SERIE DE NORMAS NTP ISO 9000:2001
Manuel García P.1, Carlos Quispe A.2, Luis Ráez G.3

RESUMEN


ABSTRACT
The differences between the NTP ISO 9000:1994 and the NTP ISO 9000:2001 Series of Norms are that the first one prioritizes insurance, while the second one, improvement. The present article seeks to illustrate the main changes and benefits of the new version of the NTP ISO 9000:2001 Series of Norms.

Key words: ISO Norms. Certification of Quality. Continuous improvement.

INTRODUCCIÓN
Las Normas ISO 9000 son un conjunto de normas y directrices internacionales para la gestión de la calidad que, desde su publicación inicial en 1987, han obtenido una reputación global como base para el establecimiento de sistemas de gestión de la calidad.

Dado que los protocolos de ISO requieren que todas las normas sean revisadas al menos cada cinco años para determinar si deben mantenerse, revisarse o anularse, la versión de 1994 de las normas pertenecientes a la familia ISO 9000, fue revisada por el Comité Técnico ISO/TC 176, publicándose el 15 de diciembre del año 2000.

En el Perú, esta norma fue traducida y adoptada por el Instituto de Defensa del Consumidor y la Propiedad Intelectual (INDECOPI) mediante el Comité Técnico Peruano de Gestión y Aseguramiento de la Calidad ISO 9000, el cual está conformado por delegados de Ministerios, Universidades, Laboratorios, Supervisoras y profesionales independientes, todos ellos conocedores del tema. La Universidad Nacional Mayor de San Marcos está representada por uno de los autores de este artículo. Es bueno remarcar que en el Perú, la nueva versión de la Serie de Normas ISO 9000 version 2000 se conoce como NTP ISO 9000:2001 y no como NTP ISO 9000:2000, debido a la fecha en que salió al público usuario.

PRINCIPALES CAMBIOS DE LA SERIE DE NORMAS NTP ISO 9000:1994
Para poder reflejar los modernos enfoques de gestión y para mejorar las prácticas organizativas habituales se ha considerado muy útil y necesario introducir cambios estructurales en las normas, manteniendo los requisitos esenciales de las normas vigentes.

La familia de Normas NTP ISO 9000:2001 está constituida por tres normas básicas, complementadas con un número reducido de otros documentos (guias, informes técnicos y especificaciones técnicas). Las tres normas básicas son:

• NTP ISO 9000:2001: Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario
• NTP ISO 9001:2001: Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos
• NTP ISO 9004:2001 Sistemas de gestión de la calidad. Directrices para la mejora del desempeño


1 Instituto de Investigación de la Facultad de Ingeniería Industrial. UNMSM. E-mail: calidadtotal@hotmail.com,
2 carlosquispea@hotmail.com , 3 luissroazqu@gmail.com
tisfacer las necesidades de los clientes, la norma NTP ISO 9004:2001 va más lejos, proporcionando recomendaciones para mejorar el desempeño de las organizaciones.

**CAMBIOS EN LA ESTRUCTURA**

<table>
<thead>
<tr>
<th>Antes</th>
<th>Ahora</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>ISO 9002</td>
<td>ISO 9000:2000</td>
</tr>
<tr>
<td>ISO 9001</td>
<td>ISO 9001:2000</td>
</tr>
<tr>
<td>ISO 9003</td>
<td>ISO 9001:2000</td>
</tr>
</tbody>
</table>

**Figura 1.** Cambios en la estructura de las normas.

La revisión de las normas NTP ISO 9001:2001 y NTP ISO 9004:2001 se ha basado en ocho principios de gestión de la calidad que reflejan las mejores prácticas de gestión y fueron preparados como directrices para los expertos internacionales en calidad que han participado en la preparación de las nuevas normas. Estos ocho principios son:

- Organización enfocada al cliente
- Liderazgo
- Participación del personal
- Enfoque basado en procesos
- Enfoque de sistema para la gestión
- Mejora continua
- Enfoque basado en hechos para la toma de decisión
- Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor

**PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD**

Este documento presenta los ocho principios de gestión de la calidad en los cuales se basan las normas sobre sistemas de gestión de la calidad de la serie NTP ISO 9000 del año 2000 pero que en el caso de Perú se les denomina Serie de Normas NTP ISO 9000:2001. Estos principios pueden utilizarse por la dirección como un marco de referencia para guiar a las organizaciones hacia la consecución de la mejora del desempeño. Estos principios se derivan de la experiencia colectiva y el conocimiento de los expertos internacionales que participan en el Comité Técnico de ISO 176 (ISO/TC 176), Gestión de la calidad y aseguramiento de la calidad, el cual es responsable de desarrollar y mantener actualizadas las normas ISO 9000.


- **Principio 1:** Organización enfocada al cliente
- **Principio 2:** Liderazgo
- **Principio 3:** Participación del personal
- **Principio 4:** Enfoque basado en procesos
- **Principio 5:** Enfoque de sistema para la gestión
- **Principio 6:** Mejora continua
- **Principio 7:** Enfoque basado en hechos para la toma de decisión
- **Principio 8:** Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor

**Principio 1 – Organización orientada al cliente**

Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los mismos, satisfacer sus requisitos y esforzarse en exceder sus expectativas.

**Beneficios clave:**

- Aumento de los ingresos y de la cuota de mercado a través de una respuesta flexible y rápida a las oportunidades del mercado.
- Aumento de la eficacia en el uso de los recursos de una organización para aumentar la satisfacción del cliente.
- Mejora de la fidelidad del cliente, lo cual conduce a la continuidad en los negocios.

La aplicación del principio de enfoque al cliente normalmente conduce a:
- Estudiar y comprender las necesidades y expectativas del cliente.
- Asegurarse de que los objetivos y metas de la organización estén ligadas a las necesidades y expectativas del cliente.
- Comunicar las necesidades y expectativas del cliente a toda la organización.
- Medir la satisfacción del cliente y actuar sobre los resultados.
- Gestionar de forma sistemática las relaciones con los clientes.
- Asegurar el equilibrio entre la satisfacción de los clientes y de las otras partes interesadas (tales como propietarios, empleados, proveedores, financieros, comunidades locales y la sociedad en general).

• Proporcionar al personal los recursos necesarios, la formación y la libertad para actuar con responsabilidad y autoridad.
• Inspirar, animar y reconocer las contribuciones del personal.

Principio 3 – Participación del personal
El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total implicación posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.

Beneficios clave:
• Un personal motivado, involucrado y comprometido dentro de la organización.
• Innovación y creatividad en promover los objetivos de la organización.
• Un personal valorado por su trabajo.
• Un personal deseoso de participar y contribuir a la mejora continua.

La aplicación del principio de participación del personal, normalmente conduce a:
• Comprender la importancia de su contribución y su papel en la organización.
• Identificar las limitaciones en su trabajo.
• Aceptar la responsabilidad de los problemas y de su resolución.
• Evaluar su actuación de acuerdo a sus objetivos y metas personales.
• Búsqueda activa de oportunidades para aumentar sus competencias, conocimiento y experiencia.
• Compartir libremente conocimientos y experiencia.
• Discutir abiertamente los problemas y cuestiones.

Principio 4 – Enfoque basado en procesos
Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

Beneficios clave:
• Reducción de costos y tiempos mediante el uso eficaz de los recursos.
• Resultados mejorados, coherentes y predecibles.
Figura 2. Modelo de procesos

- Permite que las oportunidades de mejora estén centradas y priorizadas.

La aplicación del principio de enfoque basado en procesos normalmente conduce a:

- Definir sistemáticamente las actividades necesarias para lograr el resultado deseado.
- Establecer responsabilidades y obligaciones claras para la gestión de las actividades clave.
- Analizar y medir la capacidad de las actividades clave.
- Identificar las interfaces de las actividades clave dentro y entre las funciones de la organización.
- Centrarse en los factores, tales como, recursos, métodos y materiales, que mejorarán las actividades clave de la organización.
- Evaluar los riesgos, consecuencias e impactos de las actividades en los clientes, proveedores y otras partes interesadas.

Principio 5 – Enfoque de sistema para la gestión

Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.

Beneficios clave:

- Integración y alineación de los procesos que alcanzarán mejor los resultados deseados.
- La capacidad para enfocar los esfuerzos en los procesos principales.
- Proporcionar confianza a las partes interesadas en la coherencia, eficacia y eficiencia de la organización.

La aplicación del principio de enfoque de sistema para la gestión normalmente conduce a:

- Estructurar un sistema para alcanzar los objetivos de la organización de la forma más eficaz y eficiente.
- Entender las interdependencias existentes entre los diferentes procesos del sistema.

- Estructurar los enfoques que armonizan e integran los procesos.
- Proporcionar una mejor interpretación de los papeles y responsabilidades necesarias para la consecución de los objetivos comunes, y así reducir barreras interfuncionales.
- Entender las capacidades organizativas y establecer las limitaciones de los recursos antes de actuar.
- Definir y establecer como objetivo la forma en que deberían funcionar las actividades específicas dentro del sistema.
- Mejorar continuamente el sistema a través de la medición y la evaluación.

Principio 6 – Mejora continua

La mejora continua en el desempeño global de la organización deberá ser un objetivo permanente de ésta.

Beneficios clave:

- Incrementar la ventaja competitiva a través de la mejora de las capacidades organizativas.
- Alineación de las actividades de mejora a todos los niveles con la estrategia organizativa establecida.
- Flexibilidad para reaccionar rápidamente a las oportunidades.

La aplicación del principio de mejora continua normalmente conduce a:
**Principio 7 – Enfoque basado en hechos para la toma de decisión**

Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.

**Beneficios clave:**

- Decisiones basadas en información.
- Aumento de la capacidad para demostrar la eficacia de decisiones anteriores a través de la referencia a registros objetivos.
- Aumento de la capacidad para revisar, cuestionar y cambiar las opiniones y decisiones.

La aplicación del principio de enfoque basado en hechos para la toma de decisión normalmente conduce a:

- Asegurarse de que los datos y la información son suficientemente precisos y fiables.
- Hacer accesibles los datos a quienes los necesitan.
- Analizar los datos y la información empleando métodos válidos.
- Tomar decisiones y emprender acciones en base al análisis objetivo, en equilibrio con la experiencia y la intuición.

**Principio 8 – Relación mutuamente beneficiosa con el proveedor**

Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

**Beneficios clave:**

- Aumento de la capacidad de crear valor para ambas partes.
- Flexibilidad y rapidez de respuesta de forma conjunta a un mercado cambiante o a las necesidades y expectativas del cliente.
- Optimización de costos y recursos.

La aplicación del principio de relación mutuamente beneficiosa con el proveedor normalmente conduce a:

- Establecer relaciones que equilibren los beneficios a corto plazo con las consideraciones a largo plazo.
- Poner en común experiencia y recursos con los aliados de negocio.
- Identificar y seleccionar los proveedores clave.
- Comunicación clara y abierta.
- Compartir información y planes futuros.
- Establecer actividades conjuntas de desarrollo y mejora.
- Inspirar, animar y reconocer las mejoras y los logros obtenidos por los proveedores.

**APLICACIÓN SERIE DE NORMAS NTP ISO 9000:2001**

En el Perú, a diferencia de nuestros vecinos, todavía ninguna empresa ha certificado con esta versión. El motivo de fuerza mayor, radica en que la versión Serie de Normas NTP ISO 9000:1994 estará vigente hasta el 31 de diciembre del 2003, de ahí en adelante las empresas que certifiquen por primera vez o que soliciten la renovación de la certificación, lo tendrán que hacer con la versión Serie de Normas NTP ISO 9000:2001.

Respecto a este punto y como ejemplo mencionamos que la empresa Industria Gráfica Cimagraf S.R.L. acaba de obtener el Certificado de Calidad ISO 9002:1994 (ver diario El Comercio del 10 de

El Comité Técnico Permanente de Normalización de Gestión y Aseguramiento de la Calidad de INDECOPI dentro de su Plan de Negocios 2002 tiene previsto para este año llevar a cabo cuatro Jornadas de Calidad donde se difunda la Serie de Normas NTP ISO 9000:2001, y se tiene previsto como sedes a las ciudades de Trujillo, Huancayo, Arequipa y Lima, en esta última sede, la UNMSM estaría encargada de llevarla a cabo.

Actualmente hay más de 150 empresas que poseen la certificación ISO 9000:1994, que más adelante renovarán con la nueva versión de la norma, un listado parcial fue publicado en el artículo «Los Sistemas Integrados de Gestión», Revista INDUSTRIAL DATA Vol. 2, Nº 2 Diciembre 1999 FII - UNMSM.

CONCLUSIONES

Este documento ofrece una perspectiva general de los principios de la gestión de la calidad subyacentes en la serie de normas NTP ISO 9000:2001. Proporciona una visión general de estos principios y muestra cómo, de forma conjunta, pueden constituir la base para la mejora del desempeño y la excelencia de una organización.

Hay diferentes formas para aplicar estos principios de gestión de la calidad. La naturaleza de la organización y los retos específicos a los que se enfrenta determinarán cómo implementarlos. Muchas organizaciones encontrarán beneficios a la implementación de sistemas de gestión de la calidad basándose en estos principios.

Los requisitos de los sistemas de gestión de la calidad y las directrices de apoyo se encuentran en la familia de normas ISO 9000.

Puede obtenerse información adicional sobre las normas ISO 9000:2001 en INDECOPI.

BIBLIOGRAFÍA


10 INDECOPI. 2001. Serie de Normas NTP ISO 9000
