

Normas ISO, ventajas de la certificación



Las normas internacionales son estándares creados como herramientas de mejora en la calidad de los procesos productivos o de servicios, que permiten una mejor competitividad en el mercado y mejoran la imagen corporativa. Una consultora de amplia trayectoria explica los pasos y conveniencia de certificar ISO 9000 y empresarios del sector aportan sus opiniones al respecto.

Lic. Vera Saniez

Consultora en sistemas de gestión
vera@vms.com.ar



Según quedó explicado en números anteriores, las normas o estándares internacionales fueron creados para que las empresas mejoren su negocio y ganen en competitividad fortaleciendo su imagen ante sus clientes y la sociedad en general.

En particular, con anterioridad, se trató sobre las Normas ISO, las más conocidas mundialmente tanto por las empresas como por el público consumidor.

Si bien, en esa oportunidad, se brindaron detalles acerca de qué son y para qué sirven las ISO, interrogantes como cuáles son los motivos que pueden llevar a una empresa a querer certificar esas normas, las expectativas de los empresarios acerca de la conveniencia de certificar y la función del consultor en la etapa de certificación pueden requerir respuesta de más de un interesado.

En esta nota, la titular de VMS Consultora, la Lic. Vera Saniez, nos explica cada uno de esos detalles.

Para finalizar este informe, opinan directivos y empresarios cuyas firmas ya certificaron o están en proceso de certificación ISO 9000, acerca de los motivos que los indujeron a encarar tal procedimiento.

- ¿Qué motiva a una empresa a certificar ISO 9000?

- Generalmente hay dos motivos que resumen otros. Uno de ellos es el impacto que la empresa tiene frente a sus clientes en particular y el mercado en general, ya que obtener esta certificación implica un compromiso explícito con la calidad. El otro ya es interno y propio de la organización que busca certificar, ya que mejora sus procesos, los costos de no calidad o, para que se entienda mejor, lo que cuesta, en dinero e imagen, hacer las cosas mal. La empresa que implementa **ISO 9000** se organiza con una lógica propia, asegurándose que el trabajo sea eficiente para la organización de modo tal que el cliente quedará satisfecho, ya que se planifica la actividad y se establecen mecanismos de autocontrol que verifican la factibilidad de cumplimiento que es, en definitiva, lo que espera el cliente: que la empresa le brinde el producto y/o servicio tal cual se ha acordado.

- ¿Cuál es la función del consultor en este proceso?

- La mayoría de las empresas contratan consultores para poder alcanzar la certificación, ya que si bien la norma en sí no es difícil de entender hay que poder interpretar cómo lograr que un requisito sea cumplido para poder obtener el certificado. A la vez, un consultor resulta beneficioso y práctico para la empresa ya que, como en todo, la letra

fría nos puede llevar a cumplir estrictamente con lo que pide la norma pero ser absolutamente impracticable para la empresa. Entonces, los consultores nos dedicamos a buscar la forma menos burocrática de cumplir, ya que de lo contrario el sistema se vuelve insostenible en el tiempo.

- ¿Cómo se lleva adelante el trabajo una vez elegido el consultor?

- Una vez elegido el profesional hay un período de trabajo con el consultor para lograr la adaptación de la empresa y la búsqueda de las soluciones más efectivas para cada caso, ya que si bien la norma es igual para todos, la forma de implementarla varía sustancialmente, incluso entre consultores, ya que la experiencia en el rubro de la empresa, el conocimiento del mercado y las experiencias de implementaciones anteriores puede ser que lleve al éxito o al fracaso. Es fundamental comprender que el sistema no sólo hay que certificarlo sino fundamentalmente mantenerlo y en esto es clave como lo diseñe el consultor junto con la empresa.

- ¿Cuál es la expectativa más común de los empresarios en cuanto al tiempo de los procesos?

- Yo diría que el 70 % cree que van a poder certificar en unos pocos meses, ya que la mayoría desconoce el funcionamiento real de su empresa. Es bas-

Continúa en página 68

Viene de página 64

tante común que preguntemos sobre cuestiones básicas y la respuestas sean: "Sí, lo hacemos", "Sí, lo tenemos", "Sí, lo controlamos" y después nos damos cuenta que no es tan así, que hay un conocimiento y una conciencia de lo que se debería hacer para trabajar con cierta calidad, pero muchas veces no se cumple en la realidad. A medida que avanza el trabajo empiezan a comprender que la organización que ellos tienen en la cabeza y la real no siempre están tan cerca como creían, que hay mucho más para corregir y trabajar de lo que pensaban y ya no les importa cuantos meses les llevará la certificación sino que la organización se encamine hacia la dirección correcta.

- ¿Cuál es, a su juicio como consultora, el mayor beneficio que obtiene un empresario que certifica normas ISO?

- Son muchos, pero después de casi 10 años de trabajo en diferentes empresas, diría que a medida que el sistema avanza los directivos, en definitiva quienes toman la decisión de certificar, entienden que un Sistema de Gestión de Calidad no es un cuadrado colgado en la recepción sino que es una herramienta para la toma de decisiones. El empresario argentino (sobre todo el de Pymes) no está muy familiarizado la medición de procesos para saber cómo va el negocio. En general tienen un conocimiento ligado más a percepciones de la realidad que a datos concretos y cuando uno les muestra que con acciones simples se pueden obtener datos reales, que les permiten saber donde pierden plata, donde deben invertir o como hacer para no equivocarse las decisiones, empiezan a comprender el verdadero significado de gerenciar la calidad.

- Si esto es así, ¿por qué no todas las empresas buscan certificar normas?

- En principio porque no todos pueden y la razón no es generalmente económica, si bien hay un costo real de honorarios de consultores y de certificación, en algunos casos de inversiones menores esto no es el mayor impedimento. Hay empresarios que pueden iniciar el proyecto pues tienen una organización pasible de ser ordenada bajo parámetros de calidad y su visión le permite encarar el proyecto. Otros no pueden lograrlo ya que su organización está lejos de poder cumplir con los requisitos y también hay estilos de gerenciamiento que no toleran cambios ni

sugerencias, aunque sean oportunidades de mejora. Es importante determinar si es posible llegar a buen puerto, ya que si el estilo de gerenciamiento y tipo de organización no es permeable es preferible que no intenten ser ISO 9000, ya que las posibilidades de fracaso son muchas. Tener un Sistema de Gestión de Calidad no es para todos y está bien que así sea, ya que si lo obtiene cualquiera deja de ser meritorio para quienes logran la distinción.



Para lograr la certificación, no importa el tamaño de la empresa ni la cantidad de personas que trabajen en ella. Lo fundamental es que todos los actores estén involucrados en el proceso y se logre la concientización del personal para poder modificar lo que sea necesario hasta adaptarse a los requisitos normativos.

- Para finalizar, ¿cuál sería el consejo para el empresario que quiere pero no se decide aún a comenzar con el proceso de certificación?

- Primero que piense si realmente tiene la decisión política de sostenerlo en el tiempo, si no está seguro que espere. Segundo, que se asesore adecuadamente antes de elegir un consultor ya que es parte importante del éxito cómo sea implementado el sistema y en esto el asesoramiento es fundamental. Por último, que involucre a todo el personal en el proceso, ya que el trabajo de toda su gente se va ver modificado, en mayor o menor medida, y es difícil lograrlo sin el apoyo del personal.

Opiniones

Según datos estadísticos brindados por el Instituto Nacional de Tecnología Industrial (INTI), antes del 2000 solo 473 empresas de todo el país habían certificado normas ISO 9001 mientras

que a partir de ese año y hasta 2005, el número trepó a las 3500 firmas, lo que pone de manifiesto las claras ventajas competitivas que tiene para las empresas acceder a una certificación.

El número de empresas certificadas, desde entonces, sigue en crecimiento y es por ello que, para completar este informe, RND[®] realizó un relevamiento entre directivos de empresas ya certificadas y aquellas en proceso de certificación, a través del cual se recogieron las siguientes opiniones:

Carlos F. Reisz, Director Técnico de Emerphone: "En nuestra actividad la Certificación ISO crea un compromiso de calidad, controlada y verificada por entes internacionales y nacionales, que certifican que cumplimos con los estándares de seguridad necesarios para brindar un servicio competitivo, mejorando la confianza de nuestros consumidores y ganando la disposición del público hacia la selección de nuestros productos, por ofrecer mejores garantías."

Damián Menke, Director Comercial de Cybermapa: "Cybermapa, empresa de desarrollo de software GIS (Soluciones de Información Geográfica), comenzó la certificación de normas ISO, en principio, para mejorar los procesos internos de la empresa, tanto en la elaboración de productos como en la prestación de servicios. También nos lleva a certificar ISO 9000 nuestra estrategia comercial de exportación de soluciones. Al cliente le transmite más tranquilidad al momento de decidir una compra que el proveedor de otro país, sea una empresa ya homologada por normas internacionales. Esto habla de una empresa seria, con cierta trayectoria y compromiso en el mercado"

Fabián D'Antonio, Responsable comercial de Centry: "Estamos en proceso certificación de normas ISO. También hemos decidido certificar otras normativas de rubros específicos, como la IRAM 3501 para el proyecto, instalación, ingeniería y puesta en marcha de Sistemas de Detección y Extinción de Incendios"

Graciela Casartelli, Gerente de Marketing de Netpoint: "Hoy en día las empresas deben servir de manera constante a sus clientes. Deben ser innovadoras y reaccionar rápidamente ofreciendo productos y servicios de excelencia, todo ello con el menor cos-

Continúa en página 72

Viene de página 68

to posible. La calidad desempeña un papel vital a la hora de conseguir este objetivo. Las empresas solo seguirán teniendo éxito si comprenden las necesidades de sus clientes, si se organizan adecuadamente y si aprovechan las habilidades de todos los empleados para satisfacer estas necesidades. Una de las formas de lograrlo es implementando un sistema de calidad total basado en las normas ISO 9001:2000. Estamos por certificar las normas ISO 9000, entre otros motivos para mejorar las comunicaciones tanto internas como externas, generar mayor confianza frente a inversores y disminuir el riesgo empresarial".

Héctor Sottosanto titular de N.V.S. S.A.: "La empresa está en proceso de Certificación de las Normas ISO 9000, que aspiramos a lograr en el primer trimestre de 2007. Nuestra intención es certificar la calidad de nuestros productos y servicios con el fin de estar a tono con las exigencias actuales de los mercados, no sólo interno sino también internacional"

Leonardo Aragone, de Controll Automatization: "Nuestra empresa ya comenzó con el proceso de normalización, los motivos fueron adecuarnos a la Norma ISO 9000 para mejorar nuestra calidad con nuestros clientes"

Liliana Isikawa, de Isikawa Electrónica: "Tuvimos dos objetivos para certificar ISO 9000: mejorar los procesos de organización para optimizar resultados y, en segundo lugar, para lograr una imagen atractiva ante otras empresas, exigentes a la hora de seleccionar proveedores"

Modesto Miguez, Presidente de Central De Monitoreo: "Para muchos servicios o productos, la certificación de Normas ISO no alcanza, tampoco tienen sentido ni sustento si no hay "normas base" las cuales se deben cumplir primero para poder certificar después. En nuestro país las normas más adaptadas a nuestra realidad son las Normas IRAM y lo que se puede

certificar ISO, es justamente el cumplimiento de normas IRAM. Por ejemplo la IRAM 4174, que estandariza los requisitos mínimos para un centro de control a distancia"

Manuel A. Toledo, de Key Sistemas de Seguridad: "Nuestra empresa certificó ISO 9000 en los procesos de diseño y desarrollo, producción, comercialización y servicio posventa de productos propios y comercialización de productos diseñados y fabricados por terceros. Lo hicimos por la propia necesidad de organizarnos mejor y con un sistema de gestión de la calidad estandarizado a nivel mundial"

María B. Amado Cattáneo, Building Consulting Group SA: "Estamos trabajando para certificar ISO 9000. Los motivos se pueden considerar desde dos aspectos: la fabricación de productos a nivel de competencia internacional y la atención de nuestra cartera de clientes agregando que las marcas que representamos ya hace tiempo que están dentro de esos estándares de fabricación y calidad"

Matías Peire, de 3 Way Solutions: "Certificamos ISO 9000 por motivos de organización de la empresa. Nosotros comenzamos con nuestras operaciones y al año empezamos el proceso preparatorio para la certificación. Así creamos los procesos necesarios desde la concepción de los mismos en un formato ISO, por lo que nos resultó mucho más sencillo y natural. Percibimos los beneficios de organización y normalización de procesos y los beneficios comerciales lógicos que la certificación nos otorgó"

Pablo Bertucelli, titular de RightKey: "RightKey eligió certificar ISO 9000 todos sus procesos, desde el diseño y desarrollo de productos, pasando por la producción, hasta la comercialización y el soporte técnico. Decidimos esto porque entendimos que la calidad sostenible se logra unificando los esfuerzos y los objetivos en toda la empresa, no solamente en algunos sectores. Hicimos este esfuerzo porque entendemos que la certificación

ISO9000 es una buena forma de reflejar hacia el mercado nuestra dedicación a la calidad y nuestra búsqueda de la mejora constante, en todas las áreas de la empresa. La obtención del certificado nos ha ayudado en nuestros esfuerzos de exportación, siendo una referencia que nuestros prospectos y clientes reconocen y valoran"

Pablo Cañibano, Gerente de Calidad de Movatec SA: "Movatec inició su proceso de certificación en el año 2002. La certificación en su origen busco la capacitación del personal, permitiendo el ahorro de costos de tiempo, esfuerzo y materiales. Fue un proceso de aprendizaje e implementación que llevaron a mejoras sustentables y continuas, referenciando a Movatec en el marco internacional como la primera empresa distribuidora en certificar sus procesos en Argentina"

Patricio Ramallo, Representante de Electronics Line 3000 Ltd: "Electronics Line ha homologado las normas ISO9002 desde el año 1995, debido a que la exigencia de aprobación de normativas es condición sine-qua-non para desarrollar las ventas en todo el mundo. Como otras empresas con comercialización internacional, EL 3000 Ltd. tiene presencia en el mercado mundial y esto genera la necesidad de cumplir con normativas de excelencia y calidad tanto de fabricación como de servicio"

Sergio Esterkin, Ingesys: "A mediados de 2004 nos hicimos cargo de la fabricación de los productos de control de accesos de Conindus SRL, los cual creó la necesidad de reconvertir los procesos de Ingesys. Para ordenar esos cambios decidimos trabajar en la implementación de todos nuestros procesos productivos bajo normas ISO 9001-2000, proceso que finalizó con éxito en diciembre de 2005"

Sergio Pattacini, Socio Gerente de ELCA SRL: "Estamos trabajado en la certificación con dos metas: ofrecerle al cliente un estándar de calidad en el trabajo realizado y lograr un ordenamiento de la compañía" ☒

¿Su Empresa aún no certificó?

Especialistas en la Implementación de Sistemas de Gestión de exigencia nacional e Internacional.

Asesoramiento sin cargo

Tel.: (54 11) 4702-8571 . vera@vms.com.ar . www.vms.com.ar

