



Panorama de la ISO 9001 y de la ISO 14001

Traducido y adaptado por L.Vaccaro del original en inglés
(R. Frost, ISO)

2012

ISO 9001 y ISO 14001

- ISO 9001 e ISO 14001 son las normas **ISO más conocidas**.
- Han sido adoptadas por más de un millón de organizaciones en **178 países**.
- **ISO 9001** ayuda a las organizaciones a implementar un sistema de gestión de la calidad.
- **ISO 14001** ayuda a implementar un sistema de gestión ambiental.

Gestión de la Calidad

- **La calidad** refiere a todas las características inherentes o propias de un bien o servicio que son requeridas por el cliente.
- **La gestión de la calidad significa lo que la organización hace para:**
 - asegurar que sus productos satisfacen los requisitos de calidad de los clientes y procurar la mejora continua.
 - cumplir con las **regulaciones y requisitos** aplicables a dichos productos.

Gestión ambiental

- ISO 14001 es la norma para la gestión ambiental. Esto significa que la organización:
- **Minimiza los efectos dañinos** causados por sus actividades en el ambiente,
- Está conforme con los **requerimientos regulatorios aplicables**, y
- Procura la mejora continua de su **desempeño ambiental**.

Normas genéricas

ISO 9001 e ISO 14001 son normas o estándares **genéricos**.

Genérico significa que los mismos estándares pueden ser aplicados:

- A **cualquier organización**, grande o pequeña, cualquiera sea su producto,
- En **cualquier sector** de actividad, y
- Tanto si es una empresa, un departamento gubernamental, o una organización no lucrativa.

Sistemas de gestión

- **Sistema de gestión** significa que la organización **debe** gestionar sus procesos de modo que sus productos conformen los **objetivos organizacionales**, tales como
- satisfacer los **requisitos de calidad del cliente**,
- cumplir con las **regulaciones**, o
- cumplir con **objetivos ambientales**

Sistemas de gestión

- Para ser realmente eficaz y eficiente la organización puede gestionar su manera de hacer las cosas sistematizándolas, esto quiere decir:
- Nada importante se deja de considerar.
- **Cada uno tiene claro de lo que es responsable** para hacer qué, cuándo, cómo, por qué y dónde.
- Las normas de sistemas de gestión proveen a la organización con un modelo actualizado e internacionalmente reconocido.

Sistemas de gestión(cont.)

- Las grandes organizaciones, o las que tienen procesos complejos, pueden no funcionar bien sin sistemas de gestión.
- Compañías en campos como el aeroespacial, automóviles, defensa, o servicios de salud vienen operando sistemas de gestión desde hace años.
- **ISO 9001** e **ISO 14001** hacen que esas prácticas exitosas estén al alcance de todas las organizaciones.

Procesos, no productos

- ISO 9001 e ISO 14001 se refieren a **la manera cómo una organización desarrolla su trabajo y no especifican atributos de los bienes o servicios.**
- Son normas de **sistemas** (en tanto estos son conjuntos de procesos interrelacionados).
- Otras normas de SG: ISO 22000 (inocuidad alimentaria), 50000 (gestión de la energía), 27000 (seguridad de la información), OHSAS 18000 (seguridad y salud ocupacional)...

Procesos, no productos *(cont.)*

- Los procesos tal como sean realizados afectan a los productos finales.
- **ISO 9001** brinda los requisitos para que la organización gestione los **procesos que afectan a la calidad** de sus bienes o servicios producidos.
- **ISO 14001** proporciona los requisitos para que la organización gestione los **procesos que provocan impacto en el ambiente**.

Certificación o registro

- **Certificación** es conocido en algunos países como **registro**.
- Esto significa que un cuerpo independiente y externo ha auditado el sistema de gestión de la organización y ha verificado que conforma los requerimientos especificados en la norma (ISO 9001 o ISO 14001).
- **ISO no provee certificación** y no da ni aprueba certificados. En los países funcionan organismos de certificación (empresas, ong's).

Acreditación

- **Acreditación** significa la aprobación formal por un organismo especializado respecto de la competencia :
- de un organismo de certificación para llevar a cabo certificaciones conforme determinadas normas (en nuestro caso ISO 9001 o ISO 14001).
- de un laboratorio para realizar ensayos o calibraciones.
- **Los organismos de acreditación están presentes en los países y se vinculan por acuerdos de reconocimiento mutuo.**

Certificar es una decisión de negocio

- **Certificar es una decisión a ser tomada por razones de negocios si:**
- es un requerimiento contractual, regulatorio, o del mercado, o
- permite cumplir con preferencias de los clientes, o
- motiva al personal estableciendo objetivos claros.

La familia ISO 9000

- **ISO 9001** es la norma que provee los requisitos para un **sistema de gestión de la calidad**.
- **ISO 9000** provee los fundamentos y vocabulario de los SGC.
- **ISO 9004** provee directrices para la gestión sostenible de las organizaciones.
- Hay otras **normas** que ayudan en aspectos específicos como documentación, auditoría, formación...

La familia ISO 14000

- **ISO 14001** es la norma que provee requisitos para un **sistema de gestión ambiental**.
- **ISO 14001:2004** es la versión vigente.
- Es la única norma de la familia ISO 14000 que puede usarse para **certificar**.
- La familia ISO 14000 incluye **21 otras normas** que pueden ayudar en aspectos específicos como auditoría, etiquetado ambiental, análisis del ciclo de vida...

Beneficios de ISO 9001 e ISO 14001

- Proveer consenso experto internacional sobre el estado del arte de las prácticas para la gestión de la calidad y ambiental.
- Lenguaje común para tratar con clientes y proveedores en el mundo, facilitando el comercio.
- Incrementar la eficacia y eficiencia.
- Modelo para la mejora continua.

Beneficios de ISO 9001 e ISO 14001 *(cont.)*

- Hacer más sostenible el negocio.
- Permitir calificar y desarrollar proveedores.
- Proveer herramientas para nuevos emprendedores/países en desarrollo.
- Compensar los costos de la no calidad.