

ISO

ISO (Organización Internacional para la Estandarización) es una organización independiente no gubernamental con una membresía de 161 cuerpos de estándares nacionales. A través de sus miembros, reúne a expertos para compartir conocimiento y desarrollar estándares internacionales voluntarios, basados en consenso y relevantes al mercado, que apoyan la innovación y proveen soluciones a retos globales. ISO ha publicado más de 21,000 estándares internacionales y documentos relacionados cubriendo casi todas las industrias, desde tecnología hasta seguridad alimentaria, hasta agricultura y cuidado de la salud.

Para más información, por favor visite www.iso.org

ISO 9000

La familia ISO 9000 de guías y estándares internacionales de gestión de la calidad se ha ganado una reputación global mediante el establecimiento de sistemas de gestión de la calidad efectivos y eficientes. La necesidad de estándares internacionales es muy importante ya que cada vez más organizaciones operan en una economía global vendiendo o comprando productos y servicios de fuentes fuera de sus mercados domésticos. Estándares, guías de apoyo y otros documentos son desarrollados y actualizados por ISO de manera continua para cumplir las necesidades y expectativas de los usuarios y los mercados.

ISO 9001 especifica los requerimientos básicos de un sistema de gestión de calidad que una organización debe cumplir para demostrar su habilidad de proveer productos y servicios de manera consistente que mejoren la satisfacción del cliente y que cumplan los requerimientos estatutarios y regulatorios aplicables. El estándar puede ser utilizado para certificación/registro y propósitos contractuales por organizaciones que buscan reconocimiento de su sistema de gestión de la calidad. ISO 9001 está organizado en un formato amigable con términos que son fácilmente reconocibles en todos los sectores de los negocios. Se obtiene al mayor valor al utilizar la familia completa de estándares de forma integrada. Es ampliamente recomendado que se utilice ISO 9000 para familiarizarse con los conceptos fundamentales, principios y vocabulario normativo de los sistemas de gestión de calidad antes de adoptar ISO 9001 para alcanzar un nivel efectivo de desempeño. Las prácticas descritas en ISO 9004 pueden ser entonces implementadas para

crear un sistema de gestión de la calidad más eficiente para alcanzar las metas y objetivos del negocio.

ISO 9001 e ISO 9004 han sido escritos para permitir relacionarlos con otros sistemas de gestión, o con requerimientos específicos de cada sector (como ISO/TS 16949 en la industria automotriz, ISO AS9100/EN 9100 en aviación, aeroespacio y defensa, ISO TL 9000 en telecomunicaciones) y para asistir a la organización en ganar reconocimiento a través de programas de premios nacionales o regionales.

El manual de fundamentos y vocabulario de los sistemas de gestión ISO 9000, provee conceptos fundamentales, principios y vocabulario utilizado en la familia entera de estándares ISO 9000. Alistan el escenario para entender los elementos básicos de la gestión de calidad como se describen en los estándares de ISO. ISO 9000 introduce a los usuarios a los siete principios de calidad, así como al uso del enfoque de proceso para alcanzar la mejora continua.

El documento de requerimientos de los sistemas de gestión de calidad ISO 9001 es usado cuando se busca establecer un sistema de gestión de calidad que provea confianza en la habilidad de una organización para proveer productos y servicios que satisfacen las necesidades y expectativas de los clientes.

ISO 9001 especifica los requerimientos contra los que su sistema de gestión de calidad puede ser certificado por un cuerpo externo de expertos. El estándar reconoce que el término “productos y servicios” aplica a los servicios, material procesado, hardware y software que recibirá el cliente.

Hay siete cláusulas en las actividades de especificación de estándares que deben ser consideradas al implementar un sistema de gestión de calidad:

- Contexto de la organización.
- Liderazgo.
- Planeación.
- Soporte.
- Operación.
- Evaluación de desempeño.
- Mejora.

Los requerimientos son aplicables en todas las secciones de ISO 9001. Una organización necesitará proveer justificación para cualquier requerimiento de un estándar internacional que la organización determine que no es aplicable para el alcance de su sistema de gestión de calidad. Un manual, u otra información documentada, deberá demostrar cómo es que cumplen con los requerimientos de ISO 9001 en su organización.

El proceso de implementación es importante para alcanzar los beneficios completos de un sistema de gestión de calidad (SGC). La mayoría de nuevos usuarios obtendrán resultados medibles temprano en el proceso de implementación.

- Un SGC es un sistema dinámico que evoluciona con el tiempo a través de períodos de mejora.
- Es necesario determinar actividades que ya existen y su capacidad de implementación en el contexto de la organización.
- Un SGC formal provee un marco para la planeación, ejecución, monitoreo y mejora del desempeño de las actividades de gestión de calidad.
- Al desplegar el SGC, los conceptos fundamentales encontrados en ISO 9000 pueden ser una guía valiosa.
- Un SGC exitoso debe encajar perfectamente en su organización.

Los siguientes siete pasos pueden ser de ayuda como guía:

1. Involucrar a los altos mandos para:
 - Estar de acuerdo con el por qué de la implementación del SGC.
 - Determinar el contexto de la organización, objetivos estratégicos y procesos de negocio.
 - Determinar las necesidades y expectativas de clientes y otros agentes interesados.
 - Entender los principios de gestión de calidad descritos en ISO 9000.

- Revisar las implicaciones del pensamiento basado en riesgos.
- Definir objetivos de la organización.
- Describir los alcances del SGC.
- Definir las políticas.
- Determinar objetivos de calidad.

2. Identificar procesos claves:

- Identificar los procesos necesarios para entregar productos y servicios de calidad.
- Entender los requerimientos de ISO 9001.
- Determinar riesgos y oportunidades aplicables a los procesos.

3. Planear el SGC:

- Identificar las brechas en el sistema existente comparado con los requerimientos del SGC.
- Identificar los controles de proceso necesarios.
- Definir el ambiente de trabajo requerido.
- Definir las habilidades e instalaciones necesarias.

4. Documentar el SGC:

- Documentar el proceso, actividades y controles necesarios.
- Preparar la información documentada (procedimientos y registros) requeridos por el estándar y de acuerdo a sus necesidades.
- Asegurar que el SGC se adecúa a los requerimientos de ISO 9001.

5. Implementar el SGC:

- Gestionar los procesos.
- Controlar el equipo de monitoreo y medición.
- Entrenar a los empleados.
- Verificar la operación efectiva de los procesos.

6. Administrar el SGC:

- Monitorear y medir el desempeño.
- Auditar la efectividad del proceso.
- Enfocarse en la satisfacción del cliente.
- Gestionar el cambio del sistema operacional.
- Revisar el desempeño de la gestión.

7. Mejorar el SGC:

- Buscar la certificación/registro del SGC por un tercero.
- Impulsar la mejora continua con referencia a ISO 9004.
- Considerar implementar modelos de excelencia de negocios en las operaciones del negocio.

La mayoría de nuevos usuarios de la familia de estándares ISO 9000 obtienen beneficios medibles poco después de implementar los requerimientos en sus operaciones. Estos beneficios iniciales generalmente se deben a mejoras en su organización y en la comunicación interna, y deben ser fortalecidos a través de auditorías internas y de revisiones de los gerentes del desempeño de los sistemas. Como todos los sistemas, puede mejorar, o volverse menos efectivo. No permanece estático por mucho tiempo. ISO 10014 provee guías para obtener ganancias financieras y económicas de la aplicación de los principios de acuerdo de ISO 9000. Está dirigido a la gestión de primer nivel de las organizaciones y complementa ISO 9004 en mejoras de desempeño.

Cuando adoptas ISO 9001, debes intentar siempre satisfacer a los clientes y alcanzar la mejora continua de tus operaciones a través del SGC. La mejora continua es un proceso de incrementar la efectividad de tu organización para cumplir con las políticas y objetivos de calidad establecidos, que son actualizados periódicamente.

ISO 9001 requiere que planees y gesticiones los procesos necesarios para mejorar continuamente tu SGC. ISO 10004 provee guía para definir e implementar procesos para monitorear y medir la satisfacción del cliente. La información obtenida de monitorear y medir la satisfacción de los clientes puede ayudar a una organización a identificar oportunidades para mejorar las estrategias, productos, procesos y características que son valoradas por sus clientes y alcanzar sus objetivos. Tales mejoras pueden fortalecer la confianza en los clientes y atraer beneficios comerciales y de otros tipos.

ISO 9004 puede ser usado para ir más allá de ISO 9001 al fortalecer la posición competitiva de tu organización y proveer mejoras en la eficiencia operativa. Es recomendado que obtengas datos de varias fuentes, internas y externas, para evaluar qué tan apropiados son los objetivos de tu sistema de calidad para las circunstancias cambiantes. Esta información también puede ser usada para mejorar el desempeño de todos tus procesos de negocios. Muchas organizaciones expanden sus sistemas de gestión extendiendo la estructura de ISO 9001 para incluir los requerimientos de otros estándares de sistemas de gestión, incluyendo ISO 14001 para sistemas de gestión ambiental. Los requerimientos estructurales y organizacionales de los estándares de sistemas de gestión ISO están diseñados para ser compatibles.

ISO 14000

La familia de estándares ISO 14000 provee herramientas prácticas para las compañías y organizaciones de todo tipo que buscan gestionar las responsabilidades ambientales.

ISO 14001:2015 y sus estándares de apoyo como ISO 14006:2011 se enfocan en los sistemas ambientales. Otros estándares de esta familia se enfocan en enfoques específicos como auditorías, comunicaciones, etiquetado y ciclo de vida de los análisis, así como los retos ambientales como el cambio climático.

La familia de estándares ISO 14000 es desarrollada por el Comité Técnico ISO/TC 207 y sus varios subcomités.

ISO 14001 ayuda a las organizaciones a mejorar su desempeño ambiental a través del uso más eficiente de recursos y la reducción de los desperdicios, ganando una ventaja competitiva y la confianza de los accionistas.

Un Sistema de gestión ambiental ayuda a las organizaciones a identificar, administrar, monitorear y controlar sus asuntos ambientales de una forma holística. Otros estándares de ISO que observan distintos tipos de sistemas de gestión, como ISO 9001 para sistemas de gestión de calidad e ISO 45001 para seguridad y salud ocupacional, todos usan una estructura de alto nivel. Esto significa que ISO 14001 puede ser integrado fácilmente en cualquier sistema de gestión ISO.

ISO 14001 es compatible con organizaciones de todo tipo y tamaño, sean privadas, sin fines de lucro o gubernamentales. Requiere que una organización considere todas las actividades ambientales relativas a sus operaciones, tales como contaminación del aire, problemas de agua y drenaje, manejo de residuos, contaminación de suelos, mitigación y adaptación al cambio climático, y uso de recursos y eficiencia.

Como todos los estándares de sistemas de gestión de ISO, ISO 14001 incluye la necesidad de la mejora continua de los sistemas de una organización y su enfoque a las preocupaciones ambientales. El estándar ha sido recientemente revisado, con mejoras claves tales como la prominencia aumentada de la gestión ambiental dentro de los procesos de planeación estratégica de la organización, un mayor involucramiento del liderazgo y un compromiso más fuerte de iniciativas proactivas que mejoren el desempeño ambiental.

Hay muchas razones por las que una organización debería tomar un enfoque estratégico a su desempeño ambiental. Usuarios del estándar han reportado que ISO 14001 ayuda a:

- Demostrar cumplimiento con requerimientos regulatorios y estatutarios presentes y futuros.
- Mejorar el involucramiento del liderazgo y el nivel de compromiso de los empleados.
- Mejorar la reputación de la compañía y la confianza de los accionistas a través de comunicación estratégica.
- Alcanzar metas estratégicas de negocio al incorporar asuntos ambientales en la gestión de negocios.
- Proveer una ventaja financiera y competitiva a través de mejoras de eficiencia y reducción de costos.
- Impulsar un mejor desempeño ambiental de los proveedores al integrarlos en los sistemas de negocio de la organización.

Referencias:

ISO. Sitio web oficial. www.iso.org/home.html consultada el 20 de septiembre de 2019.

ISO, (2015). Quality Management Principles. Recuperado de <https://www.iso.org/publication/PUB100080.html> el 20 de septiembre de 2019.

ISO, (2016). Selection and use of the ISO 9000 Family of Standards. Recuperado de <https://www.iso.org/publication/PUB100208.html> el 20 de septiembre de 2019.

ISO, (2015). Introduction to ISO 14001:2015. Recuperado de <https://www.iso.org/publication/PUB100371.html> el 23 de septiembre de 2019.

ISO, (2015). ISO 14001 Key Benefits. Recuperado de https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/standards/docs/en/iso_14001_key_benefits.pdf el 23 de septiembre de 2019.