

La versión 2000 de la ISO 9000

El Comité Técnico TC 176 de la International Organization for Standardization (ISO) ha efectuado las revisiones a la norma ISO 9000: 2000. El TC 176 está integrado por delegaciones nacionales elegidas por los cuerpos redactores de normas de 69 países. Nuestro país está representado a través del IRAM Instituto Argentino de Normalización. Por recomendación del Ing. Leopoldo Colombo, Jefe de Certificación de Sistemas de dicho organismo hoy publicamos el informe "Recomendaciones de ISO/TC 176 sobre comunicación y marketing de las revisiones a la norma ISO 9000: 2000".

PRINCIPALES CAMBIOS

La cantidad de normas en la familia de las ISO 9000: 2000 se ha reducido, simplificando así su selección y utilización. En la actualidad, la "Serie Principal" se compone de cuatro normas creadas para ser utilizadas como un paquete integrado para lograr el máximo beneficio:

- ISO 9000 – *Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario*
- ISO 9001 – *Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos (la única norma certificable de la serie)*
- ISO 9004 – *Sistemas de Gestión de la Calidad – Directrices para la mejora del desempeño*
- ISO 19011 – *Lineamientos sobre Auditoría de Sistemas de Gestión de la Calidad y Medio ambiente (esta norma se publicará en el 2002)*

Se ha corregido el énfasis sobre la certificación de la norma ISO 9000, en oposición al uso de las normas para la mejora de la calidad. Tanto la norma ISO 9001 (requisitos de los sistemas de calidad) como la ISO 9004 (mejora del desempeño de las organizaciones) han sido expresamente creadas para su utilización en forma combinada como un "par de normas consistentes".

A pesar de que las grandes organizaciones fabriles fueron las primeras en adoptar las normas ISO 9000, en la actualidad hay un aumento en nuevas implementaciones tanto

en pequeñas como en medianas empresas en muchos países, principalmente en el sector de servicios y en la administración pública. Para poder simplificar la comprensión y facilitar la implementación de las mismas en este sector, el lenguaje de las normas revisadas está menos orientado hacia la industria fabril y resulta más comprensible para cualquier tipo de usuario.

¿Cómo elegir entre la implementación de la norma ISO 9000, la búsqueda de la obtención del premio nacional a la calidad o el embarcarse en un Programa de Gerenciamiento de Calidad Total (GCT o TQM en inglés)? De hecho, nunca ha surgido la necesidad de elegir entre una de estas opciones y excluir las otras. La publicación ISO 9000 + ISO 14000 News ha realizado estudios sobre los más importantes ganadores de premios y descubrió que la mayoría de ellos operaba bajo uno de los sistemas de calidad ISO 9000, que eran la base de otras iniciativas de calidad, como la búsqueda de un premio a la calidad nacional o regional o un GCT.

Las normas ISO 9000 revisadas facilitan dichas combinaciones. Estas se basan en ocho principios de gestión de calidad (presentados en la norma ISO 9000 e ISO 9004). La norma ISO 9004 también incluye un cuestionario de auto-evaluación para ayudar a las organizaciones a determinar y elevar su nivel de "madurez" de calidad, el cual puede resultar de utilidad en relación con su sistema de calidad ISO 9000, para la obtención de un premio o para el programa de GCT.

Mientras la mayoría de las organizaciones continúan siendo manejadas por medio de estructuras funcionales y jerárquicas, los productos y servicios se producen, se comercializan y se entregan a través de procesos comerciales que operan en forma funcionalmente cruzada. Estos procesos reciben la opinión de una cantidad diversa de fuentes o transforman a los mismos (valor agregado) para producir los resultados deseados.

Las normas ISO 9000:2000 se reestructuraron en un modelo basado en procesos que representa en forma más precisa la manera en que las organizaciones realmente operan más que en la estructura lineal de 20 cláusulas de la norma de 1994. La base de la estructura son las cuatro nuevas cláusulas, que son las siguientes: Responsabilidad de la Dirección, Gestión de los Recursos, Realización del Producto y Medición, Análisis y Mejora.

La "Calidad" en la serie ISO 9000 significa cumplir con los requisitos del cliente. Este enfoque se refuerza en las normas revisadas por medio del agregado de un requisito para la medición de satisfacción del cliente.

Las responsabilidades de la Dirección en relación con la calidad se han reforzado y ampliado en las normas revisadas, donde además se incluyen los requisitos para la comunicación con el personal y los clientes.

La serie ISO 9000:2000 explícitamente hace que la mejora continua sea un requisito fundamental y a su vez, también el ciclo Planear-Realizar-Chequear-Actuar forma parte integral de dichas normas revisadas.

La norma ISO 9001 ha sido creada para que tenga máxima compatibilidad con la ISO 14001, la norma del sistema de Gestión

Ambiental, y la norma de auditoría que viene, la ISO 19011, será de aplicación para ambas. ●

Para la concreción de esta nota agradecemos la colaboración de la Lic. María Beatriz Villafañe del IRAM.

Principales beneficios

- Las revisiones del año 2000 muestran un producto mejorado con probados antecedentes. Los usuarios obtendrán beneficio de los 13 años de experiencia en la implementación de la ISO 9000, además de los desarrollos recientes en el campo de la gestión.
- **Mucho menos documentación.** La serie ISO 9000:2000 requiere solamente seis procedimientos documentados. Queda a cargo de la dirección decidir qué otros procedimientos pueden necesitar ser documentados según las necesidades de la organización.
- La Serie ISO 9000:2000 se reestructura sobre un modelo de proceso de negocio que corresponde más a la manera en que operan realmente las organizaciones y deben conducir a los sistemas de gestión de calidad que resulten más efectivos y más fáciles de implementar y auditar.
- La creación y desarrollo de las normas

ISO 9000:2000 e ISO 9004:2000 como un "par de normas consistentes" fuertemente ligadas, les proveen a las organizaciones un estructurado enfoque hacia el progreso, más allá de la certificación para el logro de la Gestión Total de la Calidad (por ejemplo: satisfacción no sólo de los clientes sino de todas las partes interesadas: accionistas, empleados, proveedores, la comunidad local y la sociedad en general).

- Los requisitos reforzados para satisfacer al cliente y la inclusión de otros requisitos para el seguimiento de dicha satisfacción del cliente y para una mejora continua aseguran que las organizaciones no solamente "harán las cosas bien" (eficacia) sino que además "harán lo correcto" (eficiencia).
- Se han creado distintas versiones del lenguaje utilizado en la norma ISO 9000:2000 para que la misma resulte fácil de comprender e implementar en organizaciones peque-

ñas o grandes, en fábricas o en otras de servicios tanto del sector público como privado.

- La serie ISO 9000:2000 va más allá del cumplimiento de los requisitos del cliente para lograr aumentar la satisfacción del mismo. Las normas revisadas pueden utilizarse como un camino para el logro de Gestión Total de la Calidad (GCT). Estas se basan en ocho principios de gestión de la calidad, los cuales se encuentran claramente descritos en las normas ISO 9000 e ISO 9004. Estos principios cubren los conceptos básicos de muchos de los premios de la calidad.

- La norma ISO 9000:2000 ha sido creada para lograr una máxima compatibilidad con la ISO 14001, norma del sistema de gestión del medio ambiente. La norma ISO 19011 a publicarse en el año 2002 permitirá la auditoría conjunta y/o combinada de los sistemas de gestión de la calidad y del medio ambiente.

PROTEGEMOS A LOS MAS CHICOS

Los usuarios más chicos tienen derechos.
Protegerlos es nuestra obligación.

SEDE CENTRAL
Suipacha 636
(C1008AAN) Bs. As.
Tel: (011) 4325-2500

Apartado Especial N° 600
(C1000WAF) Correo Central

CONSULTAS Y RECLAMOS
0800 333 4444



ENARGAS
ENTE NACIONAL REGULADOR DEL GAS
www.enargas.gov.ar

