

## | CALIDAD CERTIFICADA | ESPECIAL

## ANÁLISIS

RAFAEL ANDRÉS Y MANUEL DÍEZ (GESTICAL)

# PROYECTO DE IMPLANTACIÓN

**E**l proceso de certificación corresponde a un proyecto de implantación del sistema de gestión de calidad (el más habitual es según la norma ISO 9000) que la empresa asume voluntariamente, siendo la certificación su consecuencia y reconocimiento. Si dicho sistema está correctamente adaptado a las características de la empresa, la aplicación habitual de los procedimientos e instrucciones supone para los empleados poder realizar su actividad diaria de manera natural, sin una rigidez impuesta.

Al tratarse de la gestión del sistema de calidad, la certificación debe incidir en una mejora de la organización y de la política de la empresa, con actuaciones en campos tan estratégicos como la calidad de los suministros, la satisfacción de los clientes, la formación del personal, el control de los procesos, etc.

Conviene indicar que todas las empresas pueden certificarse, independientemente de su tamaño y actividad. Precisamente esa versatilidad de la norma, capaz de adecuarse a cualquier tipo de empresa, es lo que ha determinado su popularidad y aceptación en todo el mundo.

Con la norma ISO 9000 se puede certificar el sistema de calidad de algunas o todas las actividades de la empresa, pero si se trata de una PYME no excesivamente compleja, es preferible certificar todas sus actividades desde un principio, quedando así reguladas y gestionadas dentro del sistema que se implante.

En cuanto al tiempo del proceso de certificación, su duración depende de la complejidad de la empresa, del grado de calidad que exista y del nivel de compromiso de su dirección y de implicación de su personal en la implantación del sistema de gestión de calidad.

En general, todo el proceso hasta conseguir la certificación ISO 9000 suele durar de 8 a 12 meses.

Posteriormente la empresa debe mantener y revisar la aplicación del sistema, para mejorar continuamente su eficiencia y asegurar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos establecidos, aumentando así la satisfacción de los clientes.

La contratación de una consultora por la empresa que pretende certificarse supone que el proceso de desarrollo e implantación del sistema de gestión de calidad, se realice con la participación de asesores y auditores profesionales, con una perspectiva exterior más objetiva y en coordinación con el personal de la empresa.

El coste de la contratación de los servicios de una consultora debe ser considerado como parte de la inversión total del proceso de certificación.

Además, como consecuencia del asesoramiento de las consultoras para la certificación de las empresas, estamos contribuyendo a que sus directivos adquieran una visión más precisa y un mejor control de los procesos y de los métodos de trabajo empleados, favoreciendo las opciones de mejora e innovación.

En todo caso y antes de tomar cualquier decisión, consideramos que las empresas que pretendan certificarse deberían informarse a través de otras ya certificadas, sobre los servicios que estas recibieron de la consultora y de la entidad certificadora que contrataron, las actividades y documentos desarrollados, etc. y en general sobre la evolución que ha supuesto para las empresas certificadas la implantación del sistema de gestión de calidad conforme a la norma denominada ISO 9000.