

Beneficios derivados de la implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2000

La importancia de obtener y mantener el certificado

Es importante que toda empresa atienda las necesidades de sus clientes. Estas necesidades deben ser identificadas y definidas, aunque es factible que puedan cambiar con el tiempo. Las mismas están conformadas por componentes como el costo, la calidad y el tiempo de entrega, o la rapidez con que un servicio es suministrado.

Partiendo de este principio, se torna indispensable que las empresas satisfagan las necesidades del cliente, mientras efectúan sus procesos en forma eficiente, a un costo mínimo, sin verse tentadas a disminuir la calidad de sus productos.

Una forma de cumplir con ese objetivo es a través de la Implementación y Certificación de un Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo con lo establecido en las Normas ISO (serie 9000), ya que de esta manera se obtienen mayores ventajas competitivas en el mercado internacional y además, mediante la certificación ISO 9001:2000 se logra, como consecuencia, una mejor calidad en los productos y servicios que la empresa brinda. Hoy en día contar con la certificación ISO 9001:2000 significa contar con un pasaporte hacia las exportaciones, ya que ofrece la apertura de nuevas oportunidades de mercado para las pequeñas y medianas empresas, y la oportunidad de competir en pie de igualdad con empresas de mayor envergadura.

Entender y satisfacer a los clientes dejó de ser una ventaja competitiva para transformarse, hoy, en una necesidad.

Cuando una organización ha tomado la decisión de obtener el certificado ISO 9001:2000, el primer paso a dar es la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad, para luego certificar con un Organismo reconocido en el mercado.

El desarrollo del proyecto se basa en:

- Planeación de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad: la organización debe definir los recursos a emplear, y definir la Política y Objetivos de la Calidad.
- Documentación del Sistema: Elaboración del Manual de la Calidad, procedimientos internos e instrucciones de trabajo.
- Formación de los recursos (humanos) implicados en el proceso: La organización deberá elaborar un Organigrama, describir los puestos e identificar las necesidades de capacitación.
- Implementación del Plan de Acción, en el cual se define el seguimiento que se va a realizar.
- Auditoría Interna: Puede ser realizada por el personal formado por la propia empresa o por una empresa contratada a tal efecto.

La implementación del Sistema, la documentación y la formación de los recursos, son pasos que deberían realizarse en forma simultánea, siguiendo la metodología de la Mejora Continua: Planificar, Hacer/ejecutar, Controlar/Verificar y Actuar.

Obtener la Certificación implica compromiso y la responsabilidad de todos los integrantes de la empresa. Para ello la organización debe haber implementado la totalidad del sistema y tener como mínimo tres meses en

funcionamiento.

La selección de la empresa con la que se va a certificar es de suma importancia, en función de la necesidad de prestigio, conocimiento del sector y reconocimiento a nivel nacional e internacional.

Beneficios derivados de la Certificación:

- Genera nuevos negocios y la apertura hacia nuevos mercados,
- Mejora la imagen empresarial,
- Genera confianza en el cliente,
- Aumenta la participación de mercado y la competitividad del producto/servicio,
- Mejora el desempeño y la productividad,
- Mejora el ambiente laboral y mantiene activa la motivación de los empleados,
- Orienta los esfuerzos al logro de los objetivos empresariales,
- Favorece las comunicaciones internas, haciéndolas efectivas,
- Mejora la utilización y optimización de los recursos,
- Logra la integración del personal y la participación para la mejora continua,
- Identifica y reduce costos por deficiencias en los procesos,
- Detecta y satisface nuevas necesidades en los clientes,
- Demuestra una cultura de trabajo aceptada internacionalmente,
- Identifica tareas y actividades que agregan valor a la empresa.

La Norma ISO 9001:2000 es un estándar de calidad a nivel internacional, aplicable a cualquier tipo de organización. Ésta pone énfasis en garantizarla satisfacción de los clientes y promueve la adopción de un enfoque basado en procesos, lo cual, dentro de un sistema de Gestión de la Calidad enfatiza la importancia de:

- La comprensión y el cumplimiento de los requisitos,
- La necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor,
- La obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso,
- La mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas.