

Ventajas de los sistemas de gestión de la calidad en tiempos de crisis

» Refuerzan el ahorro de costes y mejoran la optimización de los recursos

N.ÁLVAREZ [MGO]

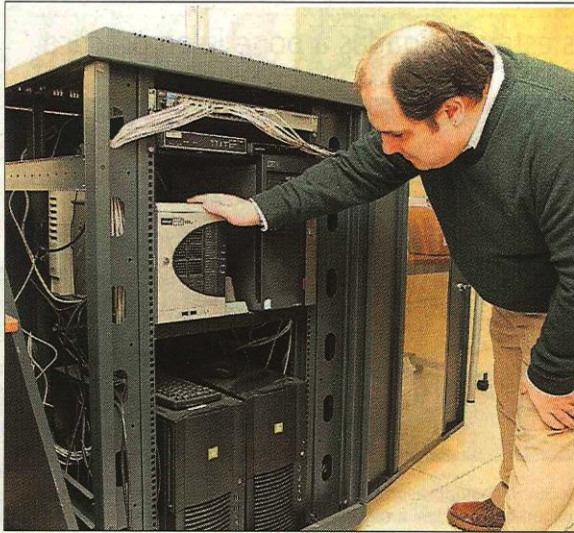
La implantación de sistemas de gestión de la calidad ofrece a las empresas diversas ventajas que les permiten incrementar su competitividad, aun en tiempos de crisis.

Además de buscar la excelencia de los productos y servicios que ofrecen las compañías, uno de los efectos inmediatos de la implantación de este tipo de sistemas es el ahorro de costes, ya que posibilitan que la empresa se organice mejor internamente y que optimice sus recursos. Por otra parte, al eliminar las malas prácticas, se eliminan también los costes derivados de ofrecer un mal producto o hacer un mal servicio.

Tener implantado un sistema de gestión de la calidad y no certificarlo no implica una menor calidad de los productos ni un mal aprovechamiento de los recursos. Sin embargo, la certificación favorece el posicionamiento de la empresa frente a sus competidores. "En un momento como el actual, en el que la mayoría de los empresarios está replugando alas, aquellos que tienen la suerte de no estar tan ahogados por los efectos de la crisis pueden aprovechar para destacar sobre la competencia con certificaciones", apunta José Regueira, director gerente de una consultora viguesa de calidad y tecnología.

Empresas "de élite"

La ISO 9000 de Sistemas de Gestión de la Calidad lleva muchos años en el mercado, y son pocas las compañías que no cuentan con esta certificación. Sin embargo, existen otro tipo de normas que, al ser más recientes y no estar generalizadas, favorecen en mayor medida el posicionamiento de las empresas. Es el caso de la ISO 20000 de Gestión de Servicios de Tecnología de la Información, o la ISO 27001 de Sistemas de Ges-



La certificación, a través de sus distintas auditorías, obliga a la empresa a mantener el sistema de calidad. // Carmen Giménez

ción de Seguridad de la Información. "Hace un año había en España menos de 10 empresas con la ISO 20000, por lo que tener esta certificación te da un cierto estatus, posicionándote dentro de un grupo 'de élite' en el entorno empresarial", explica Regueira.

Dentro de estas empresas "de élite" destacan las pertenecientes al sector bancario y de telecomunicaciones, que fueron las primeras en implantar la ISO 20000 y la 27001. La primera, al ser una norma orientada a la gestión de servicios informáticos, se está extendiendo además entre el sector TIC, y también entre aquellas compañías de tamaño medio que, aun sin ser empresas tecnológicas, cuentan con departamentos de informática significativos.

La ISO 27001 es una norma transversal, ya que todas las empresas manejan información sensible y confidencial. Por ello se está extendiendo en un ámbito

La certificación favorece el posicionamiento de las empresas frente a sus competidores

más amplio, "sobre todo entre aquellas empresas que manejan información, como es el caso de las consultoras".

Contar con una certificación también beneficia a la hora de acceder a clientes que valoran este tipo de acreditaciones, sobre todo en lo que se refiere a la Administración Pública. "Está actuando como tracción de estas normas, lo que provoca que las empresas cada vez las valoren más como herramienta para incrementar su competitividad", comenta Regueira. "También se comienzan a valorar a la hora de seleccionar a los proveedores, aunque en esta elección, sobre todo en el caso de las pymes, creo que sigue pesando más la inercia o el boca a boca, y no tanto la elección objetiva que supone tener implantado un sistema de calidad".

Recertificación

Los sistemas ISO constan de una primera auditoría de certificación, seguida de una auditoría intermedia, que se realiza al primer año y al segundo año; y al tercer año es necesario hacer la recertificación. Este modo de auditar otorga una tercera ventaja a las certificaciones, y es que actúa como "vigilante", obligando a la empresa a mantener el sistema para poder pasar las distintas auditorías y recertificaciones.

El control de calidad, desde la producción artesanal hasta nuestros días

La industrialización y la consiguiente especialización hizo necesaria la inspección de la producción

LUIS ALVAREZ (MGO)

Antes de la Revolución Industrial los productos se fabricaban a mano, y la calidad se garantizaba por el conocimiento del artesano. La industrialización y el incremento de la producción llevó a la especialización, por ello se hizo necesaria la inspección, que inicialmente se centraba en el producto final.

Al inicio de la I Guerra Mundial se desarrolló un gran grupo de trabajos en los sectores, vinculados con los años de el desmantelamiento de imperios. Durante la I Guerra Mundial se incrementó la producción masiva y se llegó a la conclusión de que el control estadístico de calidad era efectivo.

Posteriormente, la complejidad de los productos se incrementó, y con ello el riesgo de defectos. En ese momento se creó el concepto de normas para controlar la calidad. En un primer momento se centró en los procesos de fabricación con normas técnicas y programas operativos.

Durante los años 60 se comenzó a utilizar procedimientos de autocontrol y a utilizar métodos de calidad. A este proceso de trabajo se le denominó control total de calidad. Posteriormente empezó a utilizarse la importancia de los productos y los datos que estos producen. Esto fue el origen del nuevo concepto de la responsabilidad legal de los fabricantes, distribuidores y consumidores. Al pasar una certificación cuando los datos estadísticos indican que se llegó a la conclusión de que el control de calidad es un medio efectivo para mejorar los productos se llegó a la conclusión de que los últimos años se ha

culado y otros directivos han comprobado que la calidad significa mucho para el futuro de las compañías. A esto han contribuido el incremento de la competitividad y los otros aspectos de calidad de los clientes.

Normas ISO

En 1987, el desarrollo de empresas líderes de los programas generales de gestión de calidad, se publicaron las Normas Internacionales de la serie ISO. La principal de la ISO 9000, Sistema de Gestión de Calidad. Posteriormente, otra norma vinculada a la gestión de la ISO 14000, Sistema de Gestión de Calidad Medio Ambiente del Funcionamiento.

Para verificar que se cumplen los requisitos de la norma existen unas entidades de certificación que auditan la implantación y mantenimiento, otorgando un certificado de conformidad. Estas entidades están reguladas por organismos nacionales que regulan su actividad.

Para un certificado bajo la norma ISO 9000, las organizaciones deben elegir el alcance de la actividad productiva que exige la certificación, determinar un registro, como mínimo a la auditoría y a una revisión anual. En el caso que el auditor encuentre áreas de incumplimiento, la organización tiene un plazo para adoptar medidas correctivas, así como la exigencia de la certificación a la continuidad del proceso de certificación.

Hay que tener presente también que debe cumplir una organización con el fin de certificar bajo normas ISO 9000, entender y controlar detalladamente la norma, analizar la estructura de la organización, desde sus niveles hasta los departamentos y definir el Sistema de Gestión de la Calidad. Definir y documentar los procesos, ejecutar los auditorías internas, realizar a todo el personal en ISO 9000, pasar auditorías internas, elegir el Sistema de Calidad ISO 9000, registrar los datos e implementar durante varios meses, y por último solicitar la auditoría de certificación.