

# ISO 9000 y Sistemas de Gestión de la Calidad



Carlos Bahena y Francisco Martínez  
*Punto Objetivo*

**H**oy por hoy la palabra calidad es considerada la panacea organizacional encontrándola en anuncios de productos o servicios en la definición de las actividades de cualquier organismo e incluso en la administración gubernamental. Pero no basta decir la palabra calidad para obtenerla se requiere deseársela, planearla, implementarla y mejorarla continuamente.

Los esquemas, modas de comercialización y globalización están empujando a las organizaciones a que definan y mantengan niveles de calidad, así como tener confianza en que las entidades proveedoras o suministradoras tengan consistencia y continuidad en la calidad de sus productos, partes, o servicios suministrados y la habilidad para cubrir de manera eficiente los requisitos de los clientes y partes interesadas. Como consecuencia inmediata, las organizaciones están teniendo que desarrollar normas e implantar sistemas que les permitan desarrollar procesos limpios y asegurar la consistencia de la calidad alcanzada, así como establecer procedimientos para evaluarla, probarla o verificarla y, finalmente, tener la posibilidad de demostrarla. Todo esto, para mantener la operación dentro de mercados en los que participan, enfrentando sin desventaja la fuerte competencia que se está generando.

En un mundo altamente competitivo, la demanda de una mayor calidad y la satisfacción del cliente no sólo es posible sino que, aunque aparezca paradójico, es el único camino que nos puede llevar de forma permanente a la satisfacción de los accionistas y de los empleados. Es decir, en un ambiente competitivo, no hay de otra, todos deben estar satisfechos para que una empresa logre sobrevivir y ser competitiva.

## ¿Como Satisface una Organización a su Cliente?

A través de sus productos y servicios, así como todo lo que va aunado a dichos bienes. Así que, el punto de partida es todo esfuerzo de calidad y la definición clara del producto o servicio; es decir, qué se está comprometiendo la empresa con su cliente.

«Satisfacer al cliente» y «cumplir con sus especificaciones» son dos características comunes a la pa-

labra calidad. Dar satisfacción al cliente significa conocer sus expectativas, necesidades, gustos, preferencias, mediante un método acorde a las normas.

Sin embargo, ahora los clientes van más allá y exigen que las organizaciones implementen sistemas de calidad que hagan que sus necesidades sean atendidas de manera sistemática; buscando la armonización de las normas, procesos y /o sistemas con las modas de aceptación dictadas por los clientes.

Por lo tanto, se destaca la aplicación de algunas de la normas publicadas por ISO, que actualmente están siendo reconocidas como las mejores herramientas en el campo de la calidad y de las que es conveniente tener un conocimiento adecuado, por la enorme potencialidad de sus aplicaciones.

Las normas más reconocidas y utilizadas en todo el mundo son las normas de la serie ISO 9000, ya que proporcionan sistemas de gestión para garantizar e incrementar la satisfacción de los clientes y, al mismo tiempo, métodos de gestión para el aseguramiento de la rentabilidad y continuidad de la empresa.

Esto ha sido resultado de los cambios en el entorno debido principalmente a la globalización y apertura comercial a través de los tratados de comercio y a la contratación de mercados internos por las crisis económicas en diferentes países, creando una mayor competencia entre los diferentes sectores productivos.

## Antecedentes ISO

La Organización Internacional de Normalización (ISO, por sus siglas en inglés), cuya sede se encuentra en Ginebra, Suiza; regula a nivel mundial las normas emitidas como la serie ISO 9000.

El objetivo es promover el desarrollo de la estandarización a nivel mundial con la finalidad de facilitar el comercio internacional de bienes y servicios, así como desarrollar la cooperación intelectual, científica y tecnológica.

El trabajo técnico de ISO consiste en generar acuerdos internacionales mediante un proceso de consenso y adhesión voluntaria. Estos acuerdos se publican bajo forma de estándares (normas) internacionales. Ésta se aplica a todo tipo de empresas de producción o servicios, independientemente del tamaño de la empresa.

Es así como la familia ISO 9000 busca estandarizar mundialmente los requisitos para contar con un sistema de gestión de calidad y actualmente es requerida debido a que garantiza la calidad de un producto, mediante controles exhaustivos para que todos los procesos que intervienen en la producción operen con las características previstas. La normalización es el punto de partida en la estrategia de la calidad, así como para la posterior certificación de la empresa.

La norma ISO 9000 sólo se aplica para el sistema administrativo de la organización y no a los productos. Las organizaciones emplean la norma para definir e implantar sistemas administrativos utilizados para el diseño, producción, entrega y apoyo de sus productos y garantizar la calidad de los productos y servicios.

La serie ISO 9000 es una de las normas que ha tenido más éxito en todo el mundo, debido a que ha demostrado ser tanto una herramienta de mejora como un medio para incrementar la satisfacción del cliente. Asimismo, ante la apertura comercial y la contracción de los mercados internos por las crisis económicas en diferentes países, se requieren esquemas que permitan demostrar la calidad de los productos y servicios, independientemente de su país de origen.

El uso de las normas de la serie ISO 9000 empieza a constituir un apoyo para que las empresas puedan certificar la consistencia de la calidad en sus procesos productivos y obtener el certificado de su sistema de gestión de calidad por un organismo acreditado en México y así facilitar su identificación y aumentar la competencia en los mercados. Estas normas que aplicándose de manera adecuada son útiles en cualquier tipo y tamaño de organización, pueden serlo especialmente para las pequeñas y medianas empresas de los países en desarrollo en donde los recursos aplicados a la normalización generalmente son muy limitados. Estas normas son indispensables para tener mayor confiabilidad en las organizaciones de servicio y manufactura.

## **Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad**

Las organizaciones pueden adoptar exitosamente un sistema de gestión de la calidad considerando tres etapas básicas:

- 1ª. Planeación y capacitación.
- 2ª. Implementación.
- 3ª. Medición y mejora.

Además se tiene que considerar lo siguiente: el sistema debe hacerse de acuerdo a sus propias necesidades. Es necesario hacer un análisis de los requisitos específicos de los clientes, cuáles son las expectativas de sus mercados, en qué situación se encuentran sus proveedores, bajo qué condiciones humanas y materiales se está operando en la actualidad. Y de acuerdo a lo complejo de la organización, los procesos productivos, de distribución y comercialización, en esa medida también será la complejidad del sistema de gestión de la calidad. En otras palabras, los sistemas de gestión de la calidad son trajes a la medida.

Es muy importante mencionar que todo el personal de la organización debe comprometerse con la implementación y encontrarse abierto y entusiasmado ante el cambio, lo cual se verá reflejado en los resultados positivos.

Con base en lo anterior, se puede comentar que un sistema de gestión de la calidad va a permitir que una organización tenga un crecimiento disciplinado ordenado y con metodologías bien definidas, lo cual influirá directamente en el aumento de la productividad y en una reducción de costos, así como en el mantenimiento de una administración proactiva, efectiva y, por ende, competitiva.

Por lo tanto, es importante se considere que la aplicación de la norma ISO 9001:2000 no es algo diferente a la operación diaria de la organización, es exactamente lo mismo, la diferencia radica en que los procesos se llevarán a cabo con metodologías y estándares establecidos.

Cabe mencionar que lo más importante es que la administración de calidad sea práctica, funcional y genere valor agregado a los procesos de la organización, posteriormente, se tiene que buscar el cumplimiento y la certificación con la norma ISO 9001:2000, ya que de no ser así, se tendrá un siste-



ma documentado que únicamente provocará procesos burocráticos, cuellos de botella, duplicidad de funciones y ocasionará que se pierda la credibilidad del mismo.

Cuando se logre tener un sistema de gestión de calidad confiable y maduro, existirán beneficios adicionales, como son obtener un certificado con reconocimiento oficial a nivel internacional, prestigio en el sector, reconocimiento de los clientes, pertenecer a un padrón de empresas certificadas, entre otros.

### ¿Porque Utilizar ISO 9000?

Pueden existir varias razones para utilizar la norma ISO 9000 como son :

- Proporciona los medios para que una organización pueda establecer un sistema de gestión de la calidad efectivo, que cumpla con las necesidades de los clientes.
- Los clientes exigirán a sus proveedores garantías sobre la calidad de los productos y/o servicios.
- Elevar la productividad.
- Contar con una referencia para desarrollar sistemas de calidad que permitan cubrir los requisitos de certificación que se están imponiendo en los mercados como base en la participación voluntaria u obligatoria.
- Poder participar sin desventaja en el comercio de exportación.
- Disminución de costos, eliminar retrabajos y hacer la empresa más rentable.
- Ser competitivo y asegurarse una plaza en el mercado.
- Generar confianza en los clientes y consumidores.
- Tener una excelente oportunidad para organizarse y para mejorar.
- Minimizar la competencia desleal.
- Ejercer el derecho a una mejor calidad de vida empresarial.
- Motivar, integrar y responsabilizar a todo el personal en todos los niveles por el buen desarrollo de la empresa.
- Aumentar la fidelidad de los clientes y su conservación.
- Reducir al mínimo el número de devoluciones y reclamaciones.

- Contar con mejor organización, planificación y coordinación interna.
- Preservar el futuro de la humanidad y de la vida en el planeta.

Lo que se pretende es plantear un lineamiento para que las empresas se gestionen de forma rentable, con economía saneada, proporcionando productos y servicios acordes con las expectativas de los clientes, teniendo en cuenta a las personas y su participación en la organización. Si las empresas se gestionan con un sistema de probada valía, aseguran su posición en el mercado, se desarrollan y crean riquezas y empleo.

### Conclusiones

Para ser competitivos, para poder subsistir, para tener empresas rentables, hay un sólo camino, adoptar la normatividad internacional, integrar las empresas a la norma ISO 9000, establecer un sistema de calidad, planificar una estrategia de mejora continua, ahorrar gastos mediante un método adecuado. Todo lo cual puede involucrarse dentro de la certificación de la empresa, lo que permite controlar la puesta en práctica y funcionamiento de todos los elementos nombrados.

Un sistema de gestión de calidad debe ser una herramienta útil en la gestión de la organización. Si se ha implementado el sistema y no percibe beneficios, entonces necesita reevaluar como lo está haciendo y lograr que realmente redunde en beneficios para la organización.

Para finalizar es importante mencionar que las organizaciones deben seleccionar las herramientas adecuadas para mejorar sus procesos individuales, así como globales, de acuerdo a sus necesidades específicas. Para ello deben contar con toda la información que les permita conocer los alcances de los instrumentos disponibles, pero sobre todo, deben saber que el certificado ISO 9001:2000 no debe ser percibido como un trofeo en una repisa o pared, son programas integrales de la gestión de calidad que requieren de compromiso, esfuerzo, objetividad y constancia.

Ningún sistema de calidad por sí solo resolverá los problemas organizacionales; es el impulso y pensamiento estratégico lo que marcará la diferencia para que las organizaciones sean consideradas de clase mundial.