

CERTIFICACIÓN ISO 9001:2000 PARA ACTIVIDADES PREVENTIVAS DE MC MUTUAL

CRISTINA MARTIN SISTAC
MC MUTUAL

LAS ORGANIZACIONES TIENDEN ACTUALMENTE A ADQUIRIR CADA VEZ MÁS PRESTACIONES DE SERVICIOS FUERA DE SU EMPRESA, HECHO QUE EXIGE QUE ÉSTOS SEAN DE MAYOR CALIDAD, ENTENDIENDO CON ELLO QUE CUMPLEN UNOS REQUISITOS, SE ADECUAN A LAS NECESIDADES Y SATISFACEN LAS EXPECTATIVAS DEL CLIENTE. PARA ALCANZAR DICHAS EXIGENCIAS DE CALIDAD, Y EN CONSONANCIA CON LAS LÍNEAS ESTRATÉGICAS DEL PLAN ESTRATÉGICO 2004-2008, MC MUTUAL APOSTÓ POR IMPLANTAR UN SISTEMA QUE GARANTIZASE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LAS ACTIVIDADES PREVENTIVAS, Y EL PASADO 7 DE JULIO LOGRÓ LA CERTIFICACIÓN ISO 9001:2000 PARA ACTIVIDADES PREVENTIVAS.

Un sistema de gestión de la calidad relaciona la gestión de la calidad para los procesos y actividades que desarrolla la empresa, incluidos el logro de la satisfacción del cliente y la promoción de la mejora continua. Podemos imaginarlo como un sistema de engranajes que permite organizar el conjunto de las actividades, elementos y recursos, mutuamente relacionados y que actúan entre sí, para transformar unas entradas en unas salidas.

La visión actual es un reflejo de la importancia que se da a la identificación, la gestión y la mejora de los procesos de la empresa para lograr la eficiencia en la prestación del servicio, la satisfacción del cliente y la mejora de los procesos de la empresa. Un sistema de gestión de la calidad bien definido y estructurado, acorde con las características de la organización, permite, además, la adaptación sin grandes dificultades a los cambios y exigencias, tanto de los clientes como del entorno (nueva legislación, nuevos criterios, etc.).

Existen numerosos modelos de sistemas de gestión de la calidad que tienen como objetivo ayudar a las empresas en el desarrollo de un sistema de la calidad, aunque el modelo de la familia de normas ISO 9000:2000 es uno de los más extendidos para actividades y procesos orientados a la prestación de servicios.

EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2000

La familia de normas ISO 9000:2000 establecen una serie de compromisos que hay que cumplir, en cada uno de los procesos en los que se dividen las actividades que se quieren incluir en el sistema de gestión de la calidad, pero en ningún caso definen los medios para conseguirlo.

La norma ISO 9001:2000 sugiere un enfoque hacia el cliente basado en los procesos. La figura 1 muestra el modelo de gestión por procesos, ilustrando cómo las partes interesadas son responsables de los *inputs* de la empresa. El *output* es la satisfacción de las partes interesadas, por lo que se requiere la evaluación de su percepción sobre el cumplimiento de los requisitos de calidad.

Las normas exigen la identificación de los clientes y sus requisitos, la definición de una política de calidad viable que marque las directrices a seguir en materia de calidad, la planificación del uso de los recursos, las verificaciones del cumplimiento de distintos requisitos y la programación de auditorías periódicas. Todo ello debe describirse en un nuevo documento, llamado "manual de calidad".

La certificación de empresa es el reconocimiento por parte de un organismo de certificación de que su sistema de gestión de la



calidad cumple los requisitos de la norma ISO 9001. La certificación ISO 9001 es voluntaria y únicamente la puede llevar a cabo un organismo acreditado.

IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2000 DE LAS ACTIVIDADES PREVENTIVAS DE MC MUTUAL

“Escribe lo que haces, haz lo que escribes”. Este lema resume en pocas palabras la filosofía que en MC MUTUAL empleamos para crear e implantar el sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2000. Dicho de otra forma, describimos el sistema adaptado a las actividades reales que llevábamos a cabo y no a cómo nos gustaría que fuera, buscando la máxima sencillez posible. La idea fue empezar el sistema de gestión de la calidad con la descripción, en procedimientos, de los procesos más operativos, ya que son los que conocemos mejor y con los que estamos más familiarizados. Esto nos ayudó a construir un sistema sólido y preparado para futuras necesidades y cambios.

A partir de la filosofía adoptada, dividimos el proyecto en tres grandes bloques: identificación del sistema, puesta en marcha del sistema y seguimiento y medición de los procesos.

IDENTIFICACIÓN DEL SISTEMA

En este bloque fue importante identificar los procesos clave del sistema, definir los

recursos disponibles y las responsabilidades y elaborar, con todo ello, la documentación del sistema. Fue indispensable la colaboración de todas las personas que, directa o indirectamente, participan en los procesos incluidos en el ámbito de aplicación del sistema.

También se fijaron los objetivos de calidad y se contó con una planificación de la calidad de forma global, teniendo en cuenta todos los aspectos de MC MUTUAL que afectaban a la realización de las actividades preventivas. El propósito de la planificación de la calidad es definir y coordinar las actividades necesarias para alcanzar los objetivos de calidad. La planificación se orientó de modo que se cumplieran los requisitos de todas las partes interesadas, teniendo en cuenta todos los aspectos que les afectan.

Para poder abordar los objetivos de calidad paso a paso, se definieron unos indicadores que pueden evaluar la eficacia –la medida en que se alcanzan los objetivos– o la eficiencia –los recursos que se usan para alcanzarlos–.

PUESTA EN MARCHA DEL SISTEMA

Fue en este punto en el que la organización comenzó a llevar a cabo sus actividades según habían sido descritas en los procedimientos, dejando constancia de las mismas mediante los registros de la calidad.

La puesta en marcha consistió en:

- Formar a los responsables e implicados en el modo de actuar con los nuevos procedimientos.

- Llevar a cabo un seguimiento de la implantación a través de los registros, resolviendo los problemas que pudieran surgir.

- Adaptar la documentación, en caso necesario.

- Realizar otros documentos o herramientas que fuesen necesarios.

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

Se verificó que el sistema se había implantado correctamente, funcionaba, era efectivo y era acorde a los objetivos propuestos. Un buen método fueron las auditorías internas de calidad. La auditoría del sistema de gestión de la calidad permitió recoger las evidencias objetivas, que, en su mayor parte, se extraen de los registros de la empresa, y evaluarlas de manera objetiva para comprobar el buen funcionamiento del sistema.

El seguimiento y la medición deben estar presentes en todos los procesos del sistema de gestión de la calidad. Ayudan a detectar las anomalías y a establecer las acciones correctivas necesarias y todo aquello que permita la mejora continua del sistema.

Una vez finalizado el proyecto, comenzó la fase de certificación. La concesión del certificado evidenciaba la conformidad del sistema de calidad con los requisitos de la norma ISO 9001:2000. El sistema ya estaba engranado.

