

TI@TRANSPORTE Informa

Programa de la **Fundación Cetmo** para el fomento de la Tecnología y la Innovación en el Transporte

ACTUALIDAD

ARBITRAJE SOBRE LOS NOMBRES DE DOMINIO EN INTERNET

Los nombres de dominio surgieron como una herramienta para simplificar el acceso a los ordenadores en Internet. Lo que empezó siendo una forma de hacer más sencilla e intuitiva la localización de un ordenador en las redes, se ha convertido en uno de los elementos fundamentales de Internet, en una cuestión de prestigio, de estrategia,...

Tienen una doble naturaleza. Por una parte, como dirección, se trata de un sistema jerárquico diseñado con objeto de identificar ordenadores. Tienen una estructura compuesta por un identificador (nombre de marca, acrónimo, etc.) seguido de un calificador (separados ambos por un punto). El calificador tiene dos o tres letras.

- Dos letras: calificadores territoriales, gestionados por las organizaciones y reglas propias de cada país ("es" para España, "fr" para Francia, etc.).
- Tres letras: calificadores internacionales genéricos ("com", "net", "org", etc.).

Por otra parte, como "seña distintiva", pueden identificar una empresa o marca de producto y/o servicio en Internet. De pronto, numerosas empresas se han visto sobrepasadas por la eclosión del fenómeno protagonizado por Internet y han creído ver en los nombres de dominio la clave para atraer visitas a un escaparate, la puerta de acceso triunfal al mundo de los negocios virtuales.

Las reglas para registrar un nombre de dominio son muy distintas según el calificativo sea territorial (dos letras) o genérico (tres letras). En el caso de los genéricos "com", "org" y "net" las normas son mínimas y rige el principio de que un nombre se asigna a quien primero lo pide, tenga o no asociación con el nombre o marca del solicitante.

Se han registrado más de 10 millones de nombres genéricos (básicamente "com") y más de 3 millones de nombres territoriales. Este esquema (actualmente en revisión, para introducir nuevos calificativos genéricos) es muy vulnerable al uso perverso. Permite que cualquiera pueda registrar en "com", por ejemplo, nombres famosos asociados a marcas

conocidas o que una empresa registre su nombre en cada uno de los tres genéricos ("com", "net" y "org"), evitando así que otra homónima pueda usar uno de los tres.

Desde la popularización de Internet vienen sucediéndose conflictos por el registro de nombres con la terminación "com". La Organización Mundial de la Propiedad Intelectual (OMPI) se encarga de resolver los conflictos relacionados con los nombres de dominio en Internet, además de las controversias comerciales relacionadas con la propiedad intelectual (patentes, licencias de marca, franquicias, etc.).

Desde principios de año funciona un procedimiento rápido (menos de 45 días) de mediación y arbitraje internacional. La OMPI dispone de una lista de mediadores especializados en los aspectos técnicos, comerciales y jurídicos de la propiedad intelectual y que tienen experiencia en la mediación comercial internacional.

El poseedor de una marca que considera que alguno de los dominios existentes en la red deberían ser de su titularidad puede recurrir a este procedimiento, acreditando que es el titular de la marca, que el nombre de dominio demandado es idéntico o similar al de la marca y que el actual titular lo ha obtenido y lo está utilizando con mala fe.

Los costes fijados por el centro de arbitraje y mediación de la OMPI son de 168.000 PTA si las partes acuerdan someterse al arbitraje de un único experto y si la demanda no incluye más de 5 dominios. Para arbitrajes de un grupo de tres expertos y hasta 5 dominios el coste es de 420.000 PTA.

Este procedimiento ha permitido resolver disputas en casos en los que ciertos nombres de dominio inducían a confusión con las marcas registradas por los demandantes. Además, concurrían otras dos circunstancias: la ausencia de intereses legítimos del demandado y que los nombres de dominio demandados se habían registrado y utilizado con mala fe.

La mala fe se pone de manifiesto cuando el poseedor de un dominio intenta venderlo. La fiebre de los dominios en ".com" ha llevado a pagar 7,5 millones de dólares por el nombre de dominio business.com. El comprador, eCompanies, es una incubadora de empresas californiana. También se dice que Compaq Computer corp pagó 3,35 millones de dólares por el nombre AltaVista.com y que la empresa venezolana Players Only pagó 1 millón de dólares por hacerse con el nombre wallstreet.com, para utilizarlo como casino virtual.

Pero el arbitraje no funciona si no media mala fe. Si una empresa tiene una homónima en otro país y ambas disputan el mismo nombre de dominio en ".com", por ejemplo, la solución corresponde a los tribunales ordinarios, aunque el problema puede ser ejecutar la sentencia cuando los contendientes están en distintos países.

El coste, en tiempo, dinero y dedicación, que representa la vía judicial hace que algunas empresas hayan considerado más oportuno establecer una estrategia realista de marca a largo plazo y acorde con el nuevo escenario.

Los "especialistas" repiten sin tregua que el nombre de dominio en Internet debe ser corto, memorizable y fácil de pronunciar y que, al mismo tiempo, su sintaxis debería corresponderse con la naturaleza de su sector de actividad. En primera aproximación, pues, parece lógico suponer un afianzamiento como líderes de quienes escogen nombres de dominio descriptivos y a la vez genéricos como, por ejemplo, "software".

En cambio, los hechos sugieren que el análisis ha de ser más complejo. Son varias las empresas que han cambiado sus nombres de dominio por otros menos acordes con los "especialistas". El objetivo es tener un nombre que discrimine y que destaque suficiente como para crearse una identidad de marca diferenciada y para evitar posibles confusiones de los clientes.

Así, software.net se ha rebautizado como beyond.com (literalmente, el más allá) para evitar las confusiones con software.com, Microsoft, etc. La librería virtual ComputerLiteracy.com (literalmente, alfabetización informatizada) se ha rebautizada como FatBrain.com (literalmente, gran cerebro). Un caso más cercano: Bankinter ha considerado que el nombre de dominio ebankinter.com evoca a la vez su marca y su apuesta por la red.

A menudo, distintas empresas u organizaciones utilizan un mismo acrónimo. En estos casos el sistema premia a los más madrugadores. Así, ACTE

(acrónimo de Asociación de Centros de Transporte de España) ha podido registrar su dominio en ".es" porque estaba libre, pero tenía, desde comienzos de 1999, los 3 dominios genéricos ocupados:

- ACTE France en ".com",
- Asociación of Corporate Travel Executives en ".org"
- Foment de Terrassa en ".net".

En el caso de AETC (acrónimo de Asociación Española de Transportes en Cisternas) están ocupados los 3 dominios genéricos y el ".es":

- Asociación española de técnicos cerealistas en ".es"
- AETC Inc, corporación californiana, en ".com"
- Asociación de empresarios de Tres Cantos, en ".org"
- A et C Systems Support AB, en ".net".

Otro caso, el de FEDEM (acrónimo de Federación Española de Empresas de Mudanza) sólo tiene libre el dominio ".es":

- Fedem AS, compañía noruega de ingeniería, en ".com"
- Fundación Española de Esclerosis múltiple, en ".org"
- Formación y Nuevas Tecnologías S.L., en ".net"

El registro y consulta de los nombres de dominio genéricos (".com", ".org" y ".net") puede hacerse a través de : Network Solutions (NSI), Register.com, etc. Se adjunta una tabla con la relación de registradores acreditados y operativos actualmente. La relación actualizada y sus datos de contacto pueden obtenerse en:

<http://www.icann.org/registrars/accredited-list.html>
dirección correspondiente a la "Internet Corporation for Assigned Names and Numbers".

El registro y consulta de los nombres de dominio en ".es" viene haciéndose a través de Es-Nic (<http://www.nic.es>), dependiente del Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC).

Por la orden del Ministerio de Fomento del 21 de marzo de 2000 (BOE nº 77), estas labores pasarán a manos del Ente Público de la Red Técnica Española de Televisión. Esta orden establece un nuevo régimen jurídico para regular la gestión de los nombres de dominio ".es" y puede consultarse en: http://www.nic.es/BOE/normas_boe.html

Nota.- Existe un informe monográfico sobre los "Nombres de Dominio en Internet" que explica el funcionamiento, terminología y problemática relacionados con el tema (ver boletín TI@Transporte de septiembre 1998).

REGISTROS DE NOMBRES DE DOMINIO EN ".com", ".net" y ".org"			
NOMBRE	PAIS	WWW	E-mail
A+Net/ABACUS America, Inc.	United States	www.names4ever.com	art@abac.com

Alabanza, Inc. d/b/a Bulkregister	United States	www.bulkregister.com	kdrazek@alabanza.com
All West Communications	United States	www.AWRegistry.net	info@awregistry.net
America Online	United States	www.aol.com	whitneyjg@aol.com
CORE - Council of Internet Registrars	Switzerland	www.corenic.org	secretariat@corenic.org
Domain Bank, Inc.	United States	www.domainbank.com	hlubsen@domainbank.net
Domain Direct	Canada	www.domaindirect.com	ross@domaindirect.com
domaininfo.com	Sweden		
DomainPeople	Canada	www.domainpeople.com	kibur@domainpeople.com
Domain Registration Services	United States	www.thewebsiteinc.com	
Dotster, Inc.	United States	www.dotster.com	
Easyspace Ltd.	United Kingdom	www.easyspace.com	tommy@easyspace.com
eNom, Inc.	United States	www.enom.com	stahura@enom.com
France Telecom/Oléane	France	www.oleane.fr	
GANDI	France	gandi.net	info@gandi.net
HANGANG Systems Inc.	Republic of Korea	www.hangang.com	ckpark@hangang.co.kr
InterAccess Company	United States	www.interaccess.com	bevans@interaccess.com
Internet Domain Registrars	Canada & United States	www.registrars.com	paul@registrars.com
interQ Incorporated	Japan	www.interq.ad.jp	richard@interq.ad.jp
Marvin Enterprises, Inc./Global Knowledge Group	United States	www.gkg.net	
Melbourne IT	Australia	www.internetnamesww.com	clive@ina.com.au
The NameIt Corporation	United States	www.nameit.net	emcdaries@nameit.net
NameSecure.com	United States	www.namesecure.com	cyndi@namesecure.com
Network Solutions	United States	www.networksolutions.com	
Nominalia	Spain	www.nominalia.com	Amadeu@nominalia.com
NORDNET	France	www.nordnet.net	ml@nordnet.fr
PSI-Japan	Japan	www.psi-japan.com	rconnell@psi-japan.com
register.com	United States	www.register.com	
Signature Domains, Inc.	United States		
TierraNet Inc.	United States	www.domaindiscover.com	

CENTRO DE DOCUMENTACIÓN

El Centro de Documentación pone a su disposición más de **6.000 documentos** relacionados con el transporte, una base de datos sobre **legislación del transporte** (España, Francia, Marruecos, Portugal, CE y ONU), **60 publicaciones periódicas** y los siguientes **nuevos documentos**, recibidos durante los tres últimos meses.



- **Anuari estadístic de Catalunya: 1999.** Institut d'Estadística de Catalunya. (1999).
- **Anuario comercial de España: 2000.** La Caixa. (2000).
- **Anuario del transporte: 1999.** Transporte XXI. (1999).
- **Anuario estadístico: 1998.** Ministerio de Fomento. (1999).
- **Anuario estadístico: 1998.** Puertos del Estado. (1999).
- **Anuário estatístico de Portugal: 1998.** Instituto Nacional de Estatística. (1999).
- **Así fue SIL 99: salón internacional de la logística.** Consorci de la Zona Franca. (2000).
- **An assessment of the capacity and congestion levels at European airports.** Journal of Air Transport Management. (1999).
- **El autobús y la calidad de servicio al usuario.** Fenebús. (1999).
- **CDT revue annuelle 1998-1999: exercice clôture le 31 mars 1999.** Centre de Développement des Transports. (1999).
- **Datos técnicos y estadísticos: 1998: puerto de la Bahía de Cádiz.** Autoridad Portuaria. (1999).
- **Desafíos y estrategias logísticas en distribución de mercancías en centros urbanos históricos: el caso de Ciutat Vella en Barcelona.** Escola Tècnica d'Enginyers de Camins, Canals i Ports. (1999).
- **1ª Conferencia iberoamericana de logística.** MARGE. (1999).
- **East-West road freight transport: cooperation opportunities: conditions of competition.** NEA. (1999).
- **Encuesta permanente de transporte de mercancías por carretera: 1998.** Ministerio de Fomento. (1999).
- **Estatística de tráfico aéreo: 1999.** Aeroportos. (1999).

- **EU transport in figures: statistical pocket: january 2000.** Eurostat. (2000).
- **L'Europe a besoin du transport routier: manifeste.** IRU. (1999).
- **Evolución permanente de transporte de mercancías por carretera: 1998.** Ministerio de Fomento. (1999).
- **Fair and efficient pricing?: an analysis of the EU Commission's White paper «fair payment for infrastructure use».** IRU. (1999).
- **Galileo: la participación de Europa en una nueva generación de servicios de navegación por satélite: COM (1999) 54 final.** Comisión Europea. (1999).
- **Glossaire des statistiques de transport: document préparé par le Groupe de Travail Intersecrétariat sur les statistiques de transport: EUROSTAT, CEMT, CEE-ONU: deuxième édition, 1997.** Eurostat. (1998).
- **Guia per gestionar la innovació.** CIDEM. (1999).
- **Informe sobre la coyuntura del transporte y las comunicaciones: septiembre 1999.** Ministerio de Fomento. (1999).
- **Ley y Reglamento de Ordenación de los Transportes Terrestres.** FENEBÚS. (1998).
- **Mediterranean container ports and shipping: traffic growth versus terminal expansion.** Drewry. (1999).
- **Mémento de statistiques 98: exercice 1998 et rappel de l'exercice 1997.** SNCF. (1999).
- **Memoria 1998: puerto de Huelva.** Autoridad Portuaria. (1999).
- **Memòria anual 1998: port de Tarragona.** Autoritat Portuària. (1999).
- **Memoria anual 1998: puerto de Cartagena.** Autoridad Portuaria. (1999).
- **Memoria anual 1998: puertos de Alicante y Torrevieja.** Autoridad Portuaria. (1999).
- **Memoria anual 1998: puertos de Almería y Motril.** Autoridad Portuaria. (1999).
- **Memoria de gestión: 1998: puerto de la bahía de Cádiz.** Autoridad Portuaria. (1999).
- **Normas comunitarias en materia de ayudas estatales: vademecum.** Comisión Europea. (2000).
- **Normativa comunitaria de transporte de viajeros por carretera.** Fenebús. (1999).
- **Moving forward: the achievements of the European common transport policy.** Comisión Europea. (1999).
- **Plan rodoviário nacional 2000.** Junta Autónoma de Estradas. (1999).
- **Il porto di Venezia: 1999-2000.** Autorità Portuale. (1999).
- **Programme de travail pour des actions de RDT pour une «croissance compétitive et durable»: 1998-2002: description des objectifs et priorités de RDT.** Comisión Europea. (1999).
- **Rapport d'activité du secteur autoroutier concédé: 1998.** ASFA. (1999).
- **Recensement de la circulation sur les routes nationales et autoroutes, 1997: circulation moyenne journalière sur le réseau.** SETRA. (1998).
- **Los servicios regionales por ferrocarril en la perspectiva del siglo XXI.** [s.n.]. (1999).
- **Statistiques du transport routier: Lisbonne, 6-10 décembre 1999: programme MEDSTAT: projet MED-TRANS sur les statistiques de transport: manuel de cours.** Eurostat. (1999).
- **Structure du trafic sur le réseau routier national: analyse et évolution: dossier thématique.** SETRA. (1999).
- **El tráfico en las autopistas: año 1998.** Ministerio de Fomento. (1999).
- **El transporte interior regular de viajeros: 1996.** Ministerio de Fomento. (1997).
- **Los transportes y las comunicaciones: informe anual 1998.** Ministerio de Fomento. (1999).
- **Truck waiting times 1999: at borders in Central and Eastern Europe.** IRU. (2000).

Cierre a 31 de marzo de 2000

Fundación Cetmo

Av. de Josep Tarradellas 10, 7a
08029 Barcelona
Tel. 93 430 52 35
Fax 93 419 92 37
fundacioncetmo@retemail.es

TI@TRANSPORTE Informa es una publicación trimestral de la **Fundación Cetmo** y se distribuye a quienes están inscritos en el programa TI@Transporte. Se permite la reproducción parcial o total a condición de citar explícitamente la fuente y no desvirtuar los contenidos.

Presidente del Patronato:	Alfredo Molinas
Vocal-Patrón Delegado:	Saki Aciman
Responsable de Programas:	Santiago Ferrer
Calidad y Medio Ambiente:	Lourdes Prieto
Documentación:	Mercè Ponsatí
Secretaría:	Isabel López

Patronato de la Fundación Cetmo: FETEIA, Ministerio de Fomento, Generalitat de Catalunya (DPTOP), Administración Tributaria en Barcelona, ANAVE, Autoridad Portuaria de Barcelona, Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Barcelona, CETM y FENEBUS.

ACTUALIZACIÓN DE LAS NORMAS ISO 9000

¿Qué son las normas ISO 9000?

ISO es la Organización Internacional de Normalización compuesta por más de 90 estados miembros, representados por sus organismos nacionales de normalización. Se encarga de desarrollar normas y documentos técnicos comunes para todos sin implicar obligatoriedad en su cumplimiento.

La familia de normas ISO 9000 establece los requisitos genéricos para la implantación de sistemas de gestión de la calidad, aplicables en organizaciones de cualquier tipo.

Son documentos técnicos de referencia que han sido elaborados a partir de la información, las experiencias y las innovaciones recogidas de diferentes organizaciones a escala internacional.

Revisión de las normas

Los protocolos de ISO requieren que todas las normas sean revisadas al menos cada cinco años, para determinar si deben mantenerse, revisarse o anularse. Las normas ISO 9000 en vigor datan de 1994.

Para fundamentar la revisión técnica de dichas normas teniendo en cuenta la experiencia acumulada, se han realizado encuestas a 1120 organizaciones de 40 países diferentes. Los resultados obtenidos con dichas encuestas se pueden resumir en los siguientes puntos:

- Las normas deberían formularse de un modo más simple.
- Su estructura debería ser más compatible con otros sistemas de gestión.
- Deberían adoptar un enfoque hacia procesos, teniendo en cuenta que los procesos son todas las actividades que reciben una entrada y producen una salida.
- Deberían tener una mayor orientación hacia la mejora continua y hacia la satisfacción de los clientes.
- Es básico considerar la mejora continua.

El proyecto de norma internacional (versión DIS) para sustituir la edición de 1994 está actualmente en fase de votación por los países miembros y se prevé su publicación durante el cuarto trimestre de este año.

Además, se debe tener en cuenta lo siguiente:

- No se pueden conceder certificados acreditativos según la norma ISO 9001:2000 hasta que ésta no esté aprobada y publicada.
- Las entidades de certificación pueden iniciar las evaluaciones según la norma ISO 9001:2000 aunque ésta no esté publicada.
- Los certificados emitidos según la edición de 1994 de las normas ISO 9001, ISO 9002 e ISO 9003 tendrán, como máximo, tres años de vigencia a partir de la publicación de la norma ISO 9001:2000.

Resultados de la actualización

Las normas ISO 9001, ISO 9002 e ISO 9003 de la edición de 1994 serán reemplazadas y pasan a ser una única norma ISO 9001:2000.

La edición de 2000 de la familia ISO 9000 estará formada por cuatro normas básicas, que serán complementadas por otros documentos (guías, informes técnicos y especificaciones técnicas). Las cuatro normas básicas serán:

- ISO 9000:2000 Sistemas de gestión de la calidad. Conceptos y vocabulario.
⇒ Describe los principios básicos que debe cumplir el sistema de gestión de la calidad y la terminología que utiliza.
- ISO 9001:2000 Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.
⇒ Describe los requisitos para un sistema de gestión de la calidad orientado hacia la satisfacción de los clientes. También es aplicable para evaluar la capacidad para alcanzar dicha satisfacción.
- ISO 9004:2000 Sistemas de gestión de la calidad. Guía para llevar a cabo la mejora.
⇒ Describe las recomendaciones sobre la aplicación de la calidad incluyendo los procesos de mejora continua.
- ISO 10011:2000 Guía para auditar un sistema de gestión de la calidad.
⇒ Es la guía para realizar las auditorías de calidad.

Estructura básica de las nuevas normas

Las normas ISO 9001:2000 e ISO 9004:2000 constituyen el núcleo de la familia y, a la vez, forman un par consistente. La revisión de dichas normas se ha basado en los 8 principios de gestión de la calidad que reflejan las mejores prácticas de gestión. Estos ocho principios son:

- Organización enfocada a clientes.
- Liderazgo – participación del personal.
- Enfoque a procesos.
- Enfoque del sistema hacia la gestión.
- Mejora continua.
- Enfoque objetivo hacia la toma de decisiones.
- Relación mutuamente beneficiosa con los suministradores (proveedores de la organización).

La norma ISO 9001:2000 reemplaza a las vigentes ISO 9001, ISO 9002 e ISO 9003 de 1994 y contiene en su estructura 4 puntos clave:

1. Responsabilidad de la dirección.
2. Gestión de los recursos.
3. Realización del producto o servicio.
4. Medida, análisis y mejora.

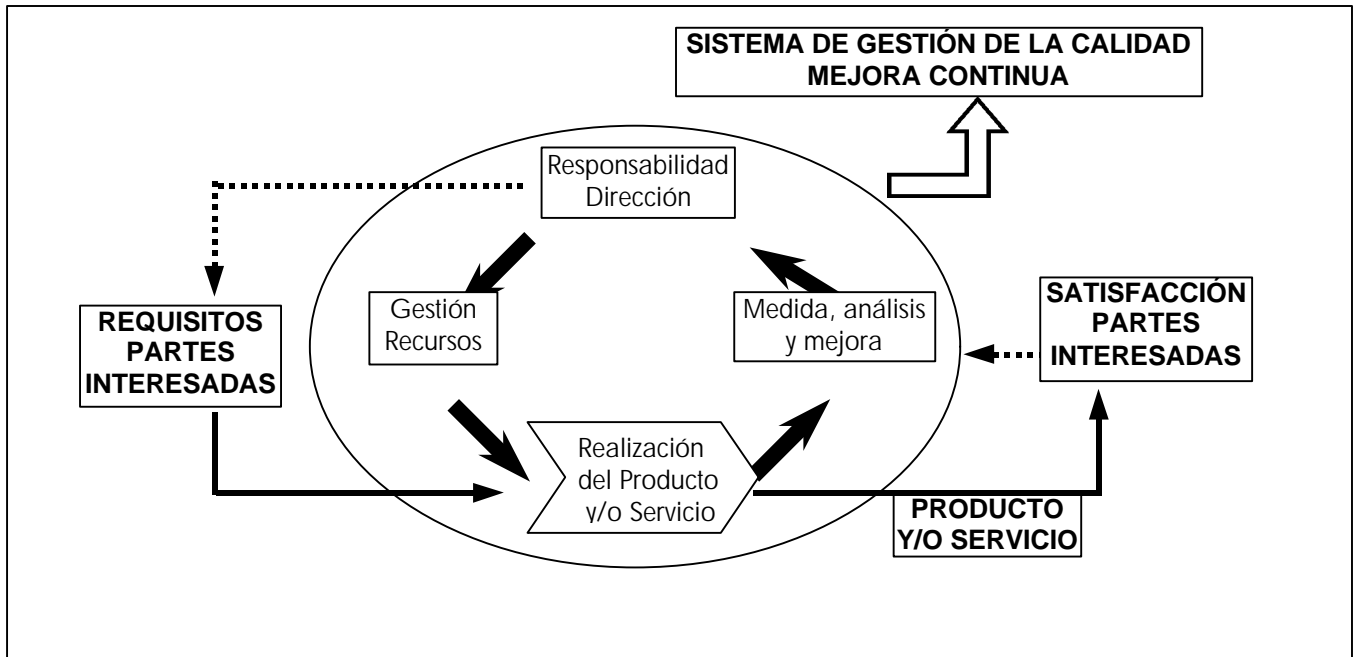
La norma ISO 9004:2000 proporciona recomendaciones para llevar a cabo la mejora y, a diferencia de la ISO 9001:2000, no está pensada para la certificación.

Descripción de ISO 9001:2000

La norma ISO 9001:2000 orienta los requisitos del sistema de gestión de la calidad, que puede usar una organización para demostrar su capacidad de satisfacer las necesidades de los clientes. Plantea un enfoque por procesos para gestionar la calidad y es compatible con otros sistemas de gestión. Principalmente es de aplicación cuando una organización necesita:

- Demostrar que es capaz de suministrar un producto y/o servicio continuamente y cumpliendo los requisitos del cliente y los reglamentos aplicables.
- Conseguir la satisfacción del cliente, a través de la aplicación del sistema incluyendo la prevención de las no-conformidades y la utilización de la mejora continua.

La siguiente figura visualiza la relación entre los 4 puntos clave del modelo de sistema de gestión de la calidad en el que se basa la nueva norma ISO 9001:2000.



La norma considera los requisitos para establecer un sistema de gestión de la calidad basado en asegurar la satisfacción de los clientes. Los requisitos incluyen la necesidad de evaluar:

- la eficacia de la formación,
- el suministro de información,
- la comunicación interna y externa,
- la necesidad de instalaciones y
- los recursos humanos del entorno de trabajo que puedan afectar a la calidad del producto.

Además se apuesta por un mayor compromiso de la alta dirección. Esto incluye obtener de una forma consistente productos y/o servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de los clientes.

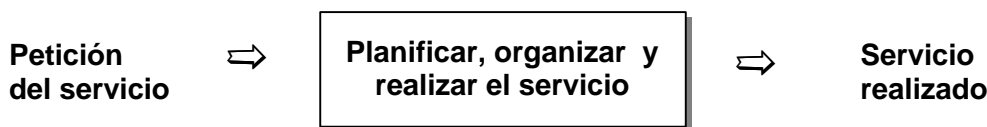
La ISO 9001:2000 presupone una política de calidad comprometida en cumplir los requisitos de los clientes, incluyendo los requisitos legales que puedan afectar a la satisfacción de los clientes o a la calidad del servicio, y exige su revisión para conseguir una continua adecuación. Además, proporciona un marco para fijar unos objetivos de calidad.

Para conseguir que la política de calidad se cumpla, la norma plantea un enfoque por procesos. Considera que proceso es toda actividad que recibe una entrada y genera una salida.

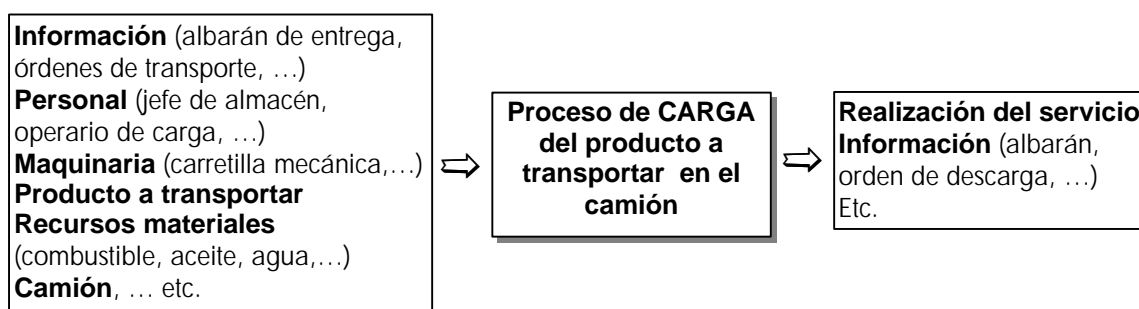


Así, debe establecerse una cadena de procesos que abarque todas las actividades, es decir, que todas las funciones y procedimientos de la organización se pueden describir o estructurar mediante procesos. Se trata de optimizar las entradas y salidas para poder mejorar la capacidad organizativa de las actividades y de las instalaciones.

El proceso principal se puede describir como:



El conjunto de actividades incluidas en el proceso principal se pueden definir en subprocesos. Ejemplo:



Como posibles entradas tenemos: recursos (aceites, combustible, recambios, agua, energía, ...), instalaciones (almacenes, talleres, oficinas, ...), maquinaria (camiones, toros, grúas, ...), información, personal, etc.

Como posibles salidas: productos, servicios, información, etc.

Algunos ejemplos de subprocesos que podemos encontrar en cualquier organización de transporte son: compras, facturación, carga/descarga, manipulación del almacén, seguros, ... etc.

La actualización de la norma establece que se pueden excluir del sistema sólo aquellos requisitos que no afecten a la habilidad de la organización, ni la absuelvan de su responsabilidad, para cumplir con los requisitos de los clientes y los reglamentariamente aplicables.

Un requisito destacado de la norma es la medida y seguimiento de la satisfacción y/o insatisfacción de los clientes. Se debe describir qué se considera exactamente como satisfacción de los clientes, cómo se va a realizar dicha medición y control y con qué frecuencia. Los datos obtenidos deben ser objetivos y válidos para poder asegurar que se cumplen los requisitos que cada cliente solicita y sus expectativas. Esta satisfacción se pueda medir realizando encuestas, comparando estadísticas de venta o de producción, etc. Además, existen métodos específicos para cuantificar la calidad del servicio prestado.

En esta nueva revisión de la norma se ha producido un cambio de terminología para adaptar el vocabulario técnico. A diferencia de la edición de 1994, los términos que se utilizan son de uso más cotidiano.

- Antes se hablaba de subcontratistas. Ahora se habla de suministrador (considera suministradores a los proveedores que realizan servicios para la organización).
- Antes se hablaba de suministrador. Ahora se habla de organización (considera organizaciones a todas las entidades, empresas, asociaciones, administraciones,... que implantan un sistema de gestión de la calidad).

Otra característica de la nueva norma radica en que existen menos procedimientos documentados obligatorios, de manera que es la norma la que se adapta a la organización. Se deja libertad a la hora de definir los procesos de la actividad.

Tablas de correspondencias

La norma ISO 9001:1994 se estructuraba principalmente en 20 apartados del cuarto capítulo. La versión DIS de la nueva norma ISO 9001:2000 pasa a estructurarse en 4 capítulos clave. En las siguientes tablas aparecen las correspondencias entre los capítulos de las diferentes normas.

ISO 9001:2000 (DIS)	ISO 9001:1994
1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN	1
2. NORMAS PARA CONSULTA	2
3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES	3
4. SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	
4.1. Requisitos generales	4.2.1.
4.2. Requisitos generales de documentación	4.2.2.
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	
5.1. Compromiso de la dirección	4.1. + 4.1.2.2. + 4.2.1.
5.2. Enfoque al cliente	
5.3. Política de la calidad	4.1.1.
5.4. Planificación	
5.4.1. Objetivos de calidad	4.1.1. + 4.2.1.
5.4.2. Planificación de la calidad	4.2.3.
5.5. Administración	
5.5.1. Generalidades	
5.5.2. Responsabilidad y autoridad	4.1.2. + 4.1.2.1.
5.5.3. Representante de la dirección	4.1.2.2.
5.5.4. Comunicación interna	
5.5.5. Manual de la calidad	4.2.1.
5.5.6. Control de documentos	4.5.
5.5.7. Control de los registros de la calidad	4.1.6.
5.6. Revisión por la dirección	4.1.3.
5.6.1. Entradas	4.1.3.
5.6.2. Salidas	4.1.3.
6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS	4.1.2.2.
6.1. Provisión de recursos	4.1.2.2.
6.2. Recursos humanos	
6.2.1. Asignación de personal	4.1.2.1.
6.2.2. Formación, sensibilización y competencia	4.1.8.
6.3. Instalaciones	4.9.
6.4. Entorno del trabajo	4.9.
7. ELABORACIÓN DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO	
7.1. Planificación de los procesos de elaboración	4.2.3 + 4.9. + 4.10. + 4.15. + 4.19.
7.2. Procesos relacionados con los clientes	
7.2.1. Identificación de los requisitos de los clientes	
7.2.2. Revisión de los requisitos del producto y/o servicio	4.3.
7.2.3. Comunicación con los clientes	
7.3. Diseño y desarrollo	4.4.
7.3.1. Planificación del diseño y desarrollo	4.4.2. + 4.4.3.
7.3.2. Entradas al diseño y desarrollo	4.4.4.
7.3.3. Datos finales del diseño y desarrollo	4.4.5.
7.3.4. Revisión del diseño y desarrollo	4.4.6.
7.3.5. Verificación del diseño y desarrollo	4.4.7.
7.3.6. Validación del diseño y desarrollo	4.4.8.
7.3.7. Control de cambios	4.4.9.
7.4. Compras	
7.4.1. Control de compras	4.6.
7.4.2. Datos para las compras	4.6.
7.4.3. Verificación de los productos y/o servicios comprados	4.6.
7.5. Actividades de producción y de prestación del servicio	
7.5.1. Control de las actividades	4.9. + 4.10. + 4.12. + 4.19.
7.5.2. Identificación y trazabilidad	4.8.
7.5.3. Bienes del cliente	4.7.
7.5.4. Preservación del producto y/o servicio	4.15.
7.5.5. Validación de los procesos	4.9.
7.6. Control de equipos de medida y seguimiento	4.11.

ISO 9001:2000 (DIS)	ISO 9001:1994
8 MEDIDA, ANÁLISIS Y MEJORA	
8.1. Planificación	4.10. + 4.20.
8.2. Medida y supervisión	
8.2.1. Satisfacción del cliente	
8.2.2. Auditoría interna	4.17.
8.2.3. Procesos	4.20.
8.2.4. Producto y/o servicio	4.10. + 4.20.
8.3. Control de no-conformidades	4.13.
8.4. Análisis de los datos	4.14. + 4.20.
8.5. Mejora	
8.5.1. Planificación de la mejora continua	4.1.3. + 4.9.
8.5.2. Acciones correctoras	4.14.
8.5.3. Acciones preventivas	4.14.

ISO 9001:1994	ISO 9001:2000 (DIS)
1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN	1
2. NORMAS PARA CONSULTA	2
3. DEFINICIONES	3
4. REQUISITOS DEL SISTEMA DE LA CALIDAD	
4.1. Responsabilidad de la Dirección.	
4.1.1. Política de Calidad	5.1. + 5.3. + 5.4.1.
4.1.2. Organización	5.5.2.
4.1.2.1. Responsabilidad y autoridad	5.5.2. + 6.2.1.
4.1.2.2. Recursos	5.1. + 6.1. + 6.3.
4.1.2.3. Representante de la Dirección	5.5.3.
4.1.3. Revisión por la Dirección	5.6.
4.2. Sistema de Calidad	
4.2.1. Generalidades	4 + 5.1. + 5.4.1. + 5.5.5.
4.2.2. Procedimientos del Sistema de Calidad	4.2.
4.2.3. Planificación de la calidad	5.4.2. + 7.1.
4.3. Revisión del contrato	7.2.2.
4.4. Control del Diseño	7.3.
4.5. Control de la Documentación y de los Datos	5.5.6.
4.6. Compras	7.4.
4.7. Control de los productos suministrados por los clientes	7.5.3.
4.8. Identificación y trazabilidad de los productos	7.5.2.
4.9. Control de los Procesos	7.1. + 7.5.1. + 7.5.5.
4.10. Inspección y Ensayo	7.1. + 7.5.1. + 8.1. + 8.2.
4.11. Control de los Equipos de Inspección, Medición y Ensayo	7.6.
4.12. Estado de la Inspección y Ensayos	7.5.1.
4.13. Control de los Productos No Conformes	8.3.
4.14. Acciones correctoras y preventivas	8.4. + 8.5.2. + 8.5.3.
4.15. Manipulación, Almacenamiento, Embalaje, Conservación y Entrega	7.1. + 7.5.4.
4.16. Control de los Registros de la Calidad	5.5.7.
4.17. Auditorías Internas de la Calidad	8.2.2.
4.18. Formación	6.2.2.
4.19. Servicio Posventa	7.1. + 7.5.1.
4.20. Técnicas Estadísticas	8.1. + 8.2.3. + 8.2.4. + 8.4.

Fuentes de información

- www.iso.ch/9000e/revisionstoc.htm
- www.bsi.org.uk/iso-tc176-sc2
- www.aenor.es/frpriso9.htm

☺ Enrique Usobiaga (Bureau Veritas), Jaume Riu (Aenor), José Reyero (Lloyds Register) y Salvador Boix (LGA), con sus comentarios y aportaciones, han ayudado a enriquecer los contenidos de este documento. Les expresamos nuestro agradecimiento.