

EL PROGRAMA ISO-9000 EN MÉXICO

I. ISO-9000 un parteaguas en México

Georgina Zapata-Menchaca*

Introducción

Al presentar este simposio decidimos prescindir de una serie de tediosas presentaciones en ISO 9000. Consideramos que el interés se basa en conocer la forma en que los expertos en México, establecieron un sistema eficaz de administración de la calidad, basado en los estándares de la Norma ISO:9000:2000.^{1,2}

Los siguientes temas son en esencia una síntesis de la experiencia, de diferentes grupos de éxito en México, prestando especial atención a las dificultades para conocer la manera de tratar los diversos estándares ISO 9000.

Este simposio no pretende dar un tratamiento genérico a los temas cubiertos, lo que hace es presentar un conjunto de herramientas, que podrían usar de manera útil para instrumentar ISO:9000.

El simposium se divide en los temas, que consideraron los grupos de éxito, de especial interés en su implementación, por el grado de dificultad que presentaron para sus sistemas:

La preparación para la implementación del Sistema ISO:9000, inicia con la adquisición y análisis de un ejemplar de las Normas ISO:9000, posteriormente aprender de organizaciones que han implementado el sistema, tener asesoría de personas que ya han adquirido la experiencia, en especial conocer el nivel de compromiso y las dificultades que se tienen en el desarrollo del sistema e identificar los factores que funcionaron para ellas, así como estar abiertos para recibir sugerencias.

Servicios Subcontratados: qué parámetros de validación tendrá que tener el servicio subcontratado, para garantizar la implementación y efectividad de un sistema de calidad.

Se debe asegurar que la documentación del sistema de calidad sea elaborado, revisado y aprobado de manera apropiada.

El sistema de calidad de una organización debe ponerse por escrito, de manera sistemática, ordenada y comprensible, en forma de políticas y procedimientos. No todo debe documentarse, sólo los procedimientos que influyen sobre la calidad del servicio.

Por lo general, el sistema de calidad se documenta en un manual de calidad cuyo objetivo es delinear el sistema de calidad y servir como referencia, el manual de calidad se apoya en los procedimientos documentados del sistema de calidad.^{3,4}

La documentación del sistema de calidad, se realiza a través de las siguientes actividades: examinar las directrices del sistema de calidad, elaborar o afinar la documentación, probar la documentación, realizar auditorías de adecuación, obtener la aprobación, elaborar el manual de calidad y revisar según sea necesario para trabajar con los resultados de la implantación y de la evaluación de validación.

El objetivo de los planes de calidad es crear y documentar una visión integrada que se difunda y sea comprendido por todo el personal, sobre la forma de interactuar siempre que haya un servicio o proceso nuevo, o bien que se realice un cambio significativo, la organización debe preparar y conservar en documentos un plan de calidad, es decir, un documento que señale los métodos específicos de calidad, los recursos y la secuencia de actividades que corresponden a un determinado servicio. El plan para la calidad puede formar parte del sistema general de calidad. Un plan para la calidad de un proyecto particular suele hacer referencia a las partes correspondientes del manual de calidad.

Métodos específicos, recursos y secuencias, de actividades para cumplir con los requisitos del cliente.

El término plan de calidad es cualquier mecanismo que se utilice para capturar los resultados de la planeación de calidad. Las directrices para los planes de calidad son: determinar el trabajo necesario, los requisitos de calidad, traducir los requisitos a valores por controlar, seleccionar límites de control, establecer mediciones y métodos de control, documentar el plan o planes de calidad y modificar los procesos.

Medir la satisfacción del cliente es una disciplina que ya alcanzado madurez en América del Norte. Actualmente las organizaciones comprenden que el proveedor debe satisfacer las exigencias de los clientes, si es que desea conservarlos. La vigilancia interna de las normas de

* Banco Central de Sangre. Centro Médico Nacional Siglo XXI. IMSS. México, D.F.

servicio, programas de clientes misteriosos son fuentes útiles de información, pero los árbitros definitivos de la satisfacción son los propios clientes, por lo tanto es esencial contar con un método confiable de escuchar la voz del cliente. Por desgracia muchas encuestas que hoy en día se realizan proporcionan indicios de satisfacción de los clientes carentes de confiabilidad.

En el largo plazo la competitividad y rentabilidad aumentan al máximo cuando se hace mejor lo que más importa a los clientes. Existe una creciente evidencia de la relación que existe entre la satisfacción del cliente, la lealtad de este, y la rentabilidad.^{5,6}

Referencias

1. **Burr JT.** SPC Tools for everyone. Milwaukee, WI: ASQC Quality Press, 1993.
2. **Galloway D.** Mapping work Processes. Milwaukee, WI: Quality Press. 1994.
3. **Robert WP.** Manual de ISO 9000. Ed. Mc Graw Hill. México. 1999.
4. **Nigel H.** Cómo medir la satisfacción del cliente. Ed. Panorama. México. 2001.
5. **Andrés S.** ISO 9000-2000 Liderazgo de la nueva calidad. Ed. Gestión 2000. Barcelona 2001.
6. **Herbert C.** ISO9001:2000 para negocios pequeños y medianos. Ed. Panorama. México 2003.