

LOS CAMBIOS DE LA NORMA ISO 9000 EN EL 2000

GRACIELA RAMOS GONZALEZ

Los estándares de calidad ISO 9000, al igual que muchos otros aspectos de la vida productiva en las organizaciones destinadas a satisfacer las necesidades del cliente, con el paso de los años han evolucionado. Actualmente sé esta trabajando en la actualización de esta familia normas en el comité técnico 176 de la Organización Internacional de Estandarización. Cabe mencionar que el estándar internacional ISO 9001:2000 "Sistemas de administración de la calidad" - Requisitos para la garantía de calidad, se publicará oficialmente en el ámbito internacional el último trimestre de este año y será auditable para certificación en noviembre del 2001, ya que una vez aprobada se espera un periodo de transición para que las certificaciones vigentes se adapten a los nuevos requerimientos de la norma

En la versión 2000, se hace hincapié en que no se pretende que las organizaciones están obligadas a cambiar la estructura de su sistema de administración de calidad o su documentación para así alinearse con la estructura de la norma ISO 9001:2000. La documentación del sistema de administración de calidad de la organización debe ser adecuada de la manera que sea apropiada a sus actividades, mientras aún cubra los requisitos de éste Estándar Internacional.

El alcance de esta nueva versión 2000 no hace distinciones en la aplicación de ISO 9001/9002/9003 como en la versión de 1994, para diferentes alcances de empresas, por lo que cualquier empresa que busque la certificación será bajo el esquema de ISO 9001, solo enfatiza que se tiene que documentar bajo un sustento sólido la exclusión de requerimientos de la Normativa que no aplique a la empresa (las cuales pueden ser actividades de diseño, instalación, servicio posventa, producto proporcionado por el cliente).

Además incluye una sección específica de "adaptación" en la que se describen los requisitos para hacer válido lo anterior, entre los cuales se incluyen.

- La exclusión sólo es válida en la sección de "Administración de Procesos".
- La exclusión sólo es válida cuando las cláusulas no forman parte de la operación normal del negocio.
- La documentación del fundamento sobre el cual se soporta la omisión de alguna cláusula.
- La revisión periódica para validar.

Algunos cambios significativos en la normativa de referencia son por ejemplo que el vocabulario para la versión de 1994 viene descrito en la ISO

8402:1994, mientras que para la versión del 2000 el vocabulario estará contenido en la normativa ISO 9000:2000 y que el vocabulario será utilizado consistentemente en todas las normas de administración de calidad.

Y como definiciones en la versión 2000 se agregan la definición de cadena de abasto, la cual define como:

Proveedor → Organización → Cliente

La versión 1994 define esta cadena, pero dentro de los requerimientos de la normativa (elemento número 4) lo menciona como:

Subcontratista → Proveedor → Cliente

Además en la versión 2000, se agregan las definiciones de cada una de las entidades identificadas en la cadena de abasto.

La nueva norma, en línea con otros modelos de excelencia vigentes implanta como elemento nuevo de la Administración de la Calidad la metodología de un Proceso de Mejora Continua (Ej: el ciclo P.H.V.A – Planear, Hacer, Verificar, Actuar). En esa línea se deberán demostrar conocimiento, destinar recursos e implantar actividades de Mejora Continua.

Se avanza en la Administración por procesos y en esa línea se deberán identificar todos los procesos de la empresa, incluidos los procesos de información. Análogamente la administración de recursos abarca: Recursos Humanos, Recursos de información y Recursos de infraestructuras. Además se establecen requisitos sobre el entorno de trabajo y su cuantificación desde el punto de vista de aspectos humanos y físicos, cuando como siempre estos afecten a la calidad (Recordemos la legislación sobre prevención de riesgos laborales y las normas ISO 14000 de administración ambiental).

El cliente y su percepción toman peso, en línea con los modelos de calidad de excelencia, tales como el modelo europeo EFQM, el Malcon Baldrige de USA, Deming de Japón, el Premio Nacional de Calidad en México y el Reconocimiento de Calidad Coahuila en nuestro estado. Ahora ISO 9001:2000 se orienta como un escalón hacia estos premios de calidad, en los cuales se establecen aspectos concretos para conocer las expectativas del cliente, los sistemas de comunicación así como el implantar mecanismos de evaluación de la satisfacción del cliente que lógicamente se ligan con el apartado de mejora continua.

Nueva estructura de la norma ISO 9000: 2000

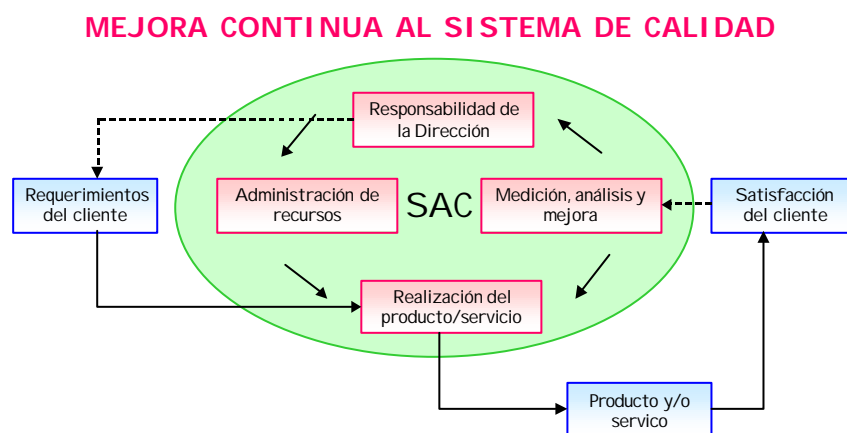
En esta nueva versión, las normas ISO 9001 y 9004 tendrán mayor congruencia en sus estructuras y contenido, tendrán como fundamento los ocho principios de administración de la calidad, de alto nivel, definidos por el Comité Técnico, que reflejan las mejores prácticas de administración. Estos ocho principios son:

1. Organización enfocada al cliente
2. Liderazgo
3. Involucramiento del personal
4. Enfoque de proceso
5. Enfoque del sistema hacia la administración
6. Mejora continua
7. Enfoque objetivo hacia la toma de decisiones
8. Relación mutuamente benéfica con el proveedor

Del resultado de la aplicación de estos ocho principios de administración sobre el modelo actual ISO 9001:94 surge una nueva norma que se estructura conforme a un modelo de procesos, como podemos apreciar en la siguiente representación gráfica de la nueva norma.

El modelo gráfico refleja la integración de los cuatro bloques o pilares

Modelo del proceso de administración de
Calidad de ISO 9000:2000



básicos de estas normas. Dado que es un modelo de todos los procesos del

sistema de la calidad, que permite demostrar, por medio de ciclos, la integración vertical y horizontal de los procesos (ciclo vertical o de la organización y ciclo horizontal o del cliente).

En el ciclo vertical, la dirección define los requisitos en el marco de la "*Responsabilidad de la dirección*"; los recursos necesarios se determinan y aplican dentro de la "*Administración de recursos*"; los procesos se establecen e implementan en el marco de la "*Realización del producto y/o servicio*"; los resultados se miden, analizan y mejoran por medio de la "*Medición, análisis y mejora*". La *revisión por la dirección*, cierra el ciclo y vuelve a *Responsabilidades de la dirección* para autorizar los cambios e iniciar el proceso de mejora.

Como ejemplo de un ciclo horizontal importante, el modelo reconoce el hecho que el cliente juega un importante papel durante el proceso de definición de las necesidades y requisitos. Los procesos de realización de los productos o de prestación de los servicios se llevan a cabo y la satisfacción del cliente es evaluada a través de los resultados de los procesos. Los resultados se usan para mejorar las entradas provenientes de los clientes, completando el proceso del ciclo horizontal.

Saltillo, Coahuila; octubre del 2000.