

Evolución de las normas ISO 9000¹

La Organización Internacional para la Normalización (ISO), es una confederación de países con base en Ginebra, Suiza, cuya función es promover estándares para productos y servicios.

Por su parte, ISO 9000 es un conjunto de normas sobre calidad y gestión continua de calidad, establecidas por la Organización Internacional de Normalización. Se pueden aplicar en cualquier tipo de organización o actividad orientada a la producción de bienes o servicios. Las normas recogen tanto el contenido mínimo como las guías y herramientas específicas de implantación, como los métodos de auditoría.

La historia de esta familia de normas se remonta a la segunda Guerra Mundial. La ausencia de controles de procesos y productos en el Reino Unido, detonó la implantación y adopción de normativas. Terminada la guerra, estas inspecciones y controles comienzan a formar parte de un incipiente concepto de “calidad” que empezaba a surgir. Por aquel entonces el término “calidad” se asociaba con “conformidad”.

A finales de los años 50 en los Estados Unidos se desarrolla un esquema estableciendo requerimientos que fue denominado “Quality Program Requirements” MIL-Q-9858. Este esquema se convirtió en la primera normativa de calidad aplicada al sector militar.

Posteriormente, la Administración Nacional de Aeronáutica Espacial (NASA), promueve la evolución del concepto de “inspección” hacia los conceptos de “sistemas” y “procesos” para asegurar la calidad. Para 1962 ya se establecen criterios que los proveedores tienen que cumplir para trabajar con entidades como la NASA.

Para 1966 se promueve el dicho “la calidad es para todos” y ya en 1969 Canadá establece requerimientos para los proveedores en el rubro de generación de energía. Por otra parte, en USA, Europa y el propio Canadá comienzan a aplicarse esquemas de calificación de proveedores y en los años 70 nace el protocolo de auditoría por terceras partes cuando las organizaciones comienzan como enlace entre proveedor y cliente.

A partir de ese momento comenzaron a producirse debates en diferentes círculos acerca de cómo responder a la gran demanda de inspeccionar, verificar y asegurar. Tan sólo en el Reino Unido llegaron a existir más de 17 mil inspectores del gobierno. En 1974 se publicó una normativa para Aseguramiento de la Calidad (BS 5179) y en 1979 se llegó a un acuerdo y se publicó por primera vez en el Reino Unido la BS 5770. Esta normativa se considera precursora de ISO 9000 y fue adoptada por la mayoría de los países aunque en los Estados Unidos continuaron utilizando MIL-Q-9858 y MIL-45208.

¹ Fuente: <http://www.wilsoft-la.com/index.php/articulos/item/14-evoluci%C3%B3n-de-las-normas-iso-9000.html>

La BS 5770 era una solución para “controlar”, no para “mejorar” y en 1987 se convierte en ISO 9000 bajo el endoso de la Organización Internacional de Normalización. Su mayor crecimiento fue a partir de la versión de 1994.

Las normas ISO 9000 de 1994 estaban principalmente dirigidas a organizaciones que realizaban procesos productivos y, por tanto, su implantación en las empresas de servicios planteaba muchos problemas. Esto fomentó la idea de que son normas excesivamente burocráticas.

Con la revisión de 2000 se consiguió una norma menos pesada, adecuada para organizaciones de todo tipo, aplicable sin problemas en empresas de servicios e incluso en la Administración Pública, con el fin de implantarla y posteriormente, si lo deciden, ser certificadas conforme a la norma ISO 9001.