

CERTIFICADO DE GESTIÓN AVANZADA 9004

De la correcta gestión de la Calidad a la Excelencia global del negocio



El próximo año se cumplirán 20 años de la publicación de las primeras normas internacionales ISO 9000. En estos casi veinte años, muchas han sido las organizaciones de todo el mundo que han encontrado en esta norma la herramienta idónea para la correcta Gestión de la Calidad en sus actividades. Las cifras hablan por sí mismas: cerca de 700.000 de 161 países.

Y es que los beneficios de la implantación de sistemas de acuerdo a esta norma son evidentes: ahorro de costes (derivado de la detección de *reprocesos*, repeticiones y duplicidades y de la supresión de actividades sin valor añadido) y el prestigio que supone para la empresa exhibir una marca que garantice su Calidad, concedida por una entidad líder reconocida tanto en el ámbito nacional como en el internacional, como es el caso de **AENOR**.

Jaime Fontanals
Director de la División de Certificación
de Sistemas de AENOR



Recibido: 16/03/06

Aceptado: 17/03/06

Pero, a lo largo de estos años, las empresas han ido madurando y necesitan seguir mejorando su competitividad y alcanzar mayores cotas de eficacia y eficiencia. Estas organizaciones necesitan una herramienta de mejora de la gestión que les permita evolucionar desde los sistemas de Gestión de la Calidad, basados en ISO 9001, hacia un modelo de excelencia global del negocio.

En este contexto, AENOR ha promovido la nueva *Certificación de Gestión Avanzada 2004*, que permite a las organizaciones posicionarse en cuanto al grado de mejora aplicable en la gestión y priorizar sobre los as-

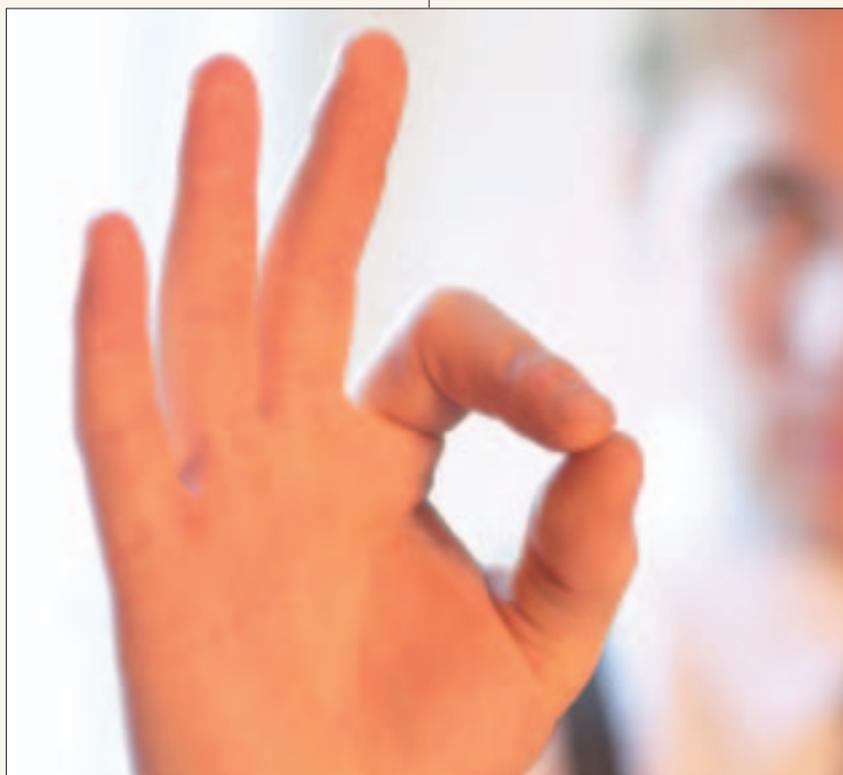
pectos hacia donde debe dirigir sus esfuerzos para mejorar su producto/servicio. Hasta el momento, son ya dos las empresas que disponen de este certificado (**Caterpillar Logistics**, en Guadalajara, y **Contazara**, en Zaragoza) pero, dado el grado de penetración de la certificación ISO 9001 en España, estamos convencidos de que van a ser muchas las organizaciones interesadas en la nueva Certificación.

Mientras que el sistema de gestión de ISO 9001 persigue como fin último la satisfacción del cliente, la ISO 9004 incluye también a todas las partes interesadas o afectadas por la propia actividad de la organización, esto es, los empleados, los accionistas, los proveedores y la sociedad en general. Otro de los avances de la nueva Certificación es que avala una gestión eficiente, además de eficaz, y su objetivo es el reconocimiento de la mejora del desempeño de la organización.

Realizar una autoevaluación siguiendo las directrices de la norma ISO 9004, usando la norma UNE 66174, es el primer paso que deben dar las organizaciones para obtener la Certificación. Hay que destacar dos características de la evaluación según la UNE 66174:

- La facilidad para realizarla, no siendo necesaria una formación especializada.

- La evaluación se lleva a cabo desde la óptica directiva y desde la óptica operativa lo que facilita la implicación de la dirección de la organización.



Posteriormente, los auditores de AENOR ratifican esta autoevaluación de forma independiente.

Para realizar su informe, los auditores tienen en cuenta el grado en que las actividades de la organización están documentadas, si la empresa dispone de datos para las distintas actividades, en qué medida la aplicación de un requisito alcanza a todas las partes interesadas y la mejora abarca todas las actividades y procesos y, por último, hasta qué punto la comparación con otras organizaciones del sector incluye todas las actividades y procesos.

El informe final posiciona a la empresa en cuanto al grado de mejora aplicable en la gestión de la organización. Con ello, la Dirección tiene información para poder priorizar sobre los aspectos hacia donde debe dirigir sus esfuerzos para mejorar los productos y servicios así como las rela-

ciones entre los clientes y demás partes interesadas.

Como la Certificación se basa en una puntuación, las empresas deben reunir unas condiciones mínimas si bien, pueden lógicamente excederlas. Así, por ejemplo, las organizaciones que reciban el certificado con la puntuación más baja serán aquéllas en las que los procesos están alineados con la política y objetivos de la organización, dispongan de datos para actuar sobre la mejora de los procesos así como de indicadores de referencia, tengan dos sistemas integrados (Gestión de Calidad y Gestión Ambiental o Gestión de Calidad y Seguridad Laboral), el sistema tenga relación con todas las partes interesadas y se evidencie su aplicación en todos los procesos.

Por otro lado, la puntuación se irá incrementando a medida que la organización tenga un sistema de gestión

integrado que incluya Gestión de Calidad, Gestión Ambiental y Seguridad Laboral, indicadores orientados a la eficiencia, se compare con otras empresas del sector y sus procesos están bien estructurados y sistematizados, se adapte de forma continua a las necesidades y expectativas de todas las partes interesadas y a las tendencias de los mercados, sus resultados tiendan a la mejora en la mayor parte de los procesos y midan la eficiencia y se mejore continuamente para optimizarla.

Estamos, por lo tanto, ante un nuevo hito en la historia de la Gestión de Calidad. La norma ISO 9001 supuso el inicio para muchas empresas en esta materia. Con la *Certificación Gestión Avanzada 9004*, AENOR pone a disposición de las organizaciones un avance en su camino por alcanzar la excelencia global de su negocio. ■

LAS INSTALACIONES Y SU MANTENIMIENTO EN LA EDIFICACIÓN SOSTENIBLE

Estas Jornadas técnicas se celebrarán los días 27 y 28 de abril de 2006 en el Palacio de Convenciones de BEC en Bilbao.

Las Asociaciones relacionadas con las instalaciones de climatización, agua, gas y energías renovables, conjuntamente con **Bilbao Exhibition Centre** y el patrocinio de **Naturgas Energía**, organizan estas Jornadas en las que los profesionales de las instalaciones y su mantenimiento podrán debatir sobre el presente y el futuro del sector.

Las nuevas formativas serán, sin duda, los temas estrella de estas sesiones. Todo ello, en el marco de la celebración de *Construlan 06*, Salón de la Construcción, Equipamiento e Instalaciones.

PROGRAMA

Se comentarán los nuevos Reales Decretos:

1º RITE. Ponente: **Ángel Sánchez de Vera**, Vicepresidente de **Atecyr**.

2º GAS. Reglamento Técnico para la distribución y utilización de combustibles gaseosos. Ponente: **José Portero del Ministerio de Industria**.

3º Código Técnico de la Edificación, CTE. Agua y saneamientos. Ponente: **Martín Ajenjo Ortiz de Conaif**.

Energías renovables. Ponente: **Santiago Torre Enciso**, del EVE (solar-térmica, solar-fotovoltaica, solar-refrigeración)

Tendrán lugar las siguientes **presentaciones**:

- Mantenimiento electromecánico. Ponentes: **Enrique Cervelló**, Presidente de **Amicyf** y **José María Morales**, Director Técnico de **Amicyf**.

- Mantenimiento Higiénico-Sanitario. Ponente: **Jesús Martínez Nogal**, de **Avecai**.

- Avances en la minimización de riesgos causados por la Legionela. Ponentes: **Andoni Montero**, del Ayuntamiento de Bilbao y **Juan Vicente Martín Zorraquino**, de **Atecyr**.

- El libro del edificio. Ponente: **Agustín de Lorenzo**, Jefe del servicio



de Normativa y control de la Calidad del Departamento de Vivienda del Gobierno Vasco.

Mesa redonda: Resumen de las Jornadas.

Serán ponentes:

Iñaki Ibarrodo, Departamento de Industria del **Gobierno Vasco**.

Agustín de Lorenzo, Departamento de Vivienda del **Gobierno Vasco**.

Aurelio Yarza, Secretario de **Aimvi**.

Servando Vicente, Presidente de **Amicyf Euskadi**.

Pedro Gurrutxaga, Presidente de **Avecai**.

Juan V. Martín Zorraquino, Presidente de **Atecyr País Vasco**.

Ricardo García, Director Técnico de **Favi**. ■