COMUNICACIÓN TÉCNICA

(Santiago – Chile, 05 de marzo 2009)

MIGRACIÓN HACIA ISO 9001 VERSIÓN 2008 EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE CHILE

Reflexiones y Orientaciones para Lograr la Actualización del Sistema de Gestión de la Calidad en la Organización (Lista de Preguntas y Respuestas)

Por: Jorge Bravo (Chile)*
www.jorgebravo.cl

Introducción

Como ustedes ya saben, la norma ISO 9001:2000 sufrió modificaciones y se creó una versión actualizada: ISO 9001 VERSIÓN 2008.

ISO 9001:2008 es norma internacional oficial desde el 15 de noviembre del año 2008 en inglés y en español. Esta norma anula y reemplaza a la versión del año 2000.

El trabajo de análisis para la actualización de la norma comenzó el año 2003. Para analizar este tema el Comité ISO TC 176 SC2 sesionó en Cartagena de Indias (Colombia). Ya en esa primera reunión internacional coincidimos que los cambios a introducir en el documento deberían generar el mínimo de impacto y el máximo beneficio a las organizaciones certificadas del mundo. En los años siguientes hubo una serie de reuniones internacionales hasta que se generó el FDIS (borrador final) de la norma, en inglés. A continuación efectuamos la traducción de la norma al español en la reunión de ISO TC 176 STTG (Santa Cruz de la Sierra en julio del 2008).

En Chile, la Dirección de Presupuestos (DIPRES) ha impulsado la implementación de la norma ISO 9001:2000 en los sistemas del PMG (por ejemplo: Planificación y Control de Gestión (SPCG)) de los servicios públicos. Recientemente varios servicios públicos han entrado en la marco de la calidad para certificar procesos críticos de la organización.

DIPRES ha generado una serie de documentos para orientar y/o contextualizar la implementación de la norma en los sistemas (ejemplo: Guía para la implementación de ISO 9001:2000 en Planificación y Control de Gestión). Estos documentos se han ido actualizando año a año.

Hoy existe en la página WEB de DIPRES las actualizaciones de estas guías (a diciembre del 2008).

También existen documentos DIPRES para la contratación de consultores en ISO 9001 y para la contratación de empresas certificadoras.

Conclusión: existen iniciativas y experiencia aplicada en los Servicios Públicos en Chile.

Jorge Bravo (Chile)
Consultor en ISO 9001:2008 / ISO 22000 / HACCP / NCh 2909 (Registro de Consultores - INN Chile)
y en Sistemas Integrados de Gestión SIG (calidad-ambiente-seguridad).
Postitulado en Ingeniería de la Calidad, Magíster en Tecnología de Alimentos, Licenciado en Biología. Especialización en ISO 9001 / ISO 22000/ HACCP / SIG y otros Sistemas de Gestión de Organizaciones en el Productivity and Standard Board (PSB) de Singapur.
Experiencia internacional y formación continua: Participación activa en comités internacionales de ISO (desde 2001) y en el INN (desde 1995).
Actividades profesionales (Relatoría en congresos / Proyectos / Cursos desarrolladas en : Panamá (ISO-Congreso), Paraguay (Proyecto-Cursos), Perú (Proyecto-Cursos), Colombia (ISO, Congreso), México (ISO, Congreso), Argentina (ISO), República Dominicana (ISO), Venezuela (ISO-Congreso), Malasia (ISO), Canadá (ISO), Bolivia (ISO), Colombia (ISO-Conferencista Foro Internacional).

Desarrollo

Para desarrollar este tema he generado una serie de preguntas (y respuestas) para orientar el proceso de migración hacia ISO 9001 VERSIÓN 2008 en los Servicios Públicos (esto es aplicable para empresas también).

1. ¿La norma ISO 9001:2000 sigue vigente?

Respuesta: NO. Hoy ISO 9001:2000 es una norma obsoleta. La nueva norma ISO 9001:2008 anuló y sustituyó a ISO 9001:2000 a partir del 15 de noviembre del 2008.

2. ¿Cuándo comienza la certificación bajo ISO 9001 VERSIÓN 2008?

Respuesta: un año después de la publicación de ISO 9001:2008 (la publicación fue el 15 nov. 2008) todas las certificaciones se harán bajo esta nueva norma (por lo tanto, a partir del 15 de noviembre del 2009).

3. ¿Si ya existe ISO 9001 VERSIÓN 2008 tiene sentido hacer implementaciones en ISO 9001:2000?

Respuesta: no tiene sentido seguir trabajando bajo una norma obsoleta (ISO 9001:2000).

4. ¿Qué pasará con las organizaciones que ya están certificadas (bajo ISO 9001:2000) con respecto de la nueva versión?

Reunión ISO TC 176 SC2
Cartagena de Indias (2003)

Las organizaciones actualmente certificadas ISO 9001:2000 tienen dos años (o sea, hasta el 15 de noviembre del 2010) para alinear su sistema certificado (ISO 9001:2000) con ISO 9001:2008. A partir de esa fecha cualquier certificación pre-existente en ISO 9001:2000 no será válida. Por lo tanto, se debe realizar auditorías de mantención contra esta nueva norma

Los PMG certificados deben migrar hacia ISO 9001:2008. La nueva norma se ha elaborado considerando un mínimo de impacto y el máximo de beneficio para las organizaciones certificadas en la antigua norma, por lo tanto, el proceso de actualización no debería generar complicaciones mayores. No obstante, la actualización de los sistemas certificados en ISO 9001:2000 es una necesidad.

5. ¿Qué deben hacer las empresas certificadoras respecto de la nueva norma?

Es necesario que los auditores de certificación se actualicen en ISO 9001 VERSIÓN 2008. Además se debe considerar los lineamientos de la norma ISO/IEC 17021:2006.

6. ¿ISO 9001:2008 es un *up grade*"

La certificación con la Norma ISO 9001:2008 "*no es un ascenso de categoría*". Las organizaciones que estén certificadas con la Norma ISO 9001:2000 deberían recibir el mismo *estatus* que aquellas que ya hayan recibido un nuevo certificado con la Norma ISO 9001:2008. La actualización de los sistemas PMG certificados en ISO 9001:2000 es una necesidad.

Reunión ISO TC 176 STTG Santa Cruz de la sierra Bolivia - Julio 2008

7. ¿Qué ocurre con las organizaciones que comenzaron la implementación bajo ISO 9001:2000 antes de la aparición de la nueva norma?

Las organizaciones en proceso de certificación según ISO 9001:2000 deben utilizar la norma ISO 9001:2008 y solicitar la certificación frente a ella.

Un año después de la publicación de ISO 9001:2008 (la publicación fue el 15 nov. 2008) todas las certificaciones se harán bajo esta nueva norma (esto equivale al 15 de noviembre del 2009).

8. Si el sistema PMG ya está certificado bajo ISO 9001:2000 ¿Qué se debe tener en cuenta para migrar hacia ISO 9001:2008?

Respuesta: se debe considerar los cambios producidos en la nueva norma e implementar estos cambios en su sistema de gestión de la calidad (actualización). Reflexión: estudie la nueva norma.

9. ¿Qué deben hacer los consultores respecto de ISO 9001:2008?

Respuesta: actualizar conocimientos.

10. ¿Dónde se puede adquirir la norma ISO 9001:2008?

Respuesta: la norma se puede adquirir en el INN (www.inn.cl). Es el organismo de normalización oficial de Chile.

Reunión ISO TC 176 STTG Santa Cruz de la sierra Bolivia - Julio 2008

11. ¿El hecho de que la norma ISO 9001:2008 no esté aún homologada en Chile como Norma Chilena (NCh), es un impedimento para implementarla en las organizaciones públicas y privadas?

Respuesta: No. No es un impedimento implementar la norma ISO 9001:2008 en las organizaciones de Chile si aún no se homologa en el país. Basta que una norma ISO este reconocida a nivel internacional para ser implementada en algún país y que sea certificable.

En Chile, el proceso de consulta pública para homologar ISO 9001:2008 se cerró el 27 de febrero del 2009 (www.inn.cl). A continuación, el comité INN a cargo realizará reuniones para lograr la homologación. El proceso completo podría demorar unos dos meses. Finalmente se hace publicación en el Diario Oficial.

12. ¿El proceso de homologación de la norma ISO 9001:2008 en Chile generará cambios en la norma original?

Respuesta: No. No se generarán cambios en la norma internacional. ¿Por qué?: porque existe un acuerdo de reconocimiento mutuo entre los organismos de normalización del mundo (miembros ISO) "para reconocer a la norma oficial internacional y aplicarla sin modificaciones en los países (homologación)".

13. ¿Qué ocurrió en el proceso de homologación de la antigua norma en Chile (ISO 9001:2000)?

Respuesta: en el proceso de homologación de la norma ISO 9001:2000, realizado por el Comité INN el año 2001, sólo agregamos una tabla explicativa en el preámbulo del documento sin modificar la norma internacional.

Extracto de la Tabla incluida en ISO 9001:2000:

Término usado en inglés (ISO 9000: 2000)	Término utilizado en la traducción certificada y en la norma chilena	Término de uso habitual en el país
training	formación	capacitación/entrenamiento
monitoring	seguimiento	monitoreo

14. ¿Existen "versiones NCh" de las normas internacionales?

Respuesta: no existen "versiones NCh". Existe homologación de normas internacionales ISO sin introducir cambios en los documentos originales. Cuando eso ocurre, la norma adquiere un "código local", por ejemplo: NCh9001.of2001 (ISO 9001:2000) "of = oficializada".

Eventualmente se pueden utilizar normas internacionales como referencia para elaborar normas chilenas, pero ese es otro caso.

15. ¿Qué debería hacer la DIPRES el 2009 respecto de ISO 9001:2008?

Respuesta: La DIPRES debería actualizar los documentos de apoyo para orientar y/o contextualizar la implementación bajo la norma ISO 9001:2008 en los Servicios Públicos de Chile. Esto incluye: manuales de referencia y los documentos de apoyo para la contratación de consultores en ISO 9001:2008 y para la contratación de empresas certificadoras, entre otros relacionados.

Asimismo, como organismo articulador y generador de estrategias de la gestión del gobierno, la DIPRES debería analizar con detenimiento el **numeral 0.1** de la nueva norma ISO 9001:2008.

Reunión ISO TC 176 Kuala Lumpur – Malasia 2004

16. ¿DIPRES debe esperar obligatoriamente la homologación en Chile de ISO 9001:2008 para hacer actualización de los documentos de apoyo y para la revisión de sus estrategias (año 2009 en adelante)?

Respuesta: No. La homologación de la norma ISO 9001:2008 en Chile no debe condicionar las decisiones de mejora (y de actualización) de las organizaciones públicas y privadas.

El objetivo del INN es facilitar y promover el uso de normas técnicas – acordes con criterios internacionales – en el sistema productivo nacional e incentivar la participación de los usuarios en el desarrollo de las mismas.

Palabras finales:

El proceso de implementación de la norma ISO 9001:2000 en los Servicios Públicos de Chile, aunque ha sido serio y dedicado, no ha estado exento de dificultades.
Felicitaciones a tod@s los que se han atrevido.

Información adicional:

- **Adquiera la Guía de Apoyo** "Conceptos y orientaciones para la implementación de la norma ISO 9001:2008"
- Autor: Jorge Bravo
- Primera edición: Julio 2008.
- **Contacto vía e-mail**: jorge.bravo.chile@gmail.com
- Página WEB: www.jorgebravo.cl