

Noviembre 2008

## ¿SE ENCUENTRA EL MODELO DE GESTIÓN ISO 9001 AGOTADO?

Guillermo Carrascosa Sáenz  
Técnico Consultor  
Delta Consultores

Esta pregunta u otras de similares características es probable que se las hayan formulado, tanto los profesionales del sector, como los clientes que implantaron o se plantean implantar este modelo de gestión en sus organizaciones.

Lo cierto es que, tras la proliferación en los últimos años de normas certificables específicas a muy diversos sectores y la pujanza de modelos de gestión más avanzados como puede ser el modelo de Excelencia EFQM o los modelos de Responsabilidad Social Empresarial, podría parecer que la norma ISO 9001 del 2000 haya perdido fuelle y que ya no aporte innovación, diferenciación respecto de la competencia ni beneficios para las empresas que se certifican en la misma.

Desde DELTA Consultores opinamos que este modelo de gestión no está agotado y que aun le queda largo recorrido, ya que es, sin duda, el modelo normalizado con más éxito a nivel internacional y que ha logrado que la gran mayoría de la población asocie estas siglas con un compromiso por parte de las empresas, en cuanto a la calidad de servicio y/o producto.

Y cuando nos encontramos a las puertas de la edición de la nueva versión 2008 del modelo ISO 9001, que presumiblemente se publicará en el mes de diciembre, creemos sinceramente que es una oportunidad para seguir avanzando en los beneficios que pueda aportar en las organizaciones, principalmente pensando en que las PYMES son las que más tienen que ganar dentro del ciclo de la mejora continua.

Para ello, los sistemas de gestión de calidad tienen que basarse en las siguientes directrices:

- **Utilidad y Aporte de Valor:** el objetivo fundamental del modelo de gestión debe ser la mejora en la gestión interna de la organización. En muchos casos los sistemas de gestión de las organizaciones han crecido en paralelo a su propia actividad, motivando que carezca de utilidad práctica y, por tanto, no aporte el valor que se le presuponía al implantarse.

En la dilatada experiencia de DELTA Consultores, este aspecto se ha ido detectando entre nuestros clientes, por lo que a día de hoy tenemos 2 vías fundamentales de trabajo:

1. **Implantaciones nuevas:** con una gran dedicación de nuestros técnicos en aspectos organizativos y de gestión por procesos, realizando un claro esfuerzo junto al cliente para lograr que el sistema de gestión sea útil y adaptado a sus necesidades, integrándolo con el resto de aspectos de la organización: prevención de riesgos, cumplimiento legal, seguimiento económico, etc.
2. **Revisión de sistemas antiguos:** muchos de los sistemas de gestión de calidad implantados en la última década (principalmente los basados en la versión de 1994),

adolecen de un exceso de documentación, haciéndolos poco manejables, difíciles de comprender por el personal y demasiado burocráticos.

- Integración con Otros Sistemas de Gestión: posiblemente esta vaya a ser la mejor virtud de los sistemas de gestión de calidad según ISO 9001, ya que se ha convertido en el referente para otras normas tan reconocidas como son: ISO 14001:2004 u OHSAS 18001: 2007, ya que sus versiones actuales han sido editadas pensando en ser complementarias a la ISO 9001, compartiendo sus fundamentos básicos de gestión por procesos en la organización.

Por tanto, la norma ISO 9001 es la herramienta adecuada para integrar todos estos aspectos en la organización, optimizando de esta forma los esfuerzos a realizar y los recursos necesarios y, en el hipotético caso, de que la organización se proponga objetivos más ambiciosos (Ej: EFQM), ya dispondría de una base sólida para realizar ese viaje.

Tampoco podemos olvidarnos en mencionar que un sistema de gestión de calidad ISO 9001 es la base para lograr los requisitos y obligaciones derivadas de, por ejemplo, el marco regulador de la obtención del "Marcado CE", fundamental para poder competir en el mercado actual.

Con todo lo expuesto anteriormente, la respuesta a la pregunta inicial es clara: No, el modelo de gestión ISO 9001 no está agotado y la previsión es que la inminente revisión estimule y mejore su situación actual.