

## **Sistema de Gestión de la Calidad - Norma ISO 9001:2008**

Actualmente el “Nuevo Juego de los Negocios” demanda una mejora continua en los productos y servicios que ofrecemos en un mercado en constante cambio, en donde sus principales jugadores incrementan sus estándares de aceptación.

Para no perder competitividad, se hace necesario el compromiso hacia la Calidad, enfocándonos en nuestros Clientes, lo cual permita mejorar nuestro desempeño y competitividad dando respuesta a un mercado globalizado que incrementa sus exigencias día tras día.

A esta economía globalizada se le suma las ventajas de escala en las grandes compañías que se desarrollan en detrimento de las economías locales y regionales.

Esta brecha en competitividad se incrementa en épocas de incertidumbre o inestabilidad económica y se afirma en las etapas de prosperidad. Lo cual, acumulando ciclos, la brecha competitiva se amplía año tras año perjudicando a emprendedores y a pequeños y medianos empresarios nacionales.

A esta situación, de deterioro de las economías locales y regionales, se le suma la capacidad financiera de las grandes corporaciones. Las cuales realizan inversiones en sus sistemas productivos y en actividades secundarias en pos de incrementar sus ventajas competitivas e incrementar su participación en el mercado.

Con lo cual se hace evidente, en los emprendedores y en la pequeña y mediana empresa local, la necesidad de desarrollar estrategias que le permitan competir en un ambiente que no le es amigable.

Una de las posibles alternativas que pueden llevar adelante los emprendedores y los pequeños y medianos empresarios es el desarrollo e implementación de Sistemas de Gestión de la Calidad (SGC), lo cual permita ofrecer en el mercado productos y/o servicios de mayor competitividad, incrementando la participación en el mismo de este tipo de proveedores locales en quebranto del liderazgo competitivo de las grandes compañías que se van presentando y asentando en localidades y regiones.

Un SGC nos brindará información sobre los requisitos de los clientes y el de otras partes interesadas, el nivel de satisfacción alcanzado por nuestro producto o servicios y cuáles son las mejoras que deberé analizar e implementar para ser más competitivo.

A su vez, nos invita a incorporar herramientas, procesos, conocimientos y otros recursos que nos permiten disminuir la brecha competitiva y nos focaliza, en esta economía globalizada, como una organización comprometida con la Calidad y la Mejora Continua de nuestros productos y/o servicios, en pos de la satisfacción de nuestros clientes.

La orientación hacia la Calidad prepara a la organización para aprovechar las nuevas oportunidades de negocio que surjan en el mercado. Al desarrollar e implementar un Sistema de Gestión de Calidad (SGC), certificando la Norma ISO 9001:2008, se comunica a los clientes, proveedores y al personal el compromiso con la Calidad y se establece un punto de referencia para medir el desempeño de nuestra organización.

La ISO, International Organization for Standardization (Organización Internacional de Normalización), es una federación mundial de organismos nacionales de normalización

integrada por mas de 150 países, y su principal tarea es la preparación de normas internacionales de normalización de procesos en distintos temas y ámbitos.

La Norma ISO 9001, en su versión 2008, invita a la adopción de un enfoque basado en procesos en cuanto al desarrollo, implementación y mejora de la eficacia y eficiencia de un SGC, aumentando así la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos, de los legales y reglamentarios, y de los propios de cada organización.

¿Quiénes pueden Certificar la Norma ISO 9001? Todas las organizaciones son aptas para implementarla, sea que se compongan por una persona o por miles, se desarrolle en el ámbito público o privado, o elabore bienes o brinde servicios.

¿Cuáles son los pasos a seguir para Certificar? El primer punto es contactarse y seleccionar un Ente Certificador (por ejemplo: Bureau Veritas, DNV, etc.), el cual, llegado su momento, “certificará” que nuestro SGC cumple con todos los requisitos de la Norma ISO 9001:2008.

A su vez, debo desarrollar e implementar el SGC. Lo cual debe ser llevado adelante por la organización en conjunto con una consultora o profesional que acredite la condición de Auditor Líder en dicha norma.

Los tiempos de desarrollo e implementación son relativos dependiendo del tamaño y el nivel de desarrollo de la organización. Al respecto, es necesario que el personal de la compañía incorpore los conocimientos y tome conciencia de su compromiso con el SGC. De igual manera, se debe cumplir con algunos de los requisitos que menciona la norma como la Revisión por la Dirección y, al menos, con una Auditoría Interna.

¿Cuál es la Inversión que debo realizar para desarrollar el SGC y Certificar? La misma varía según el tamaño de la organización y el alcance de la certificación, dichos parámetros son los tenidos en cuenta en los presupuestos del Ente Certificador y del Auditor Líder.

Un dato a tener en cuenta. La norma ISO 9001 publicará su nueva versión 2015 en septiembre del mismo año, incorporando temas como riesgo, gestión del cambio, y demás cuestiones que se adaptan a la realidad de nuestros días.

Para concluir con este tema, podríamos decir que todos estamos invitados a desarrollar un SGC, que el mismo es aplicable a cualquier organización, que nos permite mejorar de manera continua la satisfacción de nuestros clientes y que certifica ante el mundo nuestro compromiso con la calidad.

Lic. Julián Candermo  
Profesor y Consultor en SGC Norma ISO 9001  
jcandermo@gmail.com  
Twitter: @JCandermo  
Skype: JCandermo  
Celular: +54.9.11.3075.5287