



Servicio Andaluz de Empleo
CONSEJERÍA DE EMPLEO



- **TÉCNICAS DE VENTA Y COMUNICACIÓN COMERCIAL**
- **ANEXO 6: NORMAS ISO9000**

CALIDAD - ISO 9000

¿Qué es la CALIDAD? Esta pregunta se puede responder de muchas formas pero a nivel de normativa, que es de lo que aquí tratamos, la calidad es el conjunto de características de una entidad que le confieren su aptitud para satisfacer las necesidades expresadas y las implícitas.

Las normas ISO 9000, son un conjunto de normas que según su definición constituyen un modelo para el aseguramiento de la Calidad en el diseño, el desarrollo, la producción, la instalación y el servicio postventa. Esta norma permite desarrollar e implantar un sistema de gestión de la calidad en una empresa.

Normas ISO 9000:

ISO 9001 Sistemas de la Calidad. Modelo para el aseguramiento de la Calidad en el diseño, el desarrollo, la producción, la instalación y el servicio postventa.

ISO 9002 Sistemas de la Calidad. Modelo para el aseguramiento de la Calidad en la producción, la instalación y el servicio postventa.

ISO 9003 Sistemas de la calidad. Modelo para el aseguramiento de la Calidad en la inspección y los ensayos finales.

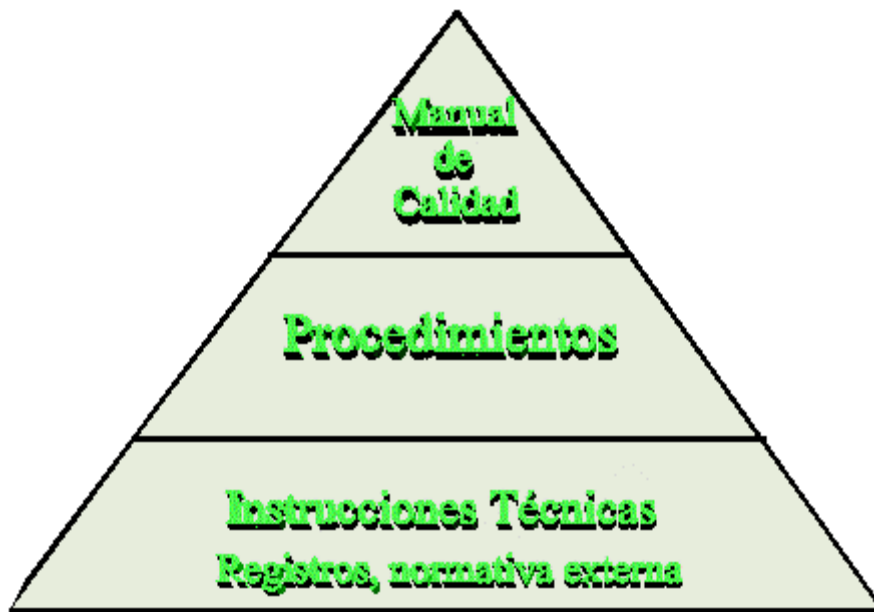
Normalmente, las empresas se certifican por la norma ISO 9001 o por la ISO 9002 dependiendo de si su proceso productivo implica una etapa de "diseño" (ISO 9001) o no (ISO 9002) respectivamente; aunque una empresa que haga diseño puede ir a la certificación de sólo una parte de la misma (por ejemplo la comercialización de los productos) y en ese caso podría certificarse por la 9002 (este

extremo va a cambiar en breve con las modificaciones a la norma que están en preparación, de forma que las empresas en cuyo proceso se incluyan etapas de diseño deberán obligatoriamente certificar también esa parte). Para que quede claro a que hacemos referencia con la palabra "diseño", suponga una empresa que fabrica sillas, si esta empresa tiene un catálogo de modelos y todos los artículos que fabrica los sacan de ahí, no hace diseño. Pero si la empresa dispone de un equipo de diseñadores/as que crean nuevos modelos de sillas que la empresa fabrica y los va incorporando a su catálogo o bien se diseñan productos de acuerdo con necesidades individuales de sus clientes/as, entonces esta empresa sí está realizando una fase de diseño en su proceso productivo.

¿Que es la pirámide documental?

Es el soporte físico sobre el que se asienta el sistema de gestión de la calidad, consta de: Manual de Calidad, Procedimientos, Instrucciones técnicas. Una representación de estos tres niveles de que consta el sistema de calidad aparece en el siguiente gráfico; en él se puede ver como el Manual de Calidad forma el primer nivel de documentación, bajo éste se sitúan los Procedimientos relativos a la Calidad.

En el nivel más bajo se encuentran las instrucciones técnicas.



En el **Manual de Calidad** se encuentran entre otras cosas: La presentación (historia) y descripción de la empresa (localización, personal, organigrama, etc.), la misión y visión, las líneas generales que se plantea como estrategia sobre la que definir objetivos, en definitiva, todo aquello que constituye la política de calidad de la empresa; también se incluye un breve resumen de los procedimientos de Calidad. El Manual de Calidad debe ser un documento de presentación de la empresa, que se enseña a los/as clientes/as. Debe tener una imagen cuidada.

Los Procedimientos, resumidos en el Manual de Calidad en forma de "imagen hacia el/la cliente/a" y no redactados de forma técnica, son considerados individualmente en este nivel de documentación. Ahora sí deben redactarse de forma correcta, de manera que incluyan todos los aspectos que indica la norma para cada uno de ellos y que represente, al fin y al cabo, exactamente como se hacen las cosas en la empresa: desde como se gestionan las quejas y reclamaciones, como se evalúan los proveedores, como se transforma el producto o

el servicio que realiza la empresa, hasta como se detectan y corrigen errores.

La norma detalla cada uno de los procedimientos que se deben incluir en el Sistema de Calidad de una empresa pero no nos dirá que debe contener cada uno de ellos para cada caso particular, eso debe decirlo la propia empresa que está implantando su Sistema de Gestión de la Calidad.

Las **Instrucciones Técnicas**, el nivel más bajo en la pirámide documental, constituye la información técnica sobre la que se basan algunos de los procedimientos de la empresa. Aquí están incluidos todos los Registros del Sistema de Calidad (formularios de reclamaciones, de compras internas o externas, de resultados de métodos preventivos de corrección de errores, etc.), así como las instrucciones necesarias para el funcionamiento de una determinada máquina, la normativa externa (de cualquier tipo) que debe cumplir la empresa, etc. Deben redactarse (en el caso de manuales de funcionamiento de máquinas o de metodologías a seguir) de forma que cualquier experto/a en el tema pueda realizar la tarea sin necesidad de consultar ninguna otra fuente que no sea la propia instrucción técnica.

Para adentrarnos más en el tema vamos a repasar **vocabulario específico** que es imprescindible conocer si no queremos perdernos al leer la norma o al profundizar en temas de Calidad.

- ★ **Sistema de Gestión de la Calidad**: Es el conjunto de reglas y forma de trabajo que debe seguir una empresa para cumplir la filosofía y estrategias que se ha definido y lograr los productos o servicios que sus clientes/as reclaman.

- ★ **Suministrador:** Es la empresa que pretende implantar un Sistema de Gestión de la Calidad
- ★ **Auditoria:** Puede ser externa o interna. Es una revisión del Sistema de Calidad de una empresa. Si es externa, un/a auditor/a visita la empresa y comprueba si las actividades de la empresa se corresponden con lo que se describe en el Sistema de Calidad.
- ★ **Certificación:** Proceso mediante el cual una empresa consigue el llamado certificado de calidad bajo la norma ISO 9001 o ISO 9002 (dependiendo de si tiene o no diseño en su proceso productivo respectivamente). Esta certificación la otorga un organismo que realiza una serie de auditorías a la empresa para comprobar si cumple con lo dispuesto en su Sistema de Calidad y si éste cumple a su vez con la norma. En cada país el organismo que certifica a las empresas es distinto o hay varios (en España el más importante es AENOR).
- ★ **Consultor/a:** Persona encargada por la empresa para que implante y desarrolle el Sistema de Calidad y consiga la certificación de la empresa por parte del organismo competente de certificación.
- ★ **Director/a o jefe/a de calidad:** Persona de la empresa que se encarga de todo lo referente a la Calidad. Juega un papel de organizador de todas las partes de la empresa, establece las adecuadas sinergias entre las partes, comprueba, mejora y vigila el correcto cumplimiento del Sistema de Calidad instaurado. Como la Calidad afecta a prácticamente toda la empresa, debe ser una persona que dependa directamente de la dirección para que disponga de la suficiente autonomía e imparcialidad.

- ★ **Documentos:** Manual de Calidad, Procedimientos, Instrucciones Técnicas, instrucciones de fabricantes, cualquier tipo de normas.
- ★ **Datos:** Listas de clientes/as, proveedores o empleados/as; listas de normas, encuestas, planificación.
- ★ **Registros de la Calidad:** Quejas interpuestas por los/as clientes/as, certificados, revisiones, verificaciones, albarán, pedido.
- ★ **Formato:** Es el soporte físico que una vez cumplimentado constituye un registro.
- ★ **No conformidad:** En Calidad no existen cosas que están mal hechas sino "no conformidades"; cualquier no conformidad con el Sistema de Gestión de la Calidad debe ser tratada por un método que la detecte, corrija y evite que vuelva a producirse. Cualquier Sistema de Gestión de Calidad debe poseer un buen método de detección, análisis y corrección de posibles no conformidades.
- ★ **Plan de Calidad:** Un plan de Calidad no es más que una planificación con fechas, responsables, tareas a realizar y objetivos a conseguir de cualquier aspecto relacionado con el Sistema de Calidad, ya sea la propia implantación del Sistema, la obtención de la certificación por la norma ISO 9000, o cualquier otro tipo de actuación relacionado con el Sistema.

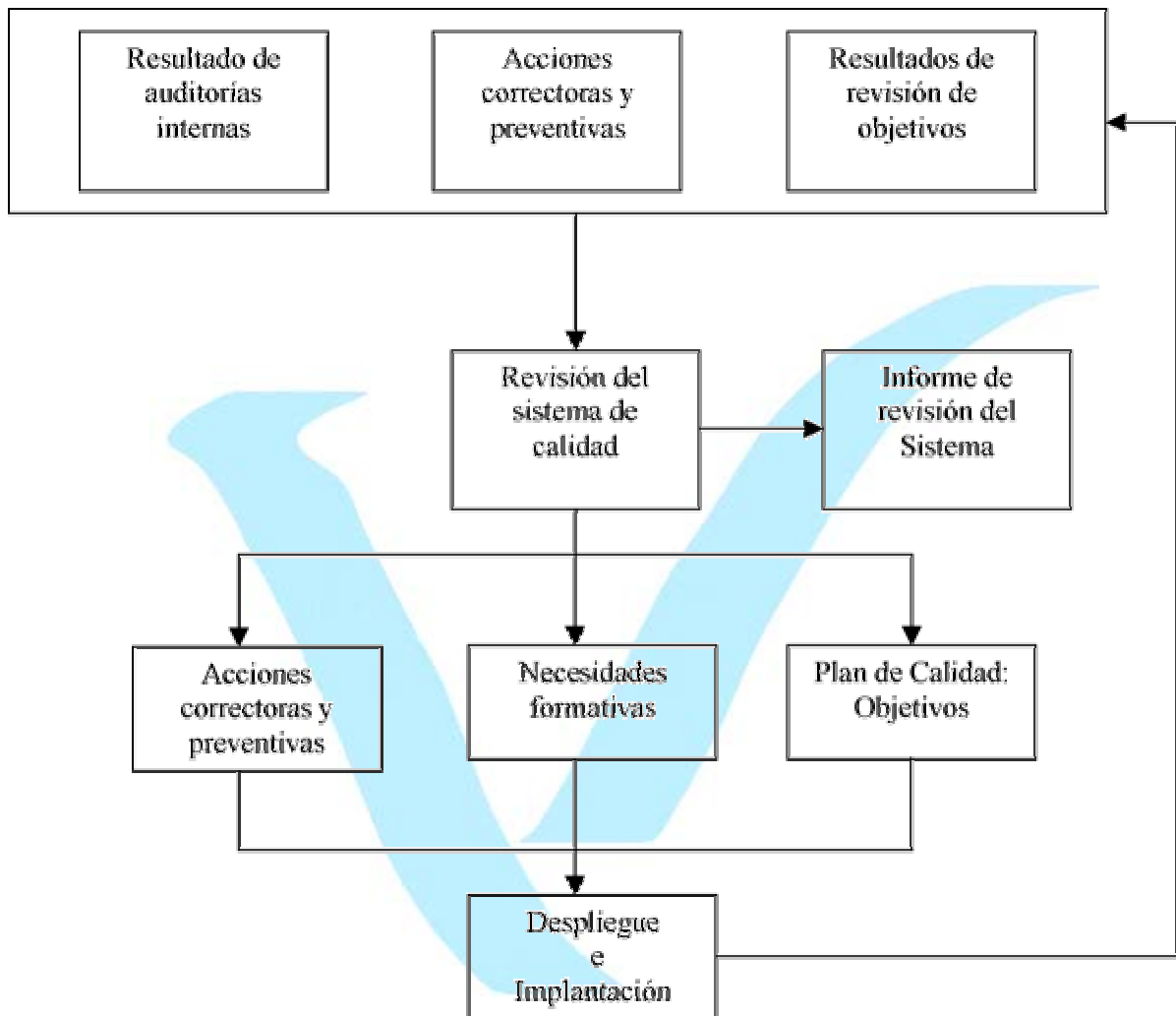
El Bucle de la Calidad

La Calidad no debe entenderse como una burocracia o papeleo obligatorio para la empresa actual (conseguir el diploma), si se hace de esta forma es muy posible que la empresa acabe trabajando para

el Sistema de Calidad y no al contrario. A la hora de desarrollar un Sistema de Calidad para una empresa, éste debe adaptarse a la forma de trabajo y filosofía de ésta y no al revés. Cuando el Sistema se va desarrollando de forma compatible y armoniosa con la empresa es cuando empieza a dar sus frutos ya que sin duda saldrán a la luz formas distintas de enfrentarse a las cosas, variados puntos de vista no advertidos con anterioridad, así como métodos y aptitudes positivos para el desarrollo de la empresa. Todas estas afirmaciones tan rotundas se basan en que las normas ISO 9000 no surgen al azar sino después de largos años de intenso estudio por parte de muchos organismos y expertos/as internacionales que desarrollaron una importante labor fijándose en el modo de actuación, gestión y desarrollo de las principales empresas a nivel mundial.

Dicho lo anterior es necesario añadir que la norma ISO 9000 no le va enseñar a usted como empresario/a ni como hacer las cosas ni como llevar su empresa mejor pero sí puede ayudarle a lograr una visión sistemática del todo que constituye su empresa, conseguir nuevas formas de enfrentarse a los retos cotidianos y en definitiva, lograr una mayor implicación de los/as trabajadores/as que redundará en una aproximación a los/as clientes/as y por consiguiente unos mejores resultados para la empresa.

La Calidad es necesario entenderla, no como una meta o destino, sino más bien como un camino que nos conducirá de forma continua a la mejora progresiva de todos los aspectos que conforman el Sistema de Gestión de una empresa. Dentro de esta filosofía se enmarca el llamado Bucle de la Calidad, representado en el siguiente esquema y que tiene por objetivo garantizar el perfecto funcionamiento del Sistema de Calidad (en definitiva, de la empresa).



Vemos en el gráfico como en una auditoría total o parcial al Sistema de Gestión de la Calidad se muestran no conformidades con el Sistema (fruto de la utilización de un método sistemático de detección y análisis de posibles fallos y sus consecuencias), se proponen acciones correctoras y si es necesario se revisan objetivos.

De la revisión del Sistema por la dirección pueden surgir necesidades de formación para los/as trabajadores/as, un plan de calidad con nuevos objetivos, implantación de nuevos métodos preventivos de no

conformidades o necesidades de actuación con medidas correctoras concretas. Por último, las decisiones tomadas se someten a un despliegue, implantación y control que terminará de cerrar el Bucle de la Calidad. Este bucle, repetido indefinidamente, permite una mejora continua del Sistema de Calidad instaurado en una empresa.

