

Omnia

¿Tiene la Nueva Versión de la iso 9001, la respuesta para las Empresas?

Rosemary León Buitrago. - Química farmacéutica, Universidad Nacional. Especialista en Preparación y Evaluación de Proyectos del Colegio Mayor de Nuestra Señora del Rosario. Especialista en Gerencia de Negocios Internacionales. Consultora Empresarial.



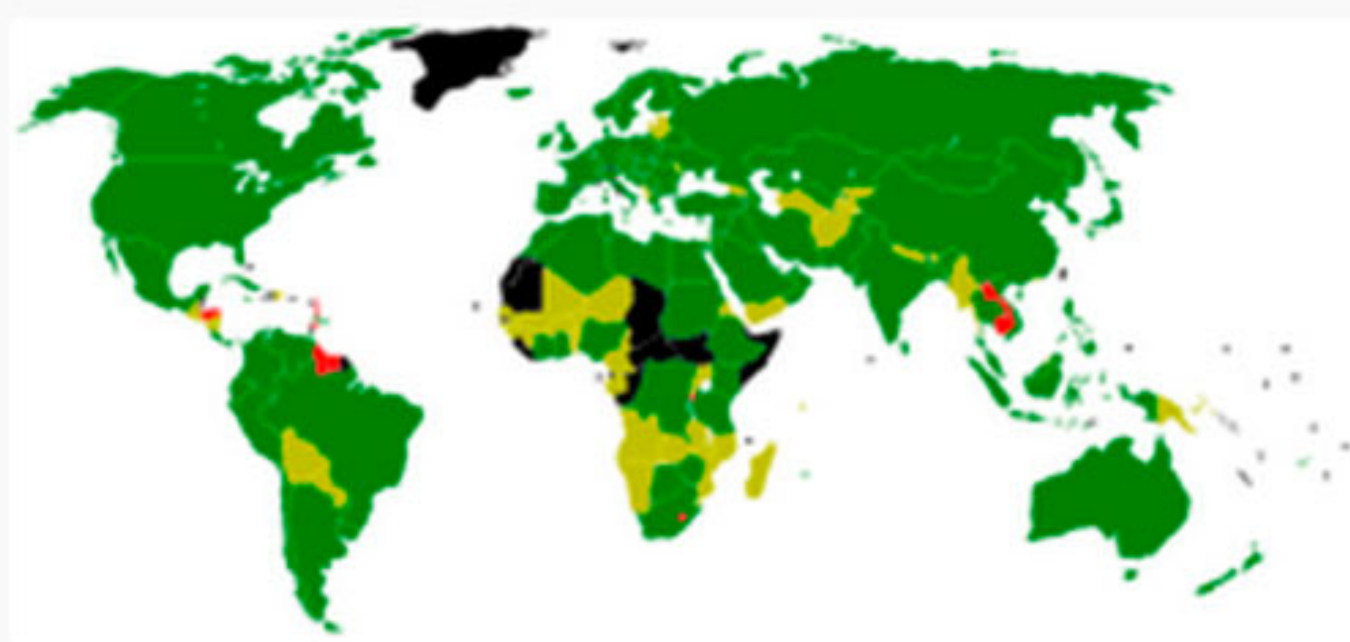
¿Tener o no un sistema de calidad? ¿Certificarlo o no? ¿Para qué? Son preguntas que se han formulado muchas empresas desde que entró en vigor la serie ISO 9000 con las primeras empresas certificadas a partir de 1987, para luego dar paso a la ISO 9001 con la interesante cifra de 1 111 698, en 180 países a finales del 2011, como lo reporta la propia organización ISO. Este número indica que la cultura ISO entró a formar parte de la vida empresarial, aparentemente para quedarse.

En palabras sencillas, la norma ISO9001 considera que si se transforman los procesos, se mejora la calidad de los productos o de los servicios que una compañía de cualquier tamaño ofrece en el mercado. En la vida práctica, el contar con la certificación es un factor de competitividad. Como hace parte de la forma en la que los criterios de selección de proveedores se han ido construyendo, el contar con la certificación significa tener o no una oportunidad de negocio; lo que de por sí es beneficioso para el cliente y consumidor, ya que le da desde afuera la percepción de un cierto nivel de orden, organización, compromiso, calidad del servicio o producto que le ofrece una empresa.

Pero muchos clientes, al recibir productos o servicios defectuosos, se preguntan cómo pueden provenir de compañías certificadas. ¿No era acaso una garantía de calidad el que lo fueran? Luego, cuando intentan presentar su queja, encuentran tantos pasos y dificultades para hacerlo que realmente se cuestionan si no es simplemente una referencia más, sin contenido práctico. La idiosincrasia en esta región del mundo hace que muchas empresas continúen percibiendo las quejas de cualquier tipo como algo negativo que afecta la imagen de la compañía, por lo que no deben presentarse. En ese orden de ideas, ante la pregunta de si han tenido quejas, responden nunca, esta es la primera en años, etc.; cuando no es que no existan, justificadas o no, sino que no se reportan o se ponen exigencias, por ejemplo que solo se reciben por escrito, o son descartadas por quien las recibe al considerarlas de manera superficial como improcedentes, perdiéndose la oportunidad de oro de evaluarlas y responderlas.

Desde el punto de vista de los competidores, el que una empresa esté certificada no indica necesariamente que esté comprometida con el sostenimiento del sistema de calidad, ni con su mejora continua, sistemática y constante; ni que todos los miembros nuevos de la organización han hecho suyos, en su labor diaria, los principios que la sustentan.

Los gerentes también han constatado que el estar certificados tampoco indica que los procesos que son la base del sistema, los ha desarrollado quien los lleva a cabo. En muchos casos esto ha sido delegado al responsable del sistema de calidad para quien es imposible incorporar los saltos prácticos que quien lo ejecuta, en realidad realiza en su trabajo, sencillamente porque la experiencia práctica le ha mostrado a este último que hay una manera más fácil de realizar las cosas.



Mapa mundial de Estados con comités miembros de la ISO.

Colores:

- Miembros natos
- Miembros correspondientes
- Miembros suscritos
- Otros Estados clasificados ISO 3166-1, no miembros de la ISO

Si observamos más de cerca, salta a la vista otra dificultad: existe un choque cultural entre el enfoque en procesos y la estructura organizacional piramidal por departamentos, que se mantiene como hilo conductor para la toma de decisiones en los procesos, por ejemplo el de compras. La mentalidad facilista también se ha impuesto en algunas organizaciones empresariales, lo que han evidenciado los auditores al encontrar encuestas de satisfacción de clientes diligenciadas por el propio personal de la empresa para cumplir simplemente un requisito, auditores internos que lo son, sin conocer su propia empresa al detalle, lo que es indispensable para poder aportar a la alta gerencia una visión de la funcionalidad del sistema de calidad. También se ha permitido que la competencia entre departamentos se lleve al punto de trabajar por tener el mínimo número de no conformidades en las auditorías internas, una especie de pacto de silencio entre todos para no levantar todas las no conformidades que saltan a la vista para no alarmar a la alta dirección con su número y magnitud, la dificultad real y práctica de integrar enfoques de calidad como los de buenas prácticas de manufactura con los de la ISO, el descuido evidente con lo que la ISO considera propiedad del cliente: sus datos, muestras, planos, etc.

Al asesorar o auditar empresas, con frecuencia se encuentra que algunas no conformidades se mantienen hasta varios años abiertas en el sistema, porque las medidas tomadas son apenas paliativas o insuficientes o porque requieren inversión que la alta dirección no provee. Tampoco existe un conocimiento profundo de cómo encontrar la causa raíz de una no conformidad encontrada. De forma ligera, se procede a anotar la primera que llega a la mente sin ahondar más en la verdadera causa, porque no hay tiempo, porque la compañía tiene otras prioridades. Los críticos de la norma ISO señalan que da mayor importancia a desarrollar sus principios en áreas operativas y que la alta dirección se limita a hacer revisiones de aquello que es básico en la pirámide de la calidad.

Otros van más allá responsabilizando a los consultores empresariales de haberse quedado en el aseguramiento de calidad, sin dar el paso responsable y necesario a la gestión de la calidad; por lo que saturan las empresas de formatos y documentos innecesarios, que hacen que el sistema pierda flexibilidad y sea casi imposible mantenerlo actualizado. Los procesos nunca están realmente descritos en los procedimientos. A las empresas certificadoras también se les cuestiona el tener diferentes niveles de exigencia al momento de realizar las auditorías, mostrando estar directa o indirectamente influidas por la presión de no ir contra la actividad exportadora, del crecimiento de la economía, del desarrollo del país, etc., si niegan la certificación.

Finalmente, para muchos exportadores la certificación, de alguna manera, compensa la imagen negativa con la que son calificados sus productos al entrar a mercados que los califican como productos provenientes de países con altos niveles de corrupción, única motivación que encuentran para invertir tiempo y recursos preparándose para la auditoría.

Lo que sí ha sido demostrado es que el nivel de desarrollo de los países no es directamente proporcional al número de empresas certificadas, así que los consumidores encuentran una contradicción cuando constatan que muchos productos chinos, que popularmente se reputan de baja calidad, provienen de empresas chinas certificadas en la norma ISO. Las propias empresas conocen proveedores no certificados con un sistema de gestión de calidad en los que encuentran servicios, respuesta, calidad y compromiso mayores que los de algunos de sus proveedores certificados. Existen evaluaciones sobre la relación directa entre el PIB y el número de empresas certificadas por país. Sería importante contar con un estudio que midiera el grado de educación del país frente al número de empresas certificadas.

Aquí nos encontramos. La ISO 9001, en su versión 2008, va a transformarse en el 2015, lo que ha agitado las aguas, de buena manera, para oxigenarlas. Habrá cambios menores, como el hacer explícito el concepto de servicio que actualmente aparece cubierto bajo producto. También los términos "documento" y "registro" serán unificados y expresados como información documentada.

Pero los cambios son, en realidad, de envergadura: ya no será posible hablar simplemente de procesos y presentarlos en un mapa, sino que la empresa tendrá que demostrar con contundencia que están claramente definidos, que se conocen los insumos, el resultado esperado, que no existe ruptura en la secuencia de actividades, que es evidente la interconexión, con cuáles indicadores se evalúan y quién es el responsable.

Y un paso enorme: las empresas, para certificarse, deberán determinar los riesgos asociados a cada proceso y demostrar que conocen y han establecido la forma de administrarlos, es decir, de mitigarlos. Si las medidas que han tomado pueden comprobar que pueden ser evitados, esto se valorará como actitud organizacional preventiva. Esta condición deberá mantenerse también cada vez que el sistema de gestión se modifique o actualice. La mejora continua, que siempre fue un tema de débil sustentación en el momento de la auditoría, será el eje de la norma ISO versión 2015, por lo que los auditores serán más exigentes al respecto. La gran ventaja es que la norma ISO también ha dado un salto cualitativo muy grande al ponerse a tono con las nuevas prácticas empresariales, como las cadenas logísticas entre empresas que son proveedoras y terceros externos pero esenciales en los procesos.

¿Una empresa certificada tiene garantizada la supervivencia en el mercado? No. El éxito empresarial depende de una combinación única de factores, entre ellos la eficiencia de la relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados, y la ISO no ahonda en los elementos financieros. Pero desde el otro extremo podemos afirmar que, sin eficacia, la cual sí forma parte de la norma ISO, interpretada como la extensión en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planeados, una empresa no es perdurable en el tiempo. En el ámbito empresarial se propende por las buenas prácticas comerciales, la ISO es un buen compendio de ellas. Entonces sí: una empresa certificada tiene más fortalezas para crecer.

Para los tiempos de crisis económica, la implantación de la ISO 9001:2015 es una oportunidad de oro: al estar centrados en el riesgo y la responsabilidad de su manejo desde un punto de vista práctico y estratégico, la empresa encuentra su verdadero valor de estar enfocada al cliente. Al forzar la ISO 2015 a la empresa a centrar el verdadero valor en el entorno, a entender mejor el ambiente externo, está dándole impulso para abrir mercados, para fortalecer su presencia local y global. Solamente por esto, bien vale la pena empezar ya a desarrollar la ISO 9001 versión 2015.

Bibliografía.

- Forns, C. (2008). ISO 9001 en crisis. Diciembre. Barcelona, España.
- González H. "Nueva ISO 9001 versión 2015". Noviembre 11 del 2013, ver en [Calidad Gestión](#)
- Icontec Internacional. Actualización ISO 9001 versión 2015.
- Long, M. ISO 9001: 2015 The Certification industry review. Quality World April 2014, ver en [IRCA](#)
- Rodríguez O., Martínez A. (2014). Influencia de la corrupción en la implantación de la ISO 9001. Departamento de Economía de la Empresa Universidad Politécnica de Cartagena, "Campus Mare Nostrum". Universia Business Review. Segundo trimestre.