

## LA NORMA ISO 9004 EN LOS SISTEMAS DE CALIDAD

Cuando pensamos en la norma de calidad, se piensa siempre y solamente en ISO 9001, pero olvidamos que esta norma solo forma parte de una serie de normas. Esta serie para sistemas de gestión de calidad la conforman la ISO 9000, ISO 9001, ISO 9002 e ISO 9004.

La norma ISO 9004, que forma parte de la familia de normas ISO 9000, proporciona directrices para mejorar continuamente la eficacia y la eficiencia de un sistema de gestión de la calidad (SGC). Recuérdese que la mejora continua si bien es un requisito obligado (Debe) en la ISO 9001, es la ISO 9004 la que nos dará las ideas y directrices para esta mejora continua.

La norma ISO 9004 se enfoca en el liderazgo, la planificación estratégica, la gestión de recursos, la realización del producto y la medición, análisis y mejora. A diferencia de la norma ISO 9001, que establece requisitos específicos para un SGC certificable, la ISO 9004 ofrece un enfoque más amplio y flexible para la mejora continua de la organización, sin ser un estándar de certificación.

### 1. Mejora Continua

Una de las funciones clave de la norma ISO 9004 es promover una cultura de mejora continua. Esto implica que las organizaciones no sólo se centran en cumplir con los requisitos de los clientes y las normativas, sino que también buscan constantemente formas de mejorar sus procesos y resultados.

### 2. Enfoque en la Satisfacción del Cliente

La norma enfatiza la importancia de la satisfacción del cliente, alentando a las organizaciones a comprender y anticipar las necesidades y expectativas de sus clientes. Esto, a su vez, permite crear productos y servicios que no solo satisfagan sino que superen esas expectativas.

### 3. Gestión del Cambio

La ISO 9004 también ofrece herramientas para gestionar el cambio, algo crucial en un entorno empresarial dinámico. Esto incluye la identificación de oportunidades de mejora, evaluación de riesgos y la implementación de cambios de manera controlada para asegurar su efectividad.

### **Ventajas:**

La implementación de la norma ISO 9004 trae consigo múltiples ventajas que pueden potenciar el rendimiento de una organización. A continuación, se enumeran algunas de las ventajas más destacadas:

#### 1. Enfoque Holístico

A diferencia de la ISO 9001, que se centra más en el cumplimiento de requisitos específicos, la ISO 9004 ofrece una visión holística de la gestión de la calidad. Esto permite a las organizaciones integrar la calidad en todas las áreas y niveles de la organización, promoviendo un enfoque más cohesivo.

## 2. Mejora de la Competitividad

Al adoptar un enfoque de mejora continua y centrarse en la satisfacción del cliente, las organizaciones pueden mejorar su competitividad en el mercado. La capacidad de adaptarse rápidamente a las cambiantes condiciones del mercado y superar las expectativas de los clientes es un aspecto que puede diferenciar significativamente a una organización de sus competidores.

## 3. Mayor Satisfacción del Empleado

La implementación de la norma ISO 9004 puede resultar en una mayor satisfacción de los empleados. Un ambiente laboral que promueve la mejora continua, la capacitación y la participación activa en el proceso de calidad tiende a aumentar la moral y el compromiso del personal.

## 4. Eficiencia Operativa

La norma fomenta la optimización de procesos, lo que puede llevar a una mayor eficiencia operativa. Esto no solo reduce costos, sino que también permite a la organización ofrecer productos y servicios de alta calidad de manera más rápida.

## **Beneficios para la Organización**

Más allá de las ventajas mencionadas, aplicar la norma ISO 9004 conlleva numerosos beneficios tangibles e intangibles para las organizaciones:

### 1. Cultura de Calidad

Una de las principales repercusiones de la implementación de la norma ISO 9004 es la creación de una cultura de calidad dentro de la organización. Esto no solo implica cumplir con estándares externos, sino también desarrollar un sentido de responsabilidad por la calidad a todos los niveles.

### 2. Relación a Largo Plazo con Clientes y Proveedores

La norma promueve la construcción de relaciones sólidas y de confianza con los clientes y proveedores. Al centrarse en la satisfacción del cliente y en la mejora continua de la calidad, las organizaciones son más propensas a establecer relaciones duraderas, lo que es esencial en un entorno empresarial colaborativo.

### 3. Adaptación a las Normas Internacionales

La adopción de la norma ISO 9004 ayuda a las organizaciones a alinearse con otras normas y estándares internacionales, facilitando así la expansión en mercados globales. Esto es crucial para empresas que buscan internacionalizarse o que tienen operaciones en múltiples países.

### 4. Mejora de la Imagen Corporativa

Un compromiso con la calidad y la mejora continua puede atraer la atención positiva de los medios, inversores y la comunidad en general. Una organización que se distingue por su compromiso con la calidad puede mejorar su reputación y, como resultado, fortalecer su marca.

## 5. Sustentabilidad a Largo Plazo

La norma ISO 9004 fomenta un enfoque que no solo busca beneficios a corto plazo, sino que también considera la sostenibilidad futura de la organización. Esto es particularmente relevante en un contexto donde las organizaciones enfrentan desafíos como la responsabilidad social corporativa y la sostenibilidad ambiental.

### Conclusión

La norma ISO 9004 desempeña un papel crucial en los sistemas de gestión de calidad, proporcionando directrices que fomentan la mejora continua y el enfoque en la satisfacción del cliente. Las ventajas de su aplicación son numerosas, desde la mejora de la competitividad hasta el desarrollo de una cultura sólida de calidad en toda la organización. Los beneficios tangibles e intangibles que se derivan de la adopción de esta norma no solo impactan positivamente en la forma en que una organización opera internamente, sino que también fortalecen su posición en el mercado. Como tal, la ISO 9004 es un recurso valioso para cualquier organización que busque no solo cumplir con los estándares de calidad, sino también sobresalir en el camino hacia la excelencia organizacional.

Nuestra organización le brinda todo el apoyo necesario para la implementación y desarrollo de un sistema de gestión de calidad. Comuníquese con nosotros para más informes.

FRANCISCO FRANCO  
DIRECTOR DE PSICASE CONSULTORES

[www.psicase.net](http://www.psicase.net)

franco@psicase.net