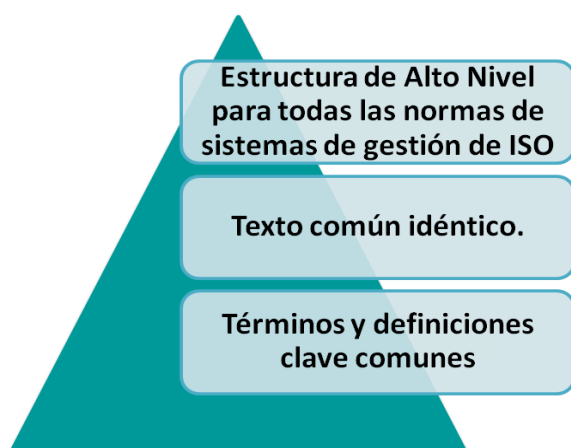


Estructura de alto nivel de la ISO y su impacto en las normas de sistemas de gestión

Roger Forbes Álvarez
CEGESTI

La estructura de alto nivel es el nombre como se conoce el resultado del trabajo del Grupo de Coordinación Técnica en Normas de Sistemas de Gestión de la Organización Internacional de Estándares (ISO), el cual dota de la misma estructura, definiciones y texto fundamentales idénticos a las normas de sistemas de gestión. La estructura de alto nivel es un elemento normativo para el desarrollo de normas incluido en las Directivas de ISO /IEC, Parte 1, suplemento consolidado de la ISO, 2014 (ver figura 1).

Figura 1. Representación de la alta estructura como instrumento armonizador de normas en estructura, texto fundamental y definiciones clave.



Fuente: CEGESTI

El propósito de esta estructura es lograr consistencia y alineamiento de los estándares de sistemas de gestión de la ISO por medio de la unificación de su estructura, textos y vocabulario fundamentales.

Este enfoque común para los sistemas de gestión nuevos, o ediciones futuras de las existentes, incrementa el valor de las normas para los usuarios, sean estos normalizadores, implementadores, empresas o auditores.

- Para los normalizadores, la alta estructura proporciona la plantilla para su trabajo ya que pueden concentrar sus esfuerzos en las necesidades específicas de la disciplina a normalizar, y generar la norma a partir de la estructura.
- Para los implementadores de sistemas de gestión, esta estructura proporciona un marco general del sistema de gestión en el que pueden escoger y elegir las normas específicas de la disciplina que desean incluir en el sistema integrado, que parte de una gestión común para todas las normas.
- Para los auditores de sistemas de gestión, significa que para la auditoría habrá un conjunto básico de requisitos genéricos que deben abordarse sin importar que disciplina esté siendo examinada.
- Para las empresas, el enfoque es útil porque fomenta el uso de un solo sistema de gestión integrado que puede cumplir los requisitos de varias normas a la vez.

La estructura, texto y vocabulario comunes de la alta estructura está descrita en el anexo SL de Directiva, Parte 1 de ISO/IEC. La figura 2 muestra la estructura común en la que se dividen los apartados de requisitos en el instrumento citado.

Figura 2. Alta estructura para requisitos y anexo en normas de gestión



Fuente:CEGESTI

Si bien el anexo SL describe el marco para un sistema de gestión genérico, es posible la adición de requisitos, vocabulario o sub-cláusulas adicionales, siempre que no afecten la armonización o se contradiga la alta estructura.

De esta forma, normas en proceso de elaboración o revisión como ISO 9001:2015 (sistemas de gestión de la calidad), ISO 14001 (sistemas de gestión ambiental) e ISO 45001 (sistemas de gestión de la salud y seguridad ocupacional) plantean en sus borradores elementos adicionales a la alta estructura, pero sin eliminar su texto o definiciones comunes.

Dentro de los términos y definiciones indicados por la alta estructura, a partir de su inclusión en las directivas de la ISO/IEC en 2014, se encuentran conceptos como “partes interesadas”, “riesgo” e “información documentada”, entre muchos otros, los cuales impactan a todas las normas de gestión nuevas o que cambien en el futuro pues la

terminología es parte del texto común de normas, tal que estas deben incorporar prácticas asociadas en sus requisitos.

Así, por ejemplo, las partes interesadas se establecen a partir de la alta estructura, actores que deben ser considerados en el contexto de la organización y su sistema. Igualmente, el concepto de riesgo al aplicarse en los procesos asociados a los nuevos estándares de gestión se convierte en una evolución del concepto de acción preventiva, que desaparece. Finalmente, los antiguos apartados de documentación, control de documentos y control de registros se eliminan para dar paso a la información documentada, concepto en el que se agrupan los documentos y registros del sistema, donde no es necesario contar con procedimientos escritos asociados a estos temas. De hecho, la alta estructura evita requerir procedimientos documentados como requisito de apartados comunes.

Siguiendo el esquema presentado por la figura 2, la alta estructura incluye en su cuarto apartado sobre contexto de la organización requisitos orientados a que las organizaciones comprendan su entorno, las necesidades de las partes interesadas y además definan como información documentada el alcance del sistema. Los procesos son elementos requeridos cuando se define un sistema de gestión y el sistema debe tener sentido y alinearse con el propósito de la organización. Un impacto significativo en relación con los procesos es el alineamiento del sistema con la dirección estratégica de la organización.

El quinto apartado de liderazgo requiere el establecimiento de una política de sistema, la definición de roles y responsabilidades, así como de compromisos concretos con el sistema de gestión de parte de la alta dirección.

El sexto apartado de planificación innova las normas de gestión al requerir acciones para gestionar el riesgo y las oportunidades cuando se planifican sistemas de gestión. Adiciona además la necesidad de contar con objetivos del sistema y la planificación detallada de los mismos. Como ejemplo, el impacto del concepto de riesgo en normas como ISO 9001 llevará inevitablemente a gestionar este aspecto en los procesos del sistema.

El séptimo apartado de soporte establece la necesidad de dotar al sistema con recursos. Incluye la gestión de la competencia y la toma de conciencia del personal, la comunicación interna y externa, además de los controles asociados a la información documentada.

El octavo apartado de operación es el más general de la alta estructura y se orienta a planificar, implementar y controlar los procesos requeridos por el sistema, incluso los cambios que sean requeridos. Este apartado es donde cada norma de gestión introduce los capítulos específicos de su materia, sea calidad, ambiente, gestión de la energía, entre otras. Es impactante por cuando en la operación se requieren procesos para todas las normas, incluyendo algunas como ISO 14001 que no utilizaban el término de forma explícita.

El noveno apartado de evaluación del desempeño incluye la necesidad de dar seguimiento, medir, analizar y evaluar el desempeño del sistema y sus componentes. Establece también los requisitos de auditoría interna y revisión por parte de la dirección.

Finalmente, el décimo apartado de mejora establece las pautas para la toma de acciones correctivas y la mejora continua. A este apartado le siguen anexos que cada norma de gestión debe definir para asegurar la mejor comprensión de los requisitos de la alta estructura y propios del tema que normaliza, lo cual afecta a los lectores pues facilita la comprensión de las normas que se elaboran.

Como se observa, la adopción de una misma estructura, texto fundamental y definiciones clave idénticos a las normas de sistemas de gestión busca facilitar la adopción de estos instrumentos por el mercado y prepara el camino para la integración de diferentes variables de gestión.

Referencias

CEGESTI. (2015). Alta estructura y cambios previstos en ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001 para 2015(conferencia web). CEGESTI, Costa Rica, Recuperado de www.cegesti.org

International Organization for Standardization. (2014). ISO/IEC Directives, Part 1 — Consolidated ISO Supplement — Procedures specific to ISO. ISO, 2014. Suiza

Éxito Empresarial

Es una publicación periódica de CEGESTI.

Puede seguir este boletín en

Para leer los artículos publicados anterior

visite nuestro sitio web: www.cegesti.c

