

“EVALUACIÓN Y MEJORA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD SEGÚN LA NORMA ISO 9004”

UNE 66174:2003. GUÍA PARA LA EVALUACIÓN Y MEJORA MEDIANTE EL USO DE LA ISO 9004

Zaragoza, 19 de Enero de 2005



D. Tomás ORBEA CELAYA
Coordinador del Grupo Normalizador “ISO 9004”

AENOR

Asociación Española de
Normalización y Certificación

En 160 Países se trabaja con la norma ISO 9001

ALBANIA CANADA FILIPINAS JAMAICA MONGOLIA SANTA LUCIA
ALEMANIA CHILE FINLANDIA JAPÓN MOZAMBIQUE SINGAPUR
ALGERIA CHINA FRANCIA JORDAN NAMIBIA SIRIA
ARABIA SAUDÍ CHIPRE GHANA KAZAGISTÁN NEPAL SRI LANKA
ARGENTINA COLOMBIA GRECIA KUWAIT NICARAGUA SUDAFRICA
ARMENIA CONGO GRENADA KIRGIZSTAN NIGERIA SUDÁN
AUSTRALIA COREA GUATEMALA LESOTO NORUEGA SUECIA
NUEVA GUINEA SUIZA

ISO 9001: SATISFACER LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS CLIENTES

Más de 1.000.000 de usuarios

Más de 600.000 certificados

BOLIVIA EMIRATOS ARABES IRLANDA MALI QATAR URUGUAY
BOSNIA ESLOVAQUIA ISLANDIA MALTA REUNO UNIDO USA
BRASIL ESLOVENIA ISLAS FIJI MARRUECOS REP. CHECA VENEZUELA
BRUNEI ESPAÑA ISLAS EYCHELLES MAURICIO REP. DOMINICANA VIETNAM
BULGARIA ESTONIA ISRAEL MÉJICO RUMANIA YUGOSLAVIA
CAMBOYA ETIOPIA ITALIA MOLDOVA RUSIA ZIMBAUE

AENOR

Asociación Española de
Normalización y Certificación

MODELOS DE EXCELENCIA

**MALCOM
BALDRIGE**

EFQM

**MODELOS DE EXCELENCIA:
EXCELENCIA EN LA SATISFACCION
DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS
DE CLIENTES Y GRUPOS DE INTERES**
Más de 300 premios otorgados

**MODELO
IBEROAMERICANO**

DEMING

AENOR

Asociación Española de
Normalización y Certificación

OBJETIVOS DEL GRUPO ISO 176 - WG18/SC2/TG 1.13

Desarrollar un documento ISO que facilite a las Organizaciones los criterios para establecer su propio camino hacia el éxito, a través de la comprensión de cómo combinar e integrar sinérgicamente, los Modelos de Excelencia, las normas ISO 9001 / 9004 y otras herramientas y entornos de gestión, en un eficaz y coherente marco de gestión.

ISO 9004

EXCELENCIA

**GESTIÓN DE
LA CALIDAD**

ISO 9001 > ISO 9004 > EXCELENCIA

- Conceptos y Lenguaje
- Establece “COMO” mejorar
- Camino de progreso escalonado en 5 peldaños
- 8 principios de gestión de la calidad

AENOR

Asociación Española de
Normalización y Certificación

Relación entre ISO 9001/9004



LA ISO 9004:2000

- POSEE PRÁCTICAMENTE EL MISMO ÍNDICE QUE LA 9001:2000, LO QUE FACILITA ENORMEMENTE A LAS EMPRESAS LA TRANSICIÓN DESDE LA 9001 A LA 9004.
- ESTABLECE DIRECTRICES DE “CÓMO” MEJORAR Y POR ELLO ES EL COMPLEMENTO A LOS MODELOS DE EVALUACIÓN DE LA EXCELENCIA COMO EFQM, MB, DEMING, QUE ESTABLECEN EL “QUÉ” MEJORAR
- ES UN MODELO DE GESTIÓN GLOBAL DEL NEGOCIO BASADO EN LOS 8 PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.
- POSEE UNA SIMPLE Y ROBUSTA HERRAMIENTA DE AUTOEVALUACIÓN AUNQUE ESCASAMENTE DESARROLLADA BASADA EN 5 POSIBLES ESCENARIOS O NIVELES DE MADUREZ:

	Nivel de Madurez	Nivel de desempeño
5		Desempeño de "mejor en su clase"
4		Énfasis en la mejora continua
3		Aproximación del sistema formal estable
2		Aproximación reactiva
1		Sin aproximación formal

PRINCIPIOS DE GESTION DE LA CALIDAD

- Enfoque a cliente
- Liderazgo
- Participación del personal
- Enfoque basado en procesos
- Enfoque de sistemas para la gestión
- Mejora Continua
- Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones
- Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor

Requisitos Sistema de Calidad

Desempeño del "Mejor de su clase"

5

Requisitos Sistema de Calidad

Énfasis en la Mejora Continua

4

Requisitos Sistema de Calidad

Aproximación del sistema formal estable

3

Requisitos Sistema de Calidad

Aproximación reactiva

2

Requisitos Sistema de Calidad

Sin aproximación formal

1

Nivel de madurez

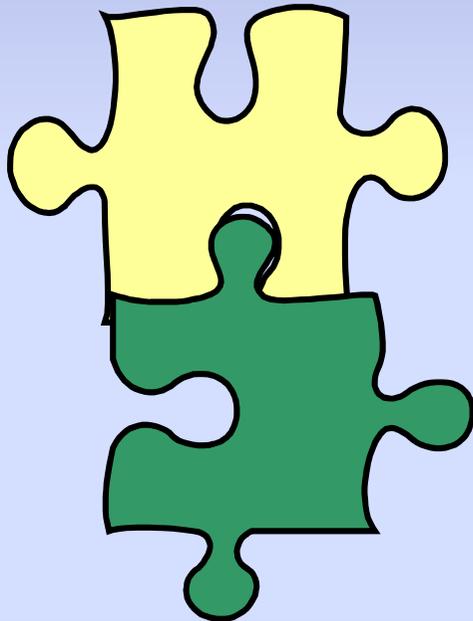
AENOR

Asociación Española de Normalización y Certificación

EXPECTATIVAS DE LAS EMPRESAS

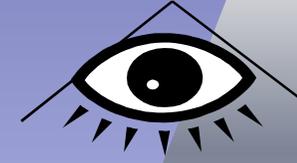
**DISPONER DE UN CAMINO DE MEJORA QUE
GUÍE SU PROGRESO HACIA LA EXCELENCIA
Y QUE CONECTE CON EL LENGUAJE DE SU
NEGOCIO**

OBJETIVOS DE LA GUÍA UNE 66174



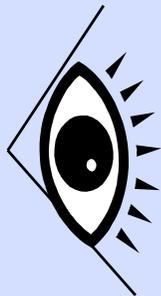
- **QUE PROMUEVA LA MEJORA**
- **QUE FACILITE UNA RUTA DE PROGRESO**
- **QUE INVOLUCRE TANTO A DIRECTIVOS
COMO A LOS RESPONSABLES OPERATIVOS**
- **QUE SEA DE FÁCIL APLICACIÓN**
- **QUE COMPLEMENTE A LOS MODELOS
DE EXCELENCIA**
- **BASADA EN NORMAS INTERNACIONALES**

VISIÓN DIRECTIVA



PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

	1	2	3	4	5	6	7	8
	Enfoque 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
APARTADOS ISO 9001/9004								
1.- Gestión de sistemas y procesos (4.1)	○		○	⊙	⊙	○	○	
2.- Documentación (4.2)	△		○	△	⊙		△	△
3.- Responsabilidad de la dirección. Orientación general (5.1)		⊙			⊙	○	○	⊙
4.- Necesidades y expectativas de las partes interesadas (5.2)	⊙	⊙	○	△				⊙
5.- Política de la calidad (5.3)	○	⊙	○		⊙	⊙		⊙
6.- Planificación (5.4)	△	△		△	⊙	△	○	△
7.- Responsabilidad, autoridad y comunicación (5.5)		⊙	⊙	△	⊙	△		
8.- Revisión por la dirección (5.6)	⊙	⊙		○	⊙	○	⊙	
9.- Gestión de recursos. Orientación general (6.1)	△	○			○		△	△
10.- Personal (6.2)		○	⊙		○			



VISIÓN OPERATIVA

AENOR

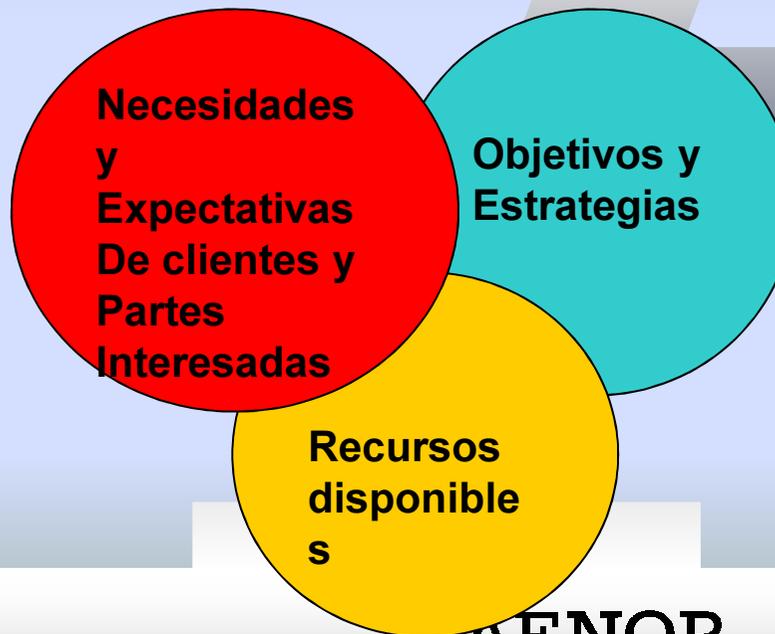
Asociación Española de Normalización y Certificación

PLAN DE MEJORA

1. Análisis de las causas de las áreas más débilmente valoradas

Utilizar las directrices de la Norma ISO 9004:2000 correspondientes con los apartados más débilmente puntuados y la matriz de correlación.

2. Priorización de las áreas y acciones de mejora



CONCLUSIONES

- La norma ISO 9004 satisface la necesidad de aquellas organizaciones que conocen la ISO 9001 y deseen avanzar hacia la excelencia a través de *un modelo escalonado e internacional de progreso en el ámbito de la gestión de la calidad, y complementario a la certificación ISO 9001.*

CONCLUSIONES

- *La autoevaluación UNE 66174 según ISO 9004, permite conocer el nivel de madurez y establecer planes de mejora*
- **La UNE 66174 desarrollada por AENOR con la colaboración de AEC y de más de 30 Organizaciones, será utilizada por ISO en la próxima revisión de la ISO 9004.**

CONCLUSIONES

- El uso combinado y sinérgico de la ISO 9004 y de los Modelos de Excelencia proporciona mayores beneficios que su uso por separado.

Muchas Gracias

D. Tomás ORBEA CELAYA

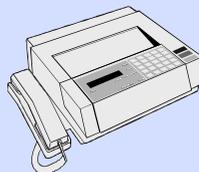
- *Coordinador desarrollo UNE 66174*
- *Miembro ISO 176/SC2/WG18-GT 1.13*
- *Adjunto al Director General de AENOR*



**Génova, 6
28004 Madrid**



**91 432 6003
945 154017**



945 231438



MAIL

adg@aenor.es



www.aenor.es

AENOR

**Asociación Española de
Normalización y Certificación**