

EL ÉXITO SOSTENIDO: LA ISO 9004:2018 EN LAS EMPRESAS



Reconocer el impacto de la norma ISO 9004:2018 como guía hacia un modelo de negocio orientado a la excelencia, para mejorar la capacidad de una organización en el logro del éxito sostenido.

01

El éxito sostenido. La ISO 9004:2018 en las empresas.

02

Norma ISO 9004:2018



Los sistemas de gestión de la calidad permiten a las organizaciones direccionarlas a la mejora continua. La norma ISO 9004:2018 brinda información idónea para la **mejora continua** de aquellas empresas que cuentan ya con la implementación de un sistema de gestión de la calidad, por medio de un modelo enfocado en el desarrollo integral, en el ámbito de la gestión de la calidad.

La adopción de las normas internacionales ISO debe significar un comienzo para que las organizaciones puedan ofrecer productos y servicios que cumplan con los requisitos del cliente y partes interesadas. Por lo tanto, las empresas que utilizan las normas internacionales pueden competir de mejor manera en los mercados a nivel nacional e internacional, generando **confianza** en los consumidores.

La norma ISO 9004 tiene como objetivo ayudar a lograr el éxito sostenido, sin importar el tamaño de la organización, permitiendo que la misma establezca los criterios en la implementación de los diferentes controles de gestión, con el fin de contribuir al mejoramiento de la sostenibilidad corporativa.



01 El éxito sostenido: La ISO 9004:2018 en las empresas

Existen muchas maneras de orientar a una organización para lograr un éxito sostenido a través del tiempo. La Norma ISO 9004:2018 Gestión de la Calidad. Calidad de una organización. Orientación para lograr el éxito sostenido, tiene como objetivo proporcionar las directrices para mejorar la capacidad de una organización para lograr el **éxito sostenido**. Dicha orientación es coherente con los principios de gestión de calidad, dados en la Norma ISO 9001:2015.

En el contexto actual se requiere que la organización transforme sus procesos y se vuelvan más eficientes. La alta dirección de la empresa debe estar capacitada en las tendencias del mercado para maximizar sus fortalezas, aprovechar sus oportunidades, minimizar sus debilidades y poder enfrentar sus amenazas.



La Norma ISO 9004, como herramienta de autoevaluación, permite el diagnóstico estratégico de una organización, medir su nivel de madurez y hacer planes de acción que permitan la **sostenibilidad** del negocio. Este análisis estratégico tendrá como finalidad minimizar posibles efectos no deseados de algunos riesgos y explorar nuevas oportunidades de la sostenibilidad de la empresa.

La sostenibilidad organizacional integra a las demás áreas susceptibles de ser gestionadas en una organización, en consistencia con la sociedad y el ambiente en el que se desarrollan para así gestionar los riesgos insertos en ella. Incluye la gestión de los objetivos de todos los procesos organizacionales, es decir, gestionar desde la complejidad que requiere el pensamiento de las organizaciones sustentables. Esto es, objetivos estratégicos que abarquen las necesidades económicas-competitivas y que, en el mismo orden, aspiren a satisfacer los intereses de la sociedad, el ambiente, las personas, los clientes y las partes interesadas, en la búsqueda de la **sustentabilidad**.



Por otra parte, la Norma ISO 9004 busca que la organización amplíe los principios de calidad a todos los procesos que la conforman, para lograr un sistema de gestión eficiente y eficaz que apoye el éxito sostenido, partiendo de una estrategia y política, misión, visión, valores y cultura de la organización, lo que a su vez pone el acento en la **evaluación y análisis** del desempeño para monitorear el cumplimiento de los propósitos estratégicos.

02 Norma ISO 9004:2018

La Norma ISO 9004 es una guía que satisface las necesidades de las organizaciones, cuya gestión ha evolucionado más allá del cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001. Dirigir una organización con éxito requiere de una **gestión** sistemática, eficaz y eficiente. Las organizaciones líderes en un determinado sector se diferencian de las demás por adaptación al camino, es decir, por su capacidad de evolucionar favorablemente ante los cambios y fluctuaciones de los mercados. Bajo esta premisa, la Norma ISO 9004 es una buena herramienta para alcanzar el éxito de forma sostenida.

Esta norma garantiza que el sistema de calidad sea capaz de cumplir con los estándares más exigentes demandados por el mercado, y así avanzar por la senda de la **excelencia** y la mejora continua.



Beneficios de la Norma ISO 9004:2018:

Esta norma permite a las organizaciones:

- Evolucionar de forma paulatina desde los sistemas de gestión clásicos, basados en ISO 9001, hacia un modelo de negocio orientado a la excelencia.
- Mejorar sus productos y servicios mediante la identificación de aquellos aspectos hacia los que debe dirigir sus esfuerzos para lograr una mejora en los productos y servicios que presta.
- Mejorar sus relaciones con todos sus grupos de interés: clientes, proveedores, personal, partes interesadas.



La implementación de la Norma ISO 9004 también ofrece ventajas para el cliente como consecuencia de la implementación de este estándar:

- Mayor calidad en los productos y servicios
- Mayor fiabilidad y conformidad con los requisitos establecidos
- Mejora la comunicación entre cliente y empresa, a través del cual intercambia experiencias, ideas, sugerencias, garantizando cumplir con los productos y servicios prestados
- Mayor confianza en un proveedor de calidad reconocido y certificado.

Estructura de la Norma ISO 9004:2018:

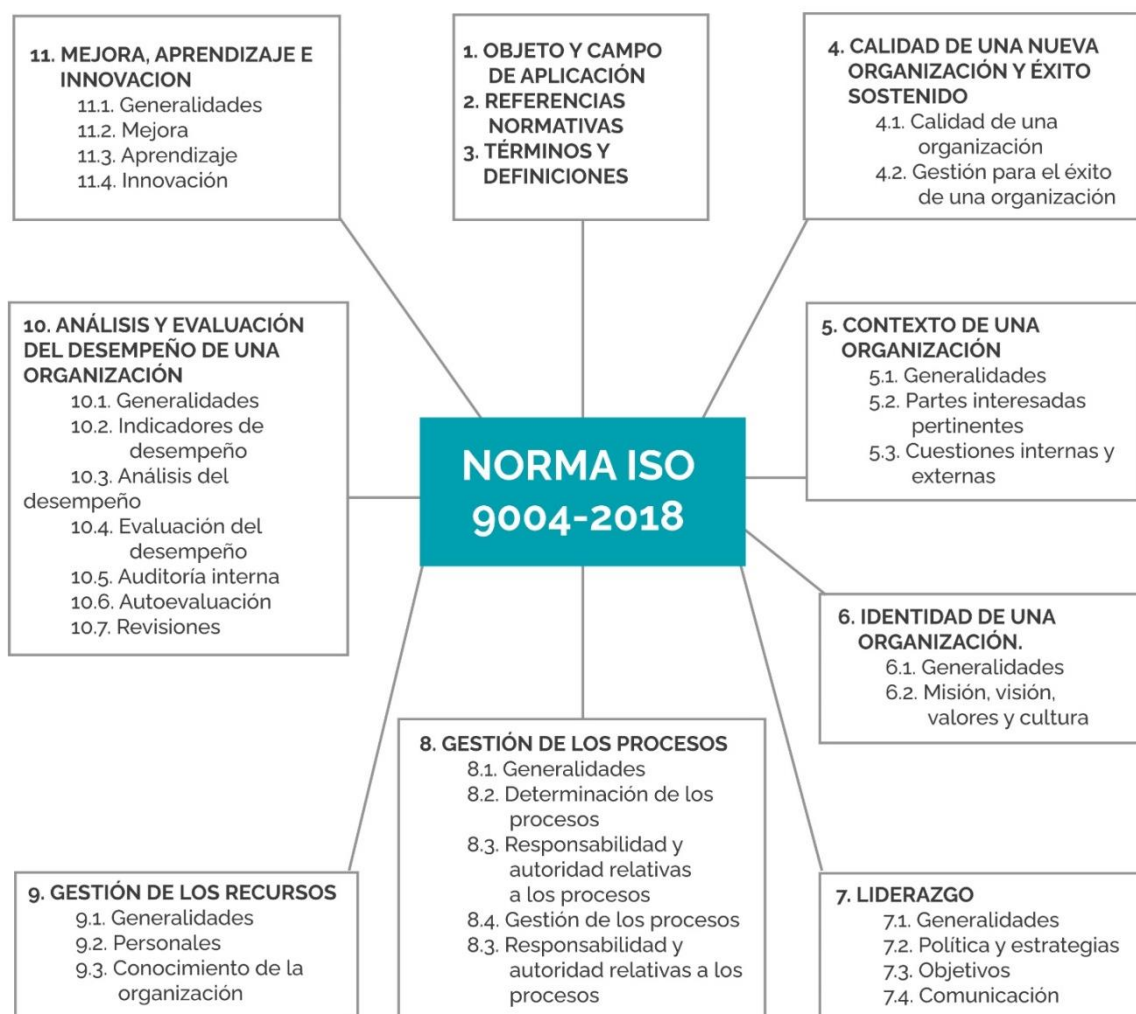
Propósito: "Ayudar a las organizaciones que emplean la norma ISO 9001:2015 a obtener beneficios a largo plazo".

La Norma ISO 9004:2018 contempla la planificación, implementación, análisis, evaluación y mejora de un sistema de gestión eficaz y eficiente. Está estructurada de la siguiente manera:

Objetivo y campo de aplicación:

- Proporciona directrices para mejorar la capacidad de una organización para lograr el éxito sostenido.
- Proporciona una herramienta de autoevaluación para revisar la medida en que la organización ha adoptado los conceptos

Los apartados que conforman la Norma ISO 9004:2018 son:



Fuente: Extraída de Norma ISO 9004:2018



Apartado 4. Calidad de una organización y éxito sostenido:

Las organizaciones necesitan definir lo que es significativo en su búsqueda para alcanzar el éxito deseado. Para ello, las organizaciones deben adoptar los principios de gestión de calidad, con enfoque en el cliente, el liderazgo, la participación de las personas, enfoque a procesos, la mejora, la toma de decisiones basada en evidencias y la gestión de las relaciones; principios descritos en la norma ISO 9001: 2015.



Apartado 5. Contexto de una organización:

Promueve la evaluación de los factores claves, las partes interesadas pertinentes, las cuestiones externas y las cuestiones internas. La comprensión de los cambios en el contexto de la organización es fundamental para lograr el éxito sostenido.



Apartado 6. Identidad de una organización:

Describe las características claves de una identidad corporativa, constituida por la misión, visión, valores y cultura de la misma, elementos que están interrelacionados dinámicamente.





Apartado 7. Liderazgo:

La alta dirección de la organización es responsable de establecer las políticas, la estrategia y los objetivos como parte del ejercicio de su liderazgo. La comunicación eficaz de estos aspectos en forma vertical y horizontal es esencial para apoyar el éxito sostenido. Por otra parte, la alta dirección establece la política de la organización con un enfoque integral, abordando aspectos como cumplimiento, calidad, medio ambiente, salud y seguridad laboral, innovación, seguridad de la información y expectativas del cliente.



Apartado 8. Gestión de procesos:

La organización debe llevar a cabo una eficaz y eficiente operación y control de los procesos, tanto los operativos como los auxiliares y estratégicos.

La norma proporciona una guía de valor agregado al sistema de gestión de una organización, al fomentar un enfoque a través de actividades conectadas dentro de una red de procesos.



Apartado 9. Gestión de recursos:

Establece que toda organización necesita determinar y administrar los recursos necesarios, personas, conocimientos de la organización, tecnología, infraestructura y ambiente de trabajo, recursos proporcionados externamente y recursos naturales para el logro de sus objetivos.



Apartado 10. Análisis y evaluación del desempeño:

La organización debería evaluar su progreso en el logro de sus resultados planificados frente a su misión, visión, políticas, estrategia y objetivos, a todos los niveles y en todos los procesos y las funciones pertinentes. Con base en los resultados de la evaluación, establecer objetivos de mejora de sus productos y servicios. La organización necesita ser monitoreada y medida según los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios que se establezcan para garantizar resultados válidos.



Apartado 11. Mejora, aprendizaje e innovación:

La organización debería fomentar la mejora y la innovación a través del aprendizaje, mediante un enfoque de organización que aprende, estimulando la formación de redes, la conectividad y la interactividad, los sistemas para compartir conocimiento, la creatividad y la recompensa a la mejora de las competencias.



La Norma ISO 9004:2018 proporciona una herramienta de **autoevaluación** para las organizaciones, que puede ser utilizada para evaluar el desempeño actual mientras identifican oportunidades de mejora, todo esto con el propósito de ir más allá de un sistema de gestión bajo la norma ISO 9001.

Lograr el **éxito** sostenido de la organización no tiene que ser todo un desafío: la aplicabilidad de la norma ISO 9004 es lo que necesitan para conseguirlo.

Los Sistemas de Gestión de la Calidad, como cualquier otro sistema de gestión, deben someterse a un proceso continuo de **mejora** para que puedan ser capaces de responder en cada momento a los cambios del contexto. La Norma ISO 9004:2018 permite mejorar la calidad de los productos y servicios, priorizando determinados aspectos que te ayuden a gestionar tus esfuerzos hacia una mayor eficiencia organizacional.



Norma ISO 9001 (2015). *Sistema de Gestión de Calidad. Requisitos*. Disponible en: <https://www.iso.org/sites/outage/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es>

Norma ISO 9004 (2018). *Gestión de la calidad. Calidad de una organización. Orientación para lograr el éxito sostenido*. Disponible en: <https://cdn.standards.iteh.ai/samples/70397/bcf6gd01cfoa437892fd94f6e46dfd00/ISO-9004-2018.pdf>

Referencias de las imágenes:

Norma ISO 9004 (2018). Estructura de la Norma ISO 9004:2018 [Imagen]. Disponible en: *Gestión de la calidad. Calidad de una organización. Orientación para lograr el éxito sostenido*.

Has culminado la revisión del tema