ESPECIFICACIÓN TÉCNICA

ISO/TS 16949

Traducción certificada
Certified translation
Traduction certifiée

Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos particulares para la aplicación de la Norma ISO 9001:2000 para la producción en serie y de piezas de recambio en la industria del automóvil

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

Quality management systems — Particular requirements for the application of ISO 9001:2000 for automotive production and relevant service part organizations

ISO/TS 16949:2002
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/e78a1f7f-66f7-4f7d-b353-1a0d77bc01a9/iso-ts-16949-2002

Systèmes de management de la qualité — Exigences particulières pour l´application de l´ISO 9001:2000 pour la production de série et de pièces de rechange dans l´industrie automobile

Publicado por la Secretaría Central de ISO en Ginebra, Suiza, como traducción oficial en español avalada por 10 organismos miembros de ISO (véase lista en página ii) que han certificado la conformidad en relación con las versiones inglesa y francesa.

Número de referencia
ISO/TS 16949:2002
(traducción certificada)

© ISO 2002

PDF – Exoneración de responsabilidad

Este archivo PDF puede contener caracteres tipográficos integrados. De acuerdo con las condiciones de licencia de Adobe, este archivo podrá ser impreso o visualizado, pero no deberá ser editado a menos que el ordenador empleado para tal fin cuente con una licencia que autorice el uso de estos caracteres y que éstos estén instalados en el ordenador. Al descargar este archivo, las partes implicadas aceptan la responsabilidad de no infringir las condiciones de licencia de Adobe. La Secretaría Central de ISO rehusa toda responsabilidad sobre esta cuestión.

Adobe es una marca registrada de Adobe Systems Incorporated.

Los detalles relativos a los productos *software* utilizados para crear este archivo PDF están disponibles en la sección *Información general* relativa al archivo. Los parámetros de creación del PDF han sido optimizados para la impresión. Se han adoptado todas las medidas pertinentes para garantizar que el archivo es apropiado para su uso por los organismos miembros de ISO. En el improbable caso de que se encuentre un problema al respecto, sírvase comunicarlo a la Secretaría Central en la dirección indicada a continuación.

Organismos miembros de ISO que han certificado la conformidad de la traducción:

— Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR), España

— Dirección General de Normas (DGN), México

— Fondo para la Normalización y Certificación de la Calidad (FONDONORMA), Venezuela

— Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM), Argentina

— Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC), Colombia

— Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica (INTECO), Costa Rica

— Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN), Ecuador

— Instituto Nacional de Normalización (NNN), Chile

— Instituto Uruguayo de Normas Técnicas (UNIT), Uruguay

— Oficina Nacional de Normalización (NC), Cuba

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
ISO/TS 16949:2002
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/e78a1f7f-66f7-4f7d-b353-1c0d77be01a9/iso-ts-16949-2002

© ISO 2002

Versión española publicada en 2006.

Reservados todos los derechos. A menos que se indique lo contrario, no podrá reproducirse ni utilizarse ninguna parte de esta publicación bajo ninguna forma y por ningún medio, electrónico o mecánico, incluidos el fotocopiado y la microfilmación, sin la autorización por escrito de ISO solicitado a la siguiente dirección o al organismo miembro de ISO en el país del solicitante.

ISO copyright office
Case postale 56 • CH-1211 Geneva 20
Tfn: + 41 22 749 01 11
Fax: + 41 22 749 09 47
E-mail copyright@iso.org
Web www.iso.org

Publicado en Suiza

El texto contenido en recuadros en este documento corresponde al texto de la Norma ISO 9001:2000 y se encuentra protegido por los derechos de propiedad citados.

El texto exterior a los recuadros ha sido elaborado en origen por la International Automotive Task Force.*[Grupo de tarea internacional del sector del automóvil]* Los derechos de propiedad de este texto corresponden a ANFIA, CCFA/FIEV, SMMT, VDA (véase a continuación) y a los fabricantes de automóviles DaimlerChrysler, Ford Motor Company, General Motors Corp.

Traducción certificada / Certified translation / Traduction certifiée
© ISO 2002 – Todos los derechos reservados
© ANFIA, © CCFA/FIEV, © SMMT, © VDA, © DaimlerChrysler, Ford Motor Company, General Motors Corp.
– Todos los derechos reservados

El contenido de esta Especificación Técnica en su totalidad, o en parte, no podrá ser reproducido ni almacenado en un sistema de recuperación de datos, ni transmitido bajo ninguna forma o medio electrónico o mecánico, incluido el fotocopiado y la realización de grabaciones, sin una autorización previa por escrito.

Las solicitudes relativas a permisos para la reproducción y/o traducción del texto no contenido en recuadros deberían dirigirse a una de las direcciones siguientes:

International Automotive Oversight Bureau (IAOB/Estados Unidos de América)

Associazione Nazionale Fra Industrie Automobilistiche (ANFIA/Italia)

Comité des Constructeurs Français d´Automobiles (CCFA/Francia)

Fédération des Industries des Équipements pour Véhicules (FIEV/Francia)

Society of Motor Manufacturers and Traders (SMMT/Reino Unido)

Verband der Automobilindustrie - Qualitätsmanagement Center (VDA-QMC/Alemania)

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO/TS 16949:2002
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/e78a1f7f-66f7-4f7d-b353-1c0d77be01a9/iso-ts-16949-2002

© ISO 2002 – Todos los derechos reservados
© ANFIA, © CCFA/FIEV, © SMMT, © VDA, © DaimlerChrysler, Ford Motor Company, General Motors Corp. – Todos los derechos reservados

Índice

Página

Prólogo ix

Observaciones para la certificación ..... *x*

Prólogo de la versión en español xi

Introducción xii

0.1 Generalidades xii

0.2 Enfoque basado en procesos xii

0.3 Relación con la Norma ISO 9004 xiv

0.3.1 Guía de IATF para la Especificación Técnica ISO/TS 16949:2002 ..... *xiv*

0.4 Compatibilidad con otros sistemas de gestión xiv

0.5 Objetivo de esta Especificación Técnica ..... *xiv*

1 Objeto y campo de aplicación 1

1.1 Generalidades 1

1.2 Aplicación 1

2 Referencias normativas 2

3 Términos y definiciones 2

3.1 Términos y definiciones para la industria del automóvil *2*

4 Sistema de gestión de la calidad 4

4.1 Requisitos generales 4

4.1.1 Requisitos generales – Suplemento *4*

4.2 Requisitos de la documentación 5

4.2.1 Generalidades 5

4.2.2 Manual de la calidad 5

4.2.3 Control de los documentos 6

4.2.3.1 Especificaciones de ingeniería *6*

4.2.4 Control de los registros 6

4.2.4.1 Conservación de los registros *7*

5 Responsabilidad de la dirección 7

5.1 Compromiso de la dirección 7

5.1.1 Eficiencia del proceso *7*

5.2 Enfoque al cliente 7

5.3 Política de la calidad 7

5.4 Planificación 8

5.4.1 Objetivos de la calidad 8

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
ISO/TS 16949:2002
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/e78a1f7f-66f7-4f7d-b353-fc0d77bc01a9/iso-ts-16949-2002

© ISO 2002 – Todos los derechos reservados
© ANFIA, © CCFA/FIEV, © SMMT, © VDA, © DaimlerChrysler, Ford Motor Company, General Motors Corp. – Todos los derechos reservados

5.4.1.1 Objetivos de la calidad – Requisitos ... *8*
5.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad ... 8
5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación ... 8
5.5.1 Responsabilidad y autoridad ... 8
5.5.1.1 Responsabilidad en materia de calidad ... *9*
5.5.2 Representante de la dirección ... 9
5.5.2.1 Representante del cliente ... *9*
5.5.3 Comunicación interna ... 9
5.6 Revisión por la dirección ... 10
5.6.1 Generalidades ... 10
5.6.1.1 Desempeño del sistema de gestión de la calidad ... *10*
5.6.2 Información para la revisión ... 10
5.6.2.1 Información para la revisión – Suplemento ... *11*
5.6.3 Resultados de la revisión ... 11
6 Gestión de los recursos ... 11
6.1 Provisión de recursos ... 11
6.2 Recursos humanos ... 11
6.2.1 Generalidades ... 11
6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación ... 12
6.2.2.1 Habilidades para el diseño del producto ... *12*
6.2.2.2 Formación ... *12*
6.2.2.3 Formación para el puesto de trabajo ... *12*
6.2.2.4 Motivación del personal y otorgamiento de autoridad ... *12*
6.3 Infraestructura ... 13
6.3.1 Planificación de la planta, las instalaciones y los equipos ... *13*
6.3.2 Planes de contingencia ... *13*
6.4 Ambiente de trabajo ... 13
6.4.1 Seguridad del personal para alcanzar la calidad del producto ... *13*
6.4.2 Limpieza de las instalaciones ... *13*
7 Realización del producto ... 14
7.1 Planificación de la realización del producto ... 14
7.1.1 Planificación de la realización del producto – Suplemento ... *14*
7.1.2 Criterios de aceptación ... *14*
7.1.3 Confidencialidad ... *14*
7.1.4 Control de cambios ... *15*
7.2 Procesos relacionados con el cliente ... 15
7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto ... 15
7.2.1.1 Características especiales designadas por el cliente ... *15*
7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto ... 16

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
ISO/TS 16949:2002
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/e78a1f7f-66f7-4f7d-b353-b0d77be01a9/iso-ts-16949-2002

Traducción certificada / Certified translation / Traduction certifiée
© ISO 2002 – Todos los derechos reservados
© ANFIA, © CCFA/FIEV, © SMMT, © VDA, © DaimlerChrysler, Ford Motor Company, General Motors Corp.
– Todos los derechos reservados

7.2.2.1 Revisión de los requisitos relacionados con el producto – Suplemento ... *16*
7.2.2.2 Factibilidad de la fabricación por la organización ... *16*
7.2.3 Comunicación con el cliente ... 16
7.2.3.1 Comunicación con el cliente – Suplemento ... *17*
7.3 Diseño y desarrollo ... 17
7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo ... 17
7.3.1.1 Enfoque multidisciplinar ... *17*
7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo ... 17
7.3.2.1 Elementos de entrada del diseño del producto ... *18*
7.3.2.2 Elementos de entrada del diseño del proceso de fabricación ... *18*
7.3.2.3 Características especiales ... *18*
7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo ... 19
7.3.3.1 Resultados del diseño del producto – Suplemento ... *19*
7.3.3.2 Resultados del diseño del proceso de fabricación ... *19*
7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo ... 20
7.3.4.1 Seguimiento ... *20*
7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo ... 20
7.3.6 Validación del diseño y desarrollo ... 20
7.3.6.1 Validación del diseño y desarrollo – Suplemento ... *21*
7.3.6.2 Programa de prototipos ... *21*
7.3.6.3 Proceso de aceptación del producto ... *21*
7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo ... 21
7.4 Compras ... 21
7.4.1 Proceso de compras ... 21
7.4.1.1 Conformidad con la reglamentación ... *22*
7.4.1.2 Desarrollo del sistema de gestión de la calidad del proveedor ... *22*
7.4.1.3 Fuentes de suministro aprobadas por el cliente ... *22*
7.4.2 Información de las compras ... 22
7.4.3 Verificación de los productos comprados ... 23
7.4.3.1 Calidad del producto a la recepción ... *23*
7.4.3.2 Seguimiento del proveedor ... *23*
7.5 Producción y prestación del servicio ... 23
7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio ... 23
7.5.1.1 Plan de control ... *24*
7.5.1.2 Instrucciones de trabajo ... *24*
7.5.1.3 Verificación de los trabajos de puesta a punto ... *24*
7.5.1.4 Mantenimiento preventivo y predictivo ... *25*
7.5.1.5 Gestión de las herramientas de producción ... *25*
7.5.1.6 Programa de producción ... *25*

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
ISO/TS 16949:2002
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/e78a1f7f-66f7-4f7d-b353-b9d7ffe01a9/iso-ts-16949-2002

© ISO 2002 – Todos los derechos reservados
© ANFIA, © CCFA/FIEV, © SMMT, © VDA, © DaimlerChrysler, Ford Motor Company, General Motors Corp. – Todos los derechos reservados

7.5.1.7 Retroalimentación de la información del servicio ... *25*
7.5.1.8 Acuerdo con el cliente sobre el servicio ... *26*
7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio ... 26
7.5.2.1 Validación de los procesos de la producción y de la presentación del servicio – Suplemento ... *26*
7.5.3 Identificación y trazabilidad ... 26
7.5.3.1 Identificación y trazabilidad – Suplemento ... *27*
7.5.4 Propiedad del cliente ... 27
7.5.4.1 Herramientas de producción propiedad del cliente ... *27*
7.5.5 Preservación del producto ... 27
7.5.5.1 Almacenamiento e inventario ... *27*
7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y de medición ... 27
7.6.1 Análisis del sistema de medición ... *28*
7.6.2 Registros de calibración/verificación ... *28*
7.6.3 Requisitos aplicables al laboratorio ... *29*
7.6.3.1 Laboratorio interno ... *29*
7.6.3.2 Laboratorio externo ... *29*
8 Medición, análisis y mejora ... 29
8.1 Generalidades ... 29
8.1.1 Identificación de herramientas estadísticas ... *30*
8.1.2 Conocimiento de conceptos estadísticos básicos ... *30*
8.2 Seguimiento y medición ... 30
8.2.1 Satisfacción del cliente ... 30
8.2.1.1 Satisfacción del cliente - Suplemento ... *30*
8.2.2 Auditoría interna ... 30
8.2.2.1 Auditoría del sistema de gestión de la calidad ... *31*
8.2.2.2 Auditoría del proceso de fabricación ... *31*
8.2.2.3 Auditoría del producto ... *31*
8.2.2.4 Planes de auditoría interna ... *31*
8.2.2.5 Calificación de auditores internos ... *31*
8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos ... 31
8.2.3.1 Seguimiento y medición de los procesos de fabricación ... *32*
8.2.4 Seguimiento y medición del producto ... 32
8.2.4.1 Control dimensional y ensayos/pruebas funcionales ... *33*
8.2.4.2 Piezas de aspecto ... *33*
8.3 Control del producto no conforme ... 33
8.3.1 Control del producto no conforme – Suplemento ... *34*
8.3.2 Control del producto reprocesado ... *34*
8.3.3 Información al cliente ... *34*
8.3.4 Renuncia por parte del cliente ... *34*

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
ISO/TS 16949:2002
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/e78a1f7f-66f7-4f7d-b353-1c0d77be01a9/iso-ts-16949-2002

Traducción certificada / Certified translation / Traduction certifiée
© ISO 2002 – Todos los derechos reservados
© ANFIA, © CCFA/FIEV, © SMMT, © VDA, © DaimlerChrysler, Ford Motor Company, General Motors Corp. – Todos los derechos reservados

8.4 Análisis de datos 34
8.4.1 Análisis y utilización de datos 34
8.5 Mejora 35
8.5.1 Mejora continua 35
8.5.1.1 Mejora continua de la organización 35
8.5.1.2 Mejora del proceso de fabricación 35
8.5.2 Acción correctiva 35
8.5.2.1 Solución de problemas 36
8.5.2.2 Métodos a prueba de error 36
8.5.2.3 Impacto de las acciones correctivas 36
8.5.2.4 Ensayo/prueba/análisis del producto rechazado 36
8.5.3 Acción preventiva 36
Anexo A (normativo) Plan de control 37
A.1 Fases del plan de control 37
A.2 Elementos del plan de control 37
Bibliografía 39

NOTA En esta tabla de contenidos, los títulos correspondientes a la Norma ISO 9001:2000 están en letra normal, *los títulos correspondientes a IATF están en letra cursiva.*

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
ISO/TS 16949:2002
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/e78a1f7f-66f7-4f7d-b353-1c0d77be01a9/iso-ts-16949-2002

Traducción certificada / Certified translation / Traduction certifiée
© ISO 2002 – Todos los derechos reservados
© ANFIA, © CCFA/FIEV, © SMMT, © VDA, © DaimlerChrysler, Ford Motor Company, General Motors Corp. – Todos los derechos reservados

Prólogo

ISO (Organización Internacional de Normalización) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización (organismos miembros de ISO). El trabajo de preparación de las Normas Internacionales normalmente se realiza a través de los comités técnicos de ISO. Cada organismo miembro interesado en una materia para la cual se haya establecido un comité técnico, tiene el derecho de estar representado en dicho comité. Las organizaciones internacionales, públicas y privadas, en coordinación con ISO, también participan en el trabajo. ISO colabora estrechamente con la Comisión Electrotécnica Internacional (IEC) en todas las materias de normalización electrotécnica.

Las Normas Internacionales se redactan de acuerdo con las reglas establecidas en la Parte 3 de las Directivas ISO/IEC.

La principal tarea de los comités técnicos es preparar Normas Internacionales. Los Proyectos de Normas Internacionales (FDIS) adoptados por los comités técnicos se circulan a los organismos miembros para votación. La publicación como Norma Internacional requiere la aprobación por al menos el 75 % de los organismos miembros con derecho a voto.

En otros casos, en particular cuando el mercado requiere urgentemente tales documentos, un comité técnico puede decidir publicar otros tipos de documentos normativos:

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

– una Especificación Disponible Públicamente de ISO (ISO/PAS) representa un acuerdo entre los expertos técnicos de un grupo de trabajo de ISO y se acepta su publicación si lo aprueban más del 50 % de los miembros con derecho a voto del comité originario.

ISO/TS 16949:2002
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/e78a1f7f-66f7-4f7d-b353-1c0d77be01a9/iso-ts-16949-2002

– una Especificación Técnica de ISO (ISO/TS) representa un acuerdo entre los miembros de un comité técnico y se acepta su publicación si se aprueba por 2/3 de los miembros del comité con derecho a voto.

Una ISO/PAS o una ISO/TS se revisa a los tres años para decidir si se confirma por otros tres años más, se revisa para convertirse en una Norma Internacional, o se retira. Si la ISO/PAS o ISO/TS se confirma, se revisa de nuevo al cabo de tres años, momento en que tiene que transformarse en Norma Internacional o bien retirarse.

El documento ISO/TS 16949:2002 ha sido elaborado por la International Automotive Task Force (IATF) *[Grupo de tarea internacional del sector del automóvil]* y la Japan Automobile Manufacturers Association, Inc. (JAMA) *[Asociación japonesa de fabricantes de automóviles]*, con el apoyo del Comité Técnico ISO/TC 176, *Gestión y aseguramiento de la calidad.*

Esta segunda edición de la Especificación Técnica ISO/TS 16949 anula y reemplaza a la primera edición (ISO/TS 16949:1999), que ha sido revisada técnicamente.

El texto dentro de recuadros es el texto original de la Norma ISO 9001:2000. Los requisitos suplementarios específicos del sector del automóvil están fuera de los recuadros.

En esta Especificación Técnica, el término “debe” indica un requisito. El término “debería” indica una recomendación. Los párrafos identificados como “NOTA”, se presentan a modo de orientación para la comprensión o clarificación del requisito correspondiente.

Cuando se utiliza la expresión “tal como”, las sugerencias son dadas únicamente a modo de orientación.

El Anexo A es una parte normativa de esta Especificación Técnica.

Traducción certificada / Certified translation / Traduction certifiée
© ISO 2002 – Todos los derechos reservados
© ANFIA, © CCFA/FIEV, © SMMT, © VDA, © DaimlerChrysler, Ford Motor Company, General Motors Corp.
– Todos los derechos reservados

Observaciones para la certificación

La certificación según esta Especificación Técnica, incluyendo los requisitos específicos de los clientes, si los hay, es reconocida por parte de los clientes miembros de IATF, cuando se consigue de acuerdo al esquema de certificación de la IATF (véase las “Reglas para conseguir el reconocimiento IATF”).

Se pueden obtener más detalles consultando a los organismos miembros de IATF que se citan a continuación:

Associazione Nazionale Fra Industrie Automobilistiche (ANFIA)

Web site: www.anfia.it e-mail: anfia@anfia.it

International Automotive Oversight Bureau (IAOB)

Web site: www.iaob.org e-mail: quality@aiag.org

Fédération des Industries des Équipements pour Véhicules (FIEV)

Comité des Constructeurs Français d'Automobiles (CCFA)

Web site: www.iatf-france.com e-mail: iatf@iatf-france.com

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

Society of Motor Manufacturers and Traders Ltd. (SMMT Ltd.)

Web site: www.smmt.co.uk e-mail: quality@smmt.co.uk

ISO/TS 16949:2002
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/e78a1f7f-66f7-4f7d-b353-1c0d77be01a9/iso-ts-16949-2002

Verband der Automobilindustrie Qualitätsmanagement Center (VDA-QMC)

Web site: www.vda-qmc.de e-mail: info@vda-qmc.de

© ISO 2002 – Todos los derechos reservados
© ANFIA, © CCFA/FIEV, © SMMT, © VDA, © DaimlerChrysler, Ford Motor Company, General Motors Corp. – Todos los derechos reservados

Prólogo de la versión en español

Esta Especificación Técnica ha sido traducida por el Grupo de Trabajo "*Spanish Translation Task Group*" del Comité Técnico ISO/TC 176, *Gestión y aseguramiento de la calidad*, en el que participan representantes de los organismos nacionales de normalización y representantes del sector empresarial de los siguientes países:

Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Cuba, Ecuador, España, Estados Unidos de América, México, Perú, República Dominicana, Uruguay y Venezuela.

Igualmente, en el citado Grupo de Trabajo participan representantes de COPANT (Comisión Panamericana de Normas Técnicas) y de INLAC (Instituto Latinoamericano de Aseguramiento de la Calidad).

Esta traducción es parte del resultado del trabajo que el Grupo ISO/TC 176 STTG viene desarrollando desde su creación en 1999 para lograr la unificación de la terminología en lengua española en el ámbito de la gestión de la calidad.

Esta traducción adopta íntegramente la Especificación Técnica ISO/TS 16949:2002 elaborada por la IATF e ISO, siendo su contenido idéntico al de ésta. Esta versión en lengua española es la única reconocida por ambos organismos.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO/TS 16949:2002
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/e78a1f7f-66f7-4f7d-b353-1c0d77be01a9/iso-ts-16949-2002

Traducción certificada / Certified translation / Traduction certifiée
© ISO 2002 – Todos los derechos reservados
© ANFIA, © CCFA/FIEV, © SMMT, © VDA, © DaimlerChrysler, Ford Motor Company, General Motors Corp. – Todos los derechos reservados

Introducción

0.1 Generalidades

ISO 9001:2000, Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos

0.1 Generalidades

La adopción de un sistema de gestión de la calidad debería ser una decisión estratégica de la organización. El diseño y la implementación del sistema de gestión de la calidad de una organización están influenciados por diferentes necesidades, objetivos particulares, los productos suministrados, los procesos empleados y el tamaño y estructura de la organización. No es el propósito de esta Norma Internacional proporcionar uniformidad en la estructura de los sistemas de gestión de la calidad o en la documentación.

Los requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados en esta Norma Internacional son complementarios a los requisitos para los productos. La información identificada como “NOTA” se presenta a modo de orientación para la comprensión o clarificación del requisito correspondiente.

Esta Norma Internacional pueden utilizarla partes internas y externas, incluyendo organismos de certificación, para evaluar la capacidad de la organización para cumplir los requisitos del cliente, los reglamentarios y los propios de la organización.

En el desarrollo de esta Norma Internacional se han tenido en cuenta los principios de gestión de la calidad enunciados en las Normas ISO 9000 e ISO 9004.

iTeh STANDARD PREVIEW

0.2 Enfoque basado en procesos

(standards.iteh.ai)

ISO 9001:2000, Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos

ISO/TS 16949:2002
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/e78a1f7f-66f7-4f7d-b353-1c0d77be01a9/iso-ts-16949-2002

0.2 Enfoque basado en procesos

Esta Norma Internacional promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Para que una organización funcione de manera eficaz, tiene que identificar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí. Una actividad que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados, se puede considerar como un proceso. Frecuentemente el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso.

La aplicación de un sistema de procesos dentro de la organización, junto con la identificación e interacciones de estos procesos, así como su gestión, puede denominarse como “enfoque basado en procesos”.

Una ventaja del enfoque basado en procesos es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales dentro del sistema de procesos, así como sobre su combinación e interacción.

Un enfoque de este tipo, cuando se utiliza dentro de un sistema de gestión de la calidad, enfatiza la importancia de

a) la comprensión y el cumplimiento de los requisitos,

b) la necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor,

c) la obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso, y

d) la mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas.

Traducción certificada / Certified translation / Traduction certifiée
© ISO 2002 – Todos los derechos reservados
© ANFIA, © CCFA/FIEV, © SMMT, © VDA, © DaimlerChrysler, Ford Motor Company, General Motors Corp. – Todos los derechos reservados

El modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos que se muestra en la figura 1 ilustra los vínculos entre los procesos presentados en los capítulos 4 a 8. Esta figura muestra que los clientes juegan un papel significativo para definir los requisitos como elementos de entrada. El seguimiento de la satisfacción del cliente requiere la evaluación de la información relativa a la percepción del cliente acerca de si la organización ha cumplido sus requisitos. El modelo mostrado en la figura 1 cubre todos los requisitos de esta Norma Internacional, pero no refleja los procesos de una forma detallada.

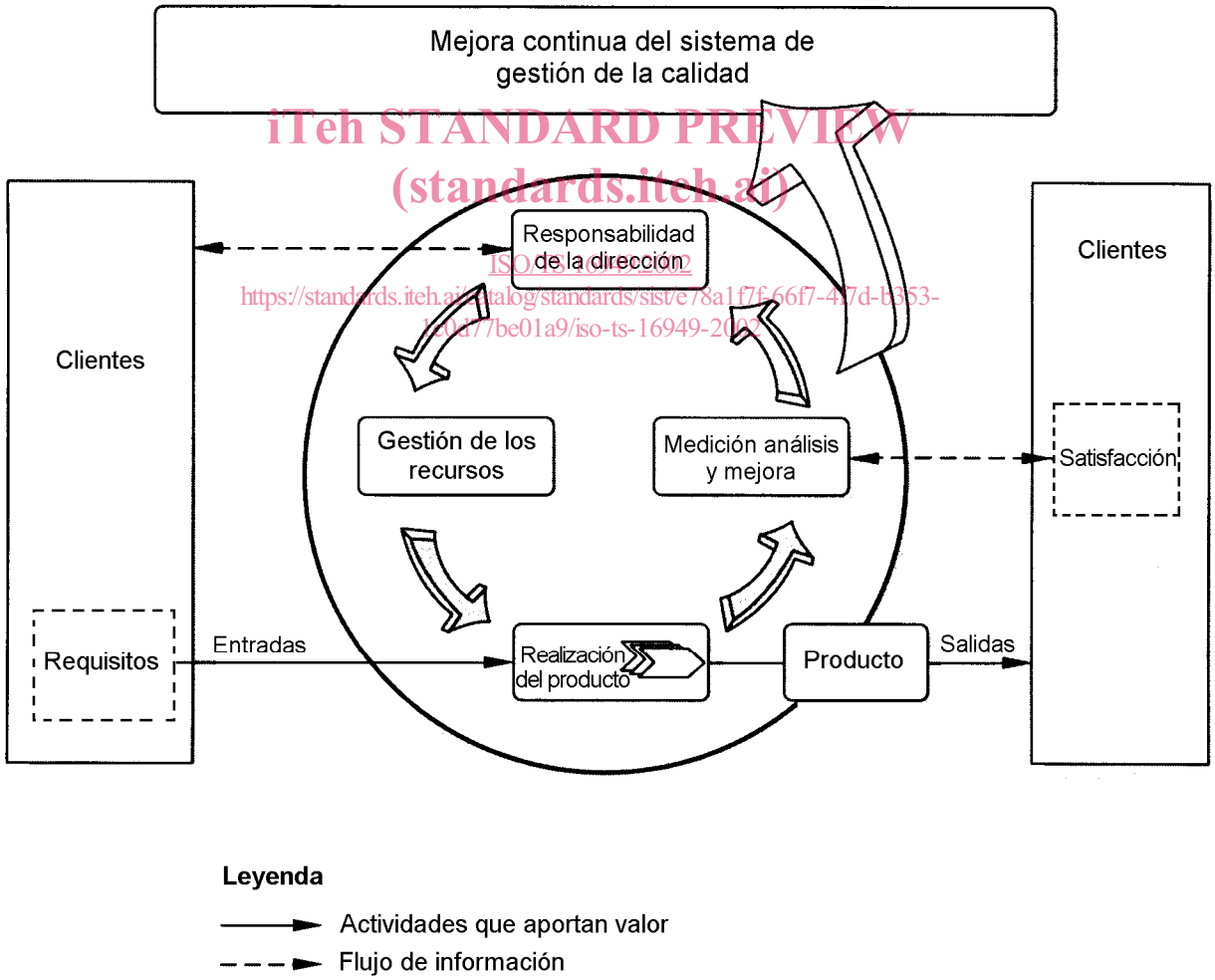
NOTA De manera adicional, puede aplicarse a todos los procesos la metodología conocida como “Planificar-Hacer-Verificar-Actuar” (PHVA). PHVA puede describirse brevemente como:

Planificar: establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.

Hacer: implementar los procesos.

Verificar: realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto, e informar sobre los resultados.

Actuar: tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.



iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
ISO/TS 16949:2002
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/e78a1f7f-66f7-417d-b353-1e0d77be01a9/iso-ts-16949-2002

Figura 1 — Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos

Traducción certificada / Certified translation / Traduction certifiée
© ISO 2002 – Todos los derechos reservados
© ANFIA, © CCFA/FIEV, © SMMT, © VDA, © DaimlerChrysler, Ford Motor Company, General Motors Corp. – Todos los derechos reservados

0.3 Relación con la Norma ISO 9004

ISO 9001:2000, Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos

0.3 Relación con la Norma ISO 9004

Las ediciones actuales de las Normas ISO 9001 e ISO 9004 se han desarrollado como un par coherente de normas para los sistemas de gestión de la calidad, las cuales han sido diseñadas para complementarse entre sí, pero que pueden utilizarse igualmente como documentos independientes. Aunque las dos normas tienen diferente objeto y campo de aplicación, tienen una estructura similar para facilitar su aplicación como un par coherente.

La Norma ISO 9001 especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad que pueden utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, para certificación o con fines contractuales. Se centra en la eficacia del sistema de gestión de la calidad para dar cumplimiento a los requisitos del cliente.

La Norma ISO 9004 proporciona orientación sobre un rango más amplio de objetivos de un sistema de gestión de la calidad que la Norma ISO 9001, especialmente para la mejora continua del desempeño y de la eficiencia globales de la organización, así como de su eficacia. La Norma ISO 9004 se recomienda como una guía para aquellas organizaciones cuya alta dirección desee ir más allá de los requisitos de la Norma ISO 9001, persiguiendo la mejora continua del desempeño. Sin embargo, no tiene la intención de que sea utilizada con fines contractuales o de certificación.

NOTA El conocimiento y uso de los ocho principios de gestión de la calidad a los que se hace referencia en las Normas ISO 9000:2000 e ISO 9004:2000 deberían demostrarse y distribuirse a través de la organización por la alta dirección.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

0.3.1 Guía de IATF para la Especificación Técnica ISO/TS 16949:2002

La “Guía de IATF para la Especificación Técnica ISO/TS 16949:2002” es un documento que contiene prácticas, ejemplos, ilustraciones y explicaciones recomendadas en la industria del automóvil y proporciona ayuda para cumplir los requisitos de esta Especificación Técnica.

ISO/TS 16949:2002
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/e78a1f7f-66f7-4f7d-b353-1c0d77be01a9/iso-ts-16949-2002

Este documento de orientación de IATF no está destinado a ser utilizado con fines de certificación o contractuales.

0.4 Compatibilidad con otros sistemas de gestión

ISO 9001:2000, Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos

0.4 Compatibilidad con otros sistemas de gestión

Esta Norma Internacional se ha alineado con la Norma ISO 14001:1996, con la finalidad de aumentar la compatibilidad de las dos normas en beneficio de la comunidad de usuarios.

Esta Norma Internacional no incluye requisitos específicos de otros sistemas de gestión, tales como aquellos particulares para la gestión ambiental, gestión de la seguridad y salud ocupacional, gestión financiera o gestión de riesgos. Sin embargo, esta Norma Internacional permite a una organización integrar o alinear su propio sistema de gestión de la calidad con requisitos de sistemas de gestión relacionados. Es posible para una organización adaptar su(s) sistema(s) de gestión existente(s) con la finalidad de establecer un sistema de gestión de la calidad que cumpla con los requisitos de esta Norma Internacional.

0.5 Objetivo de esta Especificación Técnica

El objetivo de esta Especificación Técnica es el desarrollo de un sistema de gestión de la calidad que tenga en cuenta la mejora continua, poniendo énfasis en la prevención de defectos y en la reducción de la variación y de los desperdicios en la cadena de suministro.

Traducción certificada / Certified translation / Traduction certifiée
© ISO 2002 – Todos los derechos reservados
© ANFIA, © CCFA/FIEV, © SMMT, © VDA, © DaimlerChrysler, Ford Motor Company, General Motors Corp. – Todos los derechos reservados

Esta Especificación Técnica, junto con los requisitos específicos de los clientes que sean aplicables, define los requisitos fundamentales del sistema de gestión de la calidad para quienes suscriban este documento.

Esta Especificación Técnica está destinada a evitar la multiplicidad de auditorías de certificación y proporciona un enfoque común al sistema de gestión de la calidad para la producción en serie y de piezas de recambio en la industria del automóvil.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO/TS 16949:2002
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/e78a1f7f-66f7-4f7d-b353-1c0d77be01a9/iso-ts-16949-2002

Traducción certificada / Certified translation / Traduction certifiée
© ISO 2002 – Todos los derechos reservados
© ANFIA, © CCFA/FIEV, © SMMT, © VDA, © DaimlerChrysler, Ford Motor Company, General Motors Corp.
– Todos los derechos reservados