

# La Nueva Norma ISO 9001:2008

## Revisión del Alcance del Sistema de Calidad

Por Rafael de Arrascaeta Farrando

**Aun cuando en la nueva versión de la ISO 9001:2008 no se han introducido más requisitos o registros, los usuarios no deberán trivializar los beneficios y eventual impacto que la misma puede tener en sus respectivos sistemas de gestión.**

¡ya lo pasado, pasado!, pero comencemos 2009 honorablemente. En el capítulo de cierre sobre responsabilidad social, puse el siguiente pensamiento;

“La actual crisis debería servir a las empresas para implementar procesos éticos, devolver su sentido social a las mismas, así como responder a una demanda social de mayor transparencia. Un tema vital e ineludible es la necesidad de converger e innovar con el fin de obtener un retorno económico, un compromiso social claro, a demás de minimizar riesgos y mejorar la eficiencia. Debemos ir hacia una política económica con responsabilidad social y, al mismo tiempo, hacia una política social con responsabilidad económica.”

Lo anterior tiene que ver con la ISO 9001:2008, aun cuando en ésta no se han introducido requisitos adicionales ni hay cambios en la intención o alcance de la misma.

Los usuarios con la “excusa” de haber entendido las aclaraciones contenidas en la versión 2008, podrían aprovechar la oportunidad y revisar que tan “honorabe/honesto” es su sistema de gestión de la calidad, aun cuando ya este certificado.

**Las empresas que lo han hecho han logrado ventajas, tales como:**

- a) Asegurarse de que la organización funcione bien y, de esta forma, pueda cumplir los objetivos propios de la misma. Para eso es necesario que los objetivos de calidad del sistema estén alineados con los del negocio. Si las metas de calidad son distintas, o no están alineadas, a lo mejor se cumplen, pero el sistema no coadyuvará.
- b) Contar con un sistema que permite gestionar, con calidad, el desarrollo de las actividades fundamentales de la institución, para las cuales existe. El sistema permitirá analizar el desempeño de forma integral y detectar las oportunidades de mejora, las cuales, una vez implementadas, se reflejarán en un cambio sustancial de los indicadores de desempeño, incrementado la satisfacción del cliente y otras partes interesadas.
- c) La forma de organizarse para hacer el trabajo será mayor y más simple. La gestión de los procesos fundamentales del negocio es una herramienta que permite producir resultados superiores, debido a la sinergia generada por la integración de las diversas habilidades y experiencias de sus miembros; estableciendo una verdadera cadena de valor con los proveedores y clientes.

Como pueden ver, sería un buen propósito de año nuevo asegurarse que su actual o futuro sistema de gestión, sea honorable. No les puedo garantizar que la crisis económica no les va a afectar, pero seguramente el impacto será sensiblemente menor ya que, entre otras cosas, podría lograr:

- 1 incrementar la calidad y el valor agregado que sus productos y servicios aportan a sus clientes.
- 2 promover la creatividad, la innovación y el aprendizaje organizacional.
- 3 Implementar la eficiencia y el retorno de la inversión patrimonial o accionaria.
- 4 Organizar la productividad y contribución de los empleados.
- 5 Mejorar su posición competitiva en el mercado.

¿Qué significa tener un sistema de calidad honorable?

El término “honorable/honesto” es un invento de quien esto escribe, compartido, por desgracia, por pocos. Sin embargo, trataré de explicar a que me refiero con el concepto.

Cualquier sistema de calidad, certificado o no, cuyo alcance no incluya al menos uno de los procesos para el producto o servicio que va destinado al cliente final de la organización, jéticamente no debería ser considerado como un sistema honorable u honesto!

¿Por qué aseverarlo?

- a) Porque cuando al cliente, usuario, ciudadano, etc. observa pintado en un vehículo o lee en un folleto o recibe publicidad o ve un cartel en cualquier otro medio de difusión el término “ISO 9001:2008” relacionado con la organización, asume, “cándidamente” que la institución cuenta con un sistema establecido para cumplir con sus requisitos y mejorar la calidad de los productos y/o servicios que la misma le va a proveer a él, pero...



- b) ¡Sorpresa! , en muchos casos, si pudiesen leer y, en su caso entender el certificado ostentado, se encontrarían con que “el alcance del sistema” solo cubre procesos como:

- Emitir reportes a la alta dirección
- Cumplir con los requisitos de la corporación u órgano de gobierno
- Emitir y controlar el presupuesto

- Proveer los recursos humanos y financieros
- Gestionar las compras
- Controlar la normatividad
- Dar mantenimiento a las instalaciones
- Proveer servicios generales internos
- Cualquier otra cosa que no tenga nada que ver directamente con el objeto o razón de existencia de la organización (seguramente muchos, en su actual sistema, pueden encontrar mejores ejemplos)

c) Como consecuencia de lo anterior, el cliente o usuario se sentirá frustrado porque él, a pesar de no ser un experto, se dará cuenta de inmediato que el sistema anunciado, como ISO 9001:2008 no le asegurara la calidad y mejora del producto que compró, el servicio que contrato, el trámite que fue a realizar, etcétera.

Si este es el caso, en el cual la organización, “sin querer queriendo”, creo una expectativa en el cliente y dicha expectativa es, obviamente, falsa o infundada, éticamente hablando, el sistema no es honorable/honesto.

En el caso de un sistema certificado, creemos, dicha certificación nunca debió ser otorgada. Esta aseveración temeraria y absolutamente personal se fundamenta en el contenido del capítulo I de la ISO 9001:2008 (Objeto y Campo de Aplicación) el cual, en el apartado 1.1 establece:

“esta norma internacional especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad, cuando una organización:

- a) Necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.
- b) Aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos de mejora continua del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.

Nota: en esta norma internacional, el término “producto” se aplica directamente a:

- a) El producto destinado a un cliente o solicitado por él
- b) Cualquier resultado previsto de los procesos de realización del producto.

Entonces pudiese darse la “paradoja” que el sistema de la empresa cumpla con todos los requisitos de la ISO 9001:2008, expresados a partir del capítulo 4 de la misma, pero:

- 1 no se requiere ser un genio, ni especialista en temas de calidad para saber que si el alcance del sistema solo cubre procesos como los comentados en el punto “b” del párrafo anterior, con este tipo

de procesos, por sí mismos, la organización no le puede demostrar al cliente que le proporcionará productos que cumplan con sus requerimientos; menos aun, que podrá mejorarlos.

2 Por consiguiente, bajo tales circunstancias el sistema:

- ✓ No satisface ni el objetivo ni el campo de aplicación de la ISO 9001:2008.
- ✓ En tal caso, no la cumple o no le sería aplicable.

En cualquiera de los supuestos anteriores, nunca debería haber recibido un certificado, bajo una norma que no cumple o que no le aplica.

Por supuesto que la nueva norma, así como ninguno de sus documentos oficiales de soporte, no aborda el tema de la honorabilidad de los sistemas de gestión.

Para la norma esto es un tema que siempre ha estado fuera de discusión desde su nacimiento, y por lo tanto no necesitaba de aclaración o explicación.

Sin embargo, no esta por demás que los usuarios verifiquen que tan “honorable/honesto” es su sistema de calidad.

Con todo gusto responderemos a las preguntas que nos envíen; aquellas que sean consideradas de interés general, las comentaremos en este portal. [inlac@prodigy.net.mx](mailto:inlac@prodigy.net.mx)