



HERRAMIENTA DE COMPETITIVIDAD

Omar Millán Delgado*

* Ingeniero Industrial, Universidad Industrial de Santander, UIS. Auditor interno de Sistemas de Gestión ambiental y de la Calidad. Docente de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de UNISANGIL.

ISO 9001: 2000

HERRAMIENTA DE COMPETITIVIDAD

PALABRAS CLAVE:

Gestión de la calidad, ISO 9001, Norma Técnica.



RESUMEN

La norma internacional ISO 9001:2000 es una herramienta en la que se definen los requisitos aplicables a un sistema de gestión de la calidad por parte de cualquier organización. Todas las organizaciones ya cuentan, de alguna manera, con actividades, procesos, procedimientos, normas y documentación que son coherentes y consistentes con algunos de los requisitos de la norma. Es trabajo del responsable del sistema de gestión de la calidad, adaptar la norma a las actividades cotidianas de la organización, de tal forma que el sistema de calidad quede incrustado como proceso diario de trabajo y no se vea como un apéndice de cumplimiento, papeleo y burocracia innecesaria. Una vez se ha establecido la conformidad del Sistema con los requisitos de la norma ISO 9001, se puede proceder con la certificación del sistema, considerada esta como el reconocimiento formal que otros hacen del Sistema de Gestión de calidad ISO 9001 de la organización interesada. El Sistema de Gestión de Calidad y su certificación es en definitiva una herramienta que potencia la ventaja competitiva de la organización, orientándola hacia la excelencia en calidad y la satisfacción plena de las necesidades y las expectativas del cliente del cliente, razón de ser de cualquier organización

Son muchas las organizaciones que en los diferentes sectores de la economía (primario, secundario y terciario), están optando por desarrollar herramientas que contribuyan al sostenimiento de su cuota en el mercado y al logro de ventajas competitivas, para afrontar de una mejor manera los cambios venideros. Algunas herramientas que existen en la actualidad se utilizan como soporte para el logro de este objetivo, pues el ser competitivo involucra tener indicadores positivos y superiores al de la competencia, en áreas como la rentabilidad, la productividad y la calidad. Sobre este último se desarrollará el presente artículo.



La calidad es un tema tan amplio y de tan diversos matices que da pie para poderse expandir bajo diferentes tópicos y puntos de vista, pero el enfoque básico que se desea plantear se relaciona de una forma directa con la calidad desde una perspectiva sistémica, es decir, desde la óptica de los sistemas de gestión de calidad existentes en cualquier organización, sea ésta una micro, pequeña, mediana o gran empresa.

Sistemas de gestión de la calidad

La normatividad vigente sobre el desarrollo de sistemas de gestión de calidad, define éstos como aquella parte del sistema de gestión de una organización que, sobre la base de objetivos de la calidad, se concentra en el logro de resultados con el fin de satisfacer las necesidades, las expectativas y los requisitos de los clientes. De una forma más resumida, se puede definir como el sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad. Al analizar en detalle esta definición, nos podemos encontrar con algunos elementos que son indispensables para su completo análisis y comprensión: Debemos partir del hecho de que toda organización tiene intrínsecamente un sistema de gestión, el cual es el soporte para la existencia de la misma. Puede estar establecido de una manera formal, bajo parámetros documentados y claramente definidos, o simplemente puede existir como una especie de cultura de la organización a la cual se le da cumplimiento de una forma menos rígida. Este último caso se presenta con mayor proporción en las microempresas, debido a su naturaleza misma. Un elemento de alta trascendencia es el de contar con objetivos de calidad que formen parte del sistema de gestión.

Algunas organizaciones fundamentarán su accionar en bases como un mejor servicio, reducción de los niveles de quejas por parte del cliente, mejoramiento con la cadena de abastecimiento o sistema de proveedores, disminución de los costos vía reducción en los diferentes tipos de despilfarros u optimización de los eslabones en la cadena de valor, etc. Éstos y muchos otros constituyen un claro planteamiento de objetivos propios, que se deben tener presentes al momento de cuantificar el impacto de los procesos y productos sobre el cliente y sobre los resultados financieros de la organización.



El papel de la ISO e ICONTEC

Ahora bien, ¿cómo surge el andamiaje que sostiene la calidad desde la óptica sistémica? Seguramente Uds. han oído hablar de un sistema internacional que rige, sobre todo para los países del Hemisferio Occidental, el tema de la calidad. Este organismo es la ISO. La ISO, por sus siglas en inglés, es la Organización Internacional para la Estandarización, aunque originalmente se hacía referencia más a la IOS (Internacional Organization for Standarization), la cual era la sigla original, pero en aras de estandarizar un sólo término para los tres idiomas oficiales de la organización (Inglés, Ruso y Francés) se adoptó el término ISO (el vocablo griego ISOS es equivalente a igual, el cual se halla en un gran número de términos). ISO promueve la normalización y actividades relacionadas con miras a facilitar el intercambio internacional de bienes y servicios.

Este organismo está representado por más de 165 naciones, a través de voz y voto; voz y voto relacionados con el desarrollo de normas técnicas que son aplicables a cada territorio nacional. Para el caso específico de Colombia, existe el ICONTEC (Instituto Colombiano de Normas Técnicas) que participa en el consenso, la realización y las modificaciones a las normas y desarrolla las versiones de éstas para el territorio y la economía colombiana. Se podría afirmar que las normas



técnicas son el resultado final que se genera como consecuencia del análisis y aporte de cada una de las naciones representadas ante la ISO.

Surgen varios interrogantes al respecto: ¿qué es una norma técnica, cuál es su utilidad en el mercado y cómo una pequeña empresa puede usarla a su favor? Bien, una norma técnica es aquella que establece todas las condiciones que garantizan la aptitud (que es apto) de un producto o servicio. Es un documento establecido por consenso y aprobado por un organismo reconocido, que determina para un uso común y repetido, reglas, directrices y características para ciertas actividades o resultados. Resumiendo, son documentos que normalizan procesos, procedimientos y resultados bajo criterios definidos.

Las normas ayudan a proteger los intereses de los consumidores, pues establecen las características básicas de los productos y las condiciones que deben cumplir; también eliminan barreras internacionales de comercio. Con ello crean oportunidades de mercado mundial, pues bajo su cumplimiento, los productos fabricados en nuestra región garantizan los mismos requerimientos en otra esfera geográfica que esté sujeta a la norma. Una norma representa, en últimas, una herramienta de competitividad, teniendo en cuenta que: no es obligatoria, pues su uso está sujeto en un gran porcentaje a voluntad directa de la organización y, a través del cumplimiento de exigencias internacionales, se puede demostrar que las empresas cuentan con la capacidad de producir de conformidad con los requisitos, y lograr esto es desarrollar ventaja competitiva.

La certificación bajo los requisitos de la Norma ISO 9001

La ISO ha desarrollado algo más de 1100 normas internacionales en diferentes áreas, y para continuar con el hilo de la calidad, una de ellas es la ISO 9001:2000. El ICONTEC es el organismo que tiene el aval del gobierno para certificar la calidad de los sistemas (aunque tiene competencia de otras organizaciones que funcionan en el territorio colombiano ofreciendo servicios similares) y de los productos colombianos; esto incluye todos los productos del sector industrial a través del sello de conformidad con NTC, el certificado del Sistema de Gestión de la Calidad NTC ISO 9001 y el certificado de gestión Ambiental NTC ISO 14000. Nuevamente se presenta el interrogante: ¿Cómo una pequeña empresa logra este certificado y cuáles son sus beneficios?

Se debe retomar el concepto de Sistema de Gestión de Calidad. Goldrat afirma que las organizaciones existen en búsqueda de mejores niveles de rentabilidad hoy y en el futuro. Bajo la relación causa - efecto, unos adecuados niveles de rentabilidad son el resultado de identificar inicialmente nuestro negocio; de igual manera, identificar claramente nuestros clientes, identificar sus necesidades y expectativas, traducir éstas en requerimientos específicos (especificaciones técnicas) y mensurables al interior de la organización, y para ello se debe optimizar la cadena de valor vía excelencia operacional, junto con las competencias

Así como las empresas buscan rentabilidad, también se inclinan por lograr óptimos niveles de calidad, pero además requieren demostrar que sus procesos y productos son desarrollados bajo requisitos preestablecidos.

del personal en los niveles de educación, formación, entrenamiento y experiencia, y por último, y sólo a través de ésta relación causa-efecto, se da al cliente lo que desea. Así como las empresas buscan rentabilidad, también se inclinan por lograr óptimos niveles de calidad, pero además requieren demostrar que sus procesos y productos son desarrollados bajo requisitos preestablecidos. Surge entonces la necesidad de, además de contar con un sistema de gestión de calidad, sea formal o informal, certificar dicho sistema para hacerlo conforme con estándares internacionales.

Entra en escena nuevamente la ISO 9001:2000. Esta es la norma internacional que contempla los requisitos para los Sistemas de Gestión de Calidad; significa que una empresa que desee certificar su sistema de calidad, adaptará sus actividades al cumplimiento de la misma o adaptará la norma a sus actividades, dando cumplimiento a sus requisitos. Parece que bajo esta dinámica, se podría pensar que las empresas interesadas en la certificación de su sistema deban remodelar todas sus actividades y esto es una equivocación. Todas las organizaciones ya cuentan, de alguna manera, con actividades, procesos, procedimientos, normas y documentación que son coherentes y consistentes con algunos de

los requisitos de la norma. Es trabajo del responsable del sistema de gestión de la calidad adaptar la norma a las actividades cotidianas de la organización, de tal forma que el sistema de calidad quede incrustado como proceso diario de trabajo y no se vea como un apéndice de cumplimiento, papeleo y burocracia innecesaria. El proceso consiste en identificar los requisitos de la norma (los DEBE de la norma) que ya se están cumpliendo y también aquellos a los que no se les está dando cumplimiento. Dar cumplimiento a todos los requisitos teniendo presente el saber cómo, que debe ser parte importante en este proceso sistemático para posteriores réplicas, evitando que consultores y asesores, necesarios en el proceso, se lleven este conocimiento.

Existen otras normas que sirven de soporte a la ISO 9001:2000, como son la ISO 9000 (conceptos, principios, fundamentos y vocabulario), la ISO 9004 (mejora del desempeño del S.G.C) y la ISO 19011 (Guía para auditorías internas del S.G.C). El uso adecuado de cada una de ellas ayuda a fortalecer el sistema de gestión de calidad ISO 9001.

Una vez se ha establecido la conformidad del SGC con los requisitos de la norma ISO 9001, se





puede proceder con la certificación, considerada ésta como el reconocimiento formal que otros hacen del Sistema de Gestión de calidad ISO 9001 de la organización interesada. El proceso de certificación puede atravesar varias etapas, dentro de las cuales se mencionan las auditorías internas aplicadas por personal perteneciente a la organización, lo cual se hace como cumplimiento de un requisito y como termómetro de conformidad del sistema; y las auditorías externas (de segundo orden) y de recomendación para certificación (tercer orden)

Calidad y cultura de la calidad

Una vez el sistema se certifica, vienen las etapas más críticas: las de su sostenimiento y mejoramiento. Los principios de liderazgo, participación de los trabajadores y de mejoramiento continuo, son fundamentales para que estas fases no declinen con el trabajo del día a día. Un Sistema de Gestión de Calidad se considera eficiente y eficaz cuando logra ser parte del sistema de planificación de la organización y, en consecuencia se asume como un sistema de trabajo o como una actividad propia en cada proceso, sea éste estratégico, misional o de soporte, que en forma directa optimizará recursos, logrará objetivos planificados y cumplirá con los planes previamente preestablecidos.

Los beneficios de un adecuado Sistema de Gestión de Calidad se evidencian en el corto, mediano y largo

plazo en varias esferas: interna y externa de la firma. Al interior, se logra un mejor control estadístico de los procesos que agregan valor, un cambio cultural progresivo, un incremento en los niveles de eficiencia y eficacia, una mejor documentación (saber hacer), una reducción de auditorías del cliente (de segunda parte) y mejoras en los niveles de calidad de los productos y en la de rentabilidad. Externamente, se obtienen los siguientes beneficios: evidencia de las capacidades de la organización frente a clientes fijos y potenciales, competir en pie de igualdad con organizaciones más desarrolladas, mejoramiento de la imagen institucional, apertura de nuevas oportunidades de mercado o conservación de la cuota actual y mayor satisfacción del cliente.

El Sistema de Gestión de Calidad y su certificación es en definitiva una herramienta que potencia la ventaja competitiva de la organización, orientándola hacia la excelencia en calidad y la satisfacción plena de las necesidades del cliente, razón de ser de cualquier organización. Se requiere entonces de un compromiso evidenciado y decidido de los dueños o directivos de la compañía, pues son ellos los llamados a tomar el liderazgo y las riendas en este proceso de mejoramiento continuo que, en muchos mercados, ya se ha convertido en un requisito a cumplir para poder pertenecer y lograr hacer negocios a escala regional y global.



BIBLIOGRAFÍA

Standards Australian Internacional. *The Small business hanbook. Guide to ISO 9001.2001*

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS. *Norma técnica colombiana NTC-ISO 9001:2000. Sistema de gestión de la calidad. Requisitos, Santa Fe de Bogotá. ICONTEC. 2000, 39 p. NTC-ISO 9001:2000*

COMITÉ TÉCNICO AEN CTN 66. *UNE-EN ISO 9000. Sistema de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario. España. AENOR. 2005, 36 p. ISO 9000:2005.*

GOLDRATT, Eliyahu M. *La meta: Un proceso de mejora continua. 2 ed. Monterrey: Ediciones Castillo, 1999. 408 p.*