

Certificación de los Sistemas de Gestión de la Calidad

Entrevistamos al Ing. Angel Micale, consultor de empresas en sistemas de gestión, sobre la Certificación de un Sistema de Gestión de la Calidad en conformidad con los requisitos de las Normas ISO 9001:2000.

Dicha certificación por parte de un organismo independiente, se está convirtiendo en una práctica cada vez más difundida. El proceso de certificación engloba una serie de erogaciones, que para las pequeñas y medianas empresas argentinas, puede resultar elevada, por lo que es fundamental evaluar la relación costo-beneficio antes de tomar una decisión.

¿Certificar Sistemas de Gestión de la Calidad, hoy es una obligación o necesidad?

Si bien para algunas empresas la obtención de la certificación resulta una exigencia de sus clientes a nivel nacional o internacional, hay otras que implementan Sistemas de Gestión de la Calidad con el único fin de reducir los costos operativos (eliminando ineficiencias y optimizando sus procesos). Además las marcas en los productos en forma de sellos, rótulos o etiquetas siempre fueron muy codiciadas desde tiempos inmemoriales. Estas marcas colocadas en los productos es lo que se conoce como **Certificación de Producto**. En cambio, de fecha más reciente es la **Certificación de Sistemas de Gestión de la Calidad**.

Amplíe un poco más el concepto

Actualmente el modelo, para el caso de certificaciones de tercera parte de sistemas de gestión de la calidad, son los descriptos en la **Norma ISO 9001:2000**. Mediante este tipo de certificación se demuestra la capacidad de un proveedor para controlar el proceso determinando la aceptabilidad del producto o servicio que se suministra.



En toda empresa es fundamental evaluar la relación costo-beneficio antes de cualquier toma de decisiones.

¿Es esto un elemento fundamental para la empresa?

Sí, la certificación de tercera parte de los sistemas de gestión de la calidad se está convirtiendo cada vez más en un elemento fundamental para el comercio internacional.

Por otra parte, es indispensable para promover y facilitar las exportaciones, como así también un

apoyo técnico al control de la calidad de las importaciones, protegiendo a los compradores y a los consumidores.

¿Cómo evalúa esto una empresa?

Cada empresa debe juzgar su situación particular para decidir la conveniencia de la obtención del certificado de la calidad. En forma similar, los compradores deben estudiar bajo que criterios evaluarán a sus proveedores definiendo los beneficios y los riesgos de exigir una certificación.

¿Cuál es el primer paso a dar?

El primer paso hacia la certificación del sistema de gestión de la calidad comienza con el compromiso de la dirección para alcanzar los requisitos de la Norma ISO 9001:2000, y luego suministrar **los recursos necesarios y asignar responsabilidades**; paso siguiente, se contrata a una consultoría y luego de un exigente proceso interno de implementación del sistema se elige al **Organismo de Certificación**, para que a partir de allí realice la evaluación y entregue el certificado.

¿Cómo juega el factor humano, directivo y personal?

Es muy importante que todos los integrantes de la empresa acepten los cambios que se plantean para obtener un Sistema de Gestión de Calidad Certificado. Cambios significa dejar de lado los antiguos sistemas de gestión y realizar esfuerzos para lograr el éxito.

¿Mencione un factor importante de esos cambios?

Fundamentalmente los cambios, además de lo hasta aquí dicho, incluyen la incorporación de avances tecnológicos en los procesos de la empresa, evolucionar día a día en productos y servicios y en la atención al cliente. O sea un crecimiento continuo de calidad en todos los estamentos de la empresa. Y en esto tiene suma importancia el estar permanentemente al lado del personal brindándoles capacitación y acompañándolos y motivándolos haciéndoles partícipes necesarios de los réditos obtenidos.

¿Cuál es la participación los proveedores?

Antes se debe estudiar muy bien la elección de los proveedores ya que la participación de los mismos es de fundamental importancia; siendo responsabilidad de la empresa que certifica que estos mantengan el perfil adecuado a las exigencias de brindar productos y servicios de gran calidad, seguros y con excelente atención de pre y post venta. Y además, que acompañen la importante inversión tecnológica que significa Certificar ISO 9001:2000.

¿Alguna PyME del sector de la Comunicación Visual contrató su asesoramiento profesional recientemente?

Si, llevé adelante el proceso de la firma **Neocolor S.R.L.** que contrató mis servicios durante el tiempo de **Certificación del Sistema de Gestión de la Calidad** que fue auditado siguiendo rigurosamente

PATTERN

Dimensión visual

PATTERN presenta su nueva línea de:
Tejidos SQUARE 500 y SQUARE 200
Material 100% Poliester
Para impresión serigrafica o impresión digital base solvente
Aplicaciones:
Cortinas, exhibidores, telas, banners, confección de ropa, laminación de vidrio, etc

Grafica vehicular

SQUARE

Stand Exhibidores

Afiches

Carteles

Banners

Alta calidad de impresión

TELAS BACKLIGHT, FRONTLIGHT Y B.O

PAPELES INKJET, POSICIONADORES DE MONTAJE Y BIFAZ

VINILOS AUTOADHESIVOS Y LONAS PARA IMPRESIÓN BASE SOLVENTE

VINILOS CALANDRADOS Y TRANSLUCIDOS NACIONALES & IMPORTADOS

PVC BCO, TRANSPARENTE, MICROPERFORADO PARA SERIGRAFIA & IMPRESIÓN DIGITAL

Atahualpa 1396 - (c1407cuj)
Capital Federal
Tel/Fax(011-4567 -1778 / 4639 - 8087
http://www.pattern-sa.com.ar
e-mail info@pattern-sa.com.ar

www.pattern-sa.com.ar

VULCAN

NITRADA

VINITEX

SISTEM

ISO 9001:2000. Composición

La nueva ISO 9001:2000, que es la única certificable de la familia, tiene una nueva estructura basada en procesos, y consta de los siguientes puntos principales:

1. Responsabilidad de la Dirección
2. Gestión de recursos
3. Realización del Producto
4. Medición, análisis y mejora
5. Anexo A (Tabla A1 Correspondencia entre ISO 9001:94 e ISO 9001:2000)

Como se puede comprobar, esta nueva revisión ISO:

a) se basa en el famoso “Círculo de Deming”: PHVA- Planear, Hacer, Verificar, Actuar

b) está estructurada en cuatro grandes bloques, completamente lógicos, y esto significa que con el modelo de sistema de gestión de calidad basado en ISO se puede desarrollar en su seno cualquier actividad. La ISO 9000:2000 se va a presentar con una estructura válida para diseñar e implantar cualquier sistema de gestión, no solo el de calidad, e incluso, para integrar diferentes sistemas. Otra novedad que presenta es el concepto de mejora continua. Se insiste en que el sistema de gestión de la calidad tiene que ser algo dinámico que se va enriqueciendo continuamente alimentado por la satisfacción/insatisfacción de los clientes y por sus diferentes demandas a lo largo del tiempo. Ya no habrá sitio para sistemas de gestión estáticos que, desgraciadamente, hoy abundan, ISO 9004:2000.

Esta norma de la familia, aunque no es certificable, debe servir de guía durante toda la implantación del sistema de gestión de la calidad según ISO 9001:2000.

Forman ambas el ya denominado “par consistente de normas” que nos van a permitir establecer un sistema adaptado a nuestra actividad, que sea fuerte y que contemple lo antes indicado: eficiencia y eficacia. Integración.

La nueva estructura del modelo ISO 9001:2000 abre el camino hacia la integración de sistemas. Las ventajas de establecer un Sistema Integrado de Gestión y su posterior certificación son indudables, y es la Dirección ejecutiva de cada organización la que debería reflexionar sobre esta cuestión. Si se establecen la calidad, el respeto al medioambiente y la prevención de los riesgos como líneas maestras de una gestión empresarial, teniendo en cuenta las interrelaciones entre ellos, el éxito está garantizado.



los criterios de la Norma ISO 9001:2000. Fue un gran logro para dicha empresa obtener la certificación después de la primera auditoria, pero también, es fundamental el compromiso asumido por la totalidad de los integrantes de la misma para que este esfuerzo deba ser mantenido y de esta forma asegurar la continuidad del sistema, porque los auditores retornarán cada año para realizar una nueva evaluación tan agresiva y rigurosa como la primera. ■

En muchas empresas se implementan Sistemas de Gestión de la Calidad con el único fin de reducir los costos operativos.

Beneficios asociados a la Certificación ISO 9001:2000

Algunos de los principales beneficios que se obtienen con la certificación:

- Se mejora la relación con los clientes.
- Se reduce el número y la duración de las auditorias de los clientes.
- Se accede a otros mercados (como la Comunidad Económica Europea).
- Se obtienen ventajas competitivas.
- Se satisfacen las necesidades de los clientes nacionales e internacionales.
- Se muestra, mediante la confirmación de un organismo independiente y experto, el nivel de efectividad del sistema de gestión de la calidad alcanzado por la empresa.
- Se aumenta la productividad.
- Se motiva al personal para seguir en la mejora continua, reconociendo sus esfuerzos y capacitándolo.
- Se trabaja en un ambiente con mayor seguridad.