# Más allá de la ISO 9001:2000

# UNE 66174

## Guía para la evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad según la Norma UNE-EN-ISO 9004:2000. Herramientas y planes de mejora

**La herramienta, además de ser un modelo de evaluación, establece las pautas para la elaboración del plan de mejora, es decir, no sólo detecta puntos fuertes y áreas de mejora, sino que además fija las directrices para el desarrollo de acciones encaminadas a la mejora eficaz y eficiente del sistema.**

En el año 2001, la Asociación Española para la Calidad (AEC), en su afán de mejora continua como organización, decidió evaluarse conforme a la Norma UNE-EN ISO 9004:2000, la "gran desconocida" de la serie ISO 9000:2000.

Como resultado de dicha evaluación, no sólo se encontraron áreas de mejora y puntos fuertes dentro de nuestra organización, sino que además, se detectó que la propia Norma ofrecía gran riqueza de contenidos para las organizaciones, pero sus directrices para la autoevaluación eran difíciles de entender, y por lo tanto difíciles de aplicar.

Ante esta situación, la AEC tomó como reto, en favor de la divulgación de la calidad tanto para el tejido empresarial nacional como internacional, la reingeniería de dicha Norma, ya que éramos conscientes tanto del potencial que ofrecía la misma, como de su escasa utilización por las organizaciones.

En el año 2002 se informó a AENOR, como Entidad Nacional Normalizadora, de las conclusiones obtenidas por la AEC sobre esta Norma. Seguidamente AENOR constituyó un equipo de trabajo multidisciplinar, para llevar a cabo la reingeniería.

En junio de ese mismo año, se puso en marcha el proyecto que arrancaba con un grupo de trabajo de más de 25 personas, pertenecientes a diversos sectores empresariales. La AEC ostentó la Presidencia de dicho proyecto y AENOR la Secretaría y Coordinación del grupo de trabajo.

El proyecto partía inicialmente con los siguientes objetivos:

1º Desarrollar las guías de aplicación de la UNE-EN ISO 9004:2000 que ayuden a las organizaciones que aplican sistemas de gestión basados en las normas ISO 9000: 2000, a seguir progresando en el camino de los sistemas de gestión.

2º Desarrollar el sistema de autoevaluacion de la UNE-EN ISO 9004:2000 de forma que facilite su aplicación y permita conocer el nivel alcanzado por cada área evaluada así como su grado de avance.

Tras un año de trabajo, disponemos de una herramienta potente, una guía de evaluación polivalente, es decir, dos herramientas en una: una evaluación detallada y una evaluación directiva, cuyo nexo de unión se basa en la relación de los puntos de la Norma ISO 9004: 2000 con los ocho principios de la calidad, plasmados en una matriz de correlación.

Como hemos comentado anteriormente, la guía de evaluación consta de dos herramientas: Evaluación Detallada y Evaluación Directiva, que pueden aplicarse de forma conjunta o independiente.

La *Evaluación Detallada* consiste en una *check-list* con preguntas formuladas a partir

de los puntos de la Norma ISO 9004:2000, y ejemplos de evidencias aplicadas a cada pregunta que el evaluador puede encontrar y valorar dentro del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).

La *Evaluación Directiva*, basada en escenarios de situación global de la organización desde el punto de vista del SGC, la realiza la Dirección y está encaminada a determinar el nivel de madurez de la organización objeto de evaluación.

Como resultado de la aplicación de la guía de evaluación, obtendremos una valoración del nivel de madurez o estado de la organización, tanto cualitativa como cuantitativa.

Posteriormente a su elaboración, la guía ha sido sometida a validaciones en empresas reales, tanto grandes organizaciones como pymes. Se ha podido constatar que, efectivamente, ha dado el resultado que se esperaba de ella. Es decir que fuera de aplicación a todo tipo de organizaciones independientemente de su actividad o tamaño. Como consecuencia de estas pruebas piloto, han surgido mejoras que han sido introducidas en la herramienta, tras lo que se ha llegado al documento final.

Disponemos de una herramienta de gran potencial que ayudará sin duda a que las organizaciones y empresas, grandes y pequeñas, avancen significativamente en la mejora de su SGC, lo cual redundará en una mayor eficiencia y competitividad.

Ante este valor añadido, el Comité Técnico de Normalización AEN/CTN 66 de Desarrollo de Normas en España, sometió el contenido de la guía a valoración para su aprobación como Norma UNE.

En el mes de octubre dicho Comité ha aprobado por unanimidad la guía de evaluación como Norma UNE 66174 *"Guía para la evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad según la Norma UNE-EN-ISO 9004:2000. Herramientas y planes de mejora"*.

Desde la AEC, consideramos de suma importancia que las organizaciones y el tejido empresarial en su conjunto, conozcan y sean conscientes del grado de innovación que va a aportar este sistema de evaluación, así como de la mejora que su aplicación va a representar. Para conseguir este objetivo, es fundamental la formación y sensibilización del personal de las organizaciones para evaluar y mejorar su sistema de gestión de la calidad. En este sentido, en la AEC contamos con profesionales que han estado implicados en todo el proceso de desarrollo de la Norma, capacitados para formar a futuros evaluadores dentro de las organizaciones.

**Anabel Cuevas / Coordinadora de Calidad.**
**Patricia Aguado / Coordinadora del CNIC.**
**AEC**