

Actualización del ISO 9001: ¿Amenaza u oportunidad?

OPINIÓN

Rut Ballesteros
SOCIA DE METIS
GAJA-CAVALA



Según las últimas cifras publicadas por ISO (International Organization for Standardization) a finales de diciembre del 2013, al menos 1'129,446 certificados se habían emitido en 187 países, un 3% más que el año anterior. Los tres países con más certificados ISO 9001 en diciembre del 2013 son China (337,033 certificados), Italia (160,966 certificados) y Alemania (56,303 certificados).

Perú posee 1,040 certificados en diciembre del 2013, lo que supone un crecimiento del 12% respecto al 2012.

Un sistema de gestión de calidad ISO 9001 puede y debe ayudar a una organización a mejorar su competitividad, pero para ello, su diseño e implantación debería adaptarse a cada tipo de empresa. ¿Alguien se imagina pagando por un traje a un sastre sin que le tomen las medidas? Pues bien, lamentablemente esto es lo que, con base en nuestra experiencia, muchas organizaciones han hecho hasta hoy en día al contratar el diseño e implementación de su sistema de gestión de calidad ISO 9001,

pagar por un traje que les queda grande o pequeño.

Cientos de sistemas de gestión de calidad ISO 9001 que auditamos a lo largo de nuestros 15 años de profesión, estuvieron certificados, pero realmente no estaban adaptados a las necesidades de las organizaciones, sus procesos y mucho menos, sus clientes. De esta forma, los sistemas de gestión de calidad ISO 9001 sirvieron para cumplir con el trámite de una auditoría de certificación, pero no para impactar directa y positivamente en los resultados del negocio a través, a su vez, del impacto en la satisfacción del cliente.

La obligación que tienen más de un millón de organizaciones de adaptar sus sistemas de gestión de calidad ISO 9001 a su nueva versión 2015, debería ser una oportunidad real con repercusión positiva en el desempeño y resultado de una organización y sus partes interesadas. Para ello, las dos claves principales son:

- Adaptar el nuevo estándar a la organización y no viceversa. El arte

“Una de las claves es adaptar el nuevo estándar a la organización y no viceversa”.

de los sistemas de gestión está en el “cómo”, no en el “qué”. La norma ISO 9001:2015 seguirá estableciendo requisitos que deberemos cumplir, pero no nos dirigirá sobre el cómo hacerlo.

- Integrar el nuevo estándar en el negocio y no incorporarlo de forma paralela. Los sistemas de gestión de calidad ISO 9001 que tienen sentido entre las personas que lo utilizan dentro de una organización, son los que están del todo integrados con las políticas generales, los planes estratégicos y los objetivos empresariales. Son aquellos sistemas de gestión cuyos objetivos de calidad emanan de los objetivos de la empresa, incluso son coincidentes y alimentan el sistema de incentivos de la empresa. La integración del sistema de gestión de calidad con el negocio de la compañía, y con el resto de sistemas de gestión afines que una empresa pueda tener, reduce los costos del mantenimiento y auditoría de las certificaciones de los sistemas de gestión, y aumenta los beneficios de forma sinérgica.

¿Se imagina pagando por un traje a medida hecho especialmente para usted? ¿Se imagina comprar el derecho de que le arreglen el traje en función de si engorda o adelgaza con el paso del tiempo? Pues bien, si traslada esta visión al proceso de implantación o adaptación de su sistema de gestión de calidad ISO 9001 a la nueva versión 2015, habrá conseguido que la obligación y coste relacionados con la nueva versión de ISO 9001 sea una oportunidad y no una amenaza para su negocio.