https://www.iso.org/standard/70397.html>
- Asociación Española de Normalización (AENOR). (2018). *UNE-EN ISO 9004:2018. Gestión de la calidad. Calidad de una organización. Orientación para lograr el éxito sostenido*. AENOR.
- Juran, J. M., & Godfrey, A. B. (1999). *Juran's Quality Handbook* (5th ed.). McGraw-Hill.
- Oakland, J. S. (2014). *Total Quality Management and Operational Excellence: Text with Cases* (4th ed.). Routledge.
- Hoyle, D. (2017). *ISO 9000 Quality Systems Handbook* (7th ed.). Routledge.

ISOTools

