

**TÍTULO: GESTIONANDO LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN A TRAVÉS DE LA APLICACIÓN DE LA NORMA ISO 9004-2 (Managing Quality of Information Services through the implementation of the standard ISO 9004-2 )**

**LUISANA RIVAS MORA**  
**Gerencia de Financiamiento / Innovación y Transferencia. FONACIT**  
**Caracas. Venezuela.**  
**(58-212) 5054817 /**  
**UCV-FACES. Doctorado en Gestión de Investigación y Desarrollo.**  
[lrvivas@fonacit.gob.ve](mailto:lrvivas@fonacit.gob.ve)  
[luisanarm@gmail.com](mailto:luisanarm@gmail.com)

***Sub-tema 3: Parques Científico Tecnológico. Innovación, Gestión y Tecnología de la Información***

**RESUMEN**

Se dice que un producto o servicio tiene "calidad" cuando alcanza las expectativas del cliente que lo recibe o utiliza. En general, el cliente queda satisfecho cuando el producto cumple a cabalidad con todas sus funciones sin presentar fallas, por otra parte, cuando es seguro, fácil de manejar y de mantener. La calidad es un criterio que pueden elegir los negocios y los clientes por igual. Es indispensable salir del esquema comercial y de servicios tradicionales, donde el cliente o el consumidor es un elemento secundario dentro del desarrollo de la actividad. A nivel global, los mecanismos modernos persiguen una mayor integración cliente-servicio, procurando anteponer la calidad a la cantidad. El verdadero éxito comercial, está vinculado directamente al grado de satisfacción del cliente. ¿Cómo deberán ser entonces las empresas del nuevo milenio ante el reto de ser competitivas y exitosas? y ¿Cómo pueden aprovechar la tecnología para hacer cosas que no están haciendo?

No sólo los procesos deben verse bajo una nueva óptica, sino también el resto de los componentes del sistema: clientes, proveedores, liderazgo y gerencia, capital humano, organización de la empresa. Sólo esto garantizará el éxito de las empresas en el nuevo milenio. Ahí es donde se aplica ISO 9000. En este trabajo se presenta una panorámica global sobre el origen y estructura de las normas ISO 9000 y la importancia de la implementación de un sistema de calidad en las empresas de servicios, focalizado a los Servicios de Información. Se asocia el papel de las tecnologías de información con el proceso y se hace referencia al contexto empresarial que las rodea. Finalmente, se realiza un análisis de la norma COVENIN-ISO 9004-2 de donde se extraen los elementos clave y lineamientos a ser considerados al diseñar un programa de aseguramiento de la calidad por parte de las empresas que prestan servicios de información.

Palabras Clave: Gestión de Calidad, ISO 9004-2, Servicios de Información