

## Normas ISO (International Standards Organization)

*Pensar en actuar bajo procesos controlados, bajando costos y ampliando los horizontes del mercado comercial no es una utopía sino una propuesta que, a nivel mundial, ganó en pocos años una gran adhesión debido a las claras ventajas competitivas que representan.*



### Lic. Vera Saniez

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



Al referirnos a normas internacionales, estamos hablando de estándares - de cualquier índole - creados para que las empresas mejoren su negocio y ganen en rentabilidad y competitividad mejorando su imagen frente a sus clientes y la sociedad.

De todas, las más conocidas son las **Normas ISO**, creadas por la Organización Internacional para la Estandarización (*International Standards Organization*, cuyas siglas representan el nombre por el cual son mundialmente conocidas).

Hay un gran número de **Normas ISO** pero indudablemente las más difundidas son las 9000, que establecen los requisitos básicos para documentar y mantener un sistema que asegure la calidad de los procesos y es aplicable a empresas de producción, de servicios o a cualquier tipo de organización.

Estas normas se sufren revisiones y actualizaciones periódicas. En el 2000, por ejemplo, se dio a conocer la nueva revisión de la Norma, unificando la 9001 y la 9002 en la versión **ISO 9001:2000**, que es la utilizada para la certificación de procesos.

Otra de las normas frecuentemente certificada es la **ISO 14000**, que permite definir los aspectos e impactos ambientales significativos para la organización, brindando la posibilidad de plantear objetivos y metas para demostrar un adecuado desempeño ambiental y establecer programas coherentes con la política de control del medio ambiente establecida.

### ¿Existen otras normas?

Si, las ISO no son las únicas normas certificables que existen y pese

a que muchas de ellas son muy específicas, las más abarcativas son las siguientes:

- **Los Sistema de Gestión de salud y seguridad ocupacional (OHSAS 18001):** Proponen trabajar sobre la gestión de salud y seguridad ocupacional que puede ser llevada adelante dentro de un marco normativo, que asegura a las empresas desarrollar acciones en el área de Salud y Seguridad, tendientes a lograr un ambiente laboral más seguro, minimizando los riesgos y las consecuencias de los accidentes, reduciendo los costos de seguros y mejorando la imagen de la compañía.

- **Certificación del Análisis de Peligros y Puntos de Control Críticos (HACCP):** Según las regulaciones nacionales y directrices internacionales para la seguridad de los alimentos, es aplicable a la fabricación y empaque de sustancias alimenticias y servicios de alimentación.

- **Sistema de Gestión de la Responsabilidad Social (BS 8800):** Permite a una empresa demostrar su responsabilidad social, asegurar que los trabajadores que prestan funciones (sean éstos propios, contratados o integrantes de empresas proveedoras) cumplen las condiciones mínimas requeridas por la *Organización Internacional del Trabajo* (OIT) y las reglamentaciones mínimas vigentes en el lugar donde realiza sus actividades.

Como queda expresado, hay mucho en materia de normas a nivel mundial y todas las empresas deberían pensar, según cual sea su negocio, cómo demostrar el interés de su organización respecto de los estándares mundiales establecidos.

De hecho, en Argentina, el creciente interés de las empresas en ser reconocidas en este punto ha llevado a un importante aumento de las certificaciones.

Según datos estadísticos brindados por el *Instituto Nacional de Tecnología Industrial* (INTI) antes del 2000 había en el país 473 empresas con certificación ISO 9001 mientras que desde ese año y hasta el 2005, el número llegó a 3500 (*ver cuadro 1*), aumento que pone de manifiesto las claras ventajas competitivas que tiene para las empresas acceder a una certificación.

Número de normas certificadas \*  
(cuadro comparativo)

Normas	Antes de 2000	Entre 2000/05
ISO 9001	473	3500
ISO 14001	18	300
HACCP	1	90
OHSAS	5	125
BS 8800	1	110

\* Datos suministrados por el INTI

### ¿Por qué las ISO son las más solicitadas?

Es innegable que exhibir un certificado que avala que los productos o servicios de una empresa poseen una calidad certificada es, a nivel marketing, un punto muy a favor a la hora de competir en el mercado.

La Norma **ISO 9001**, por ejemplo, trabaja sobre los procesos aunque aquí cabe aclarar que, si bien uno cuando habla de procesos piensa automáticamente en una empresa de producción, estos existen en toda clase de organizaciones, incluyendo las de servicios, desde las más simples hasta las más complejas e independientemente de su envergadura, cantidad de personal o nicho del mercado en el que se desenvuelva.

La experiencia mundial de las empresas certificadas también habla de bajar costos, lo cual no es algo secundario o

*Continúa en página 68*



### ¿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

Viene de página 64

difícil de lograr: al implementar la norma nos ocupamos de analizar los procesos e inevitablemente nos encontramos con pérdidas económicas reales provocadas o producidas por diferentes motivos. Entre ellos:

- Trabajos vueltos a realizar
- Controles inadecuados
- Productos, servicios o procesos no conformes
- Horas hombre mal utilizadas
- Fallas de comunicación que perjudican severamente la cadena de procesos.
- Trabajos improductivos

Tener los procesos bajo control es casi la única manera de saber desde que posición parte la empresa, que es lo que se hace bien y que puede mejorarse, que datos de la realidad de la organización son necesarios para tomar acciones y decisiones estratégicas para el negocio y donde hay nuevos mercados y nuevos clientes.

En estos tiempos donde sostenerse en el mercado es una tarea muy difícil, ya que la competitividad dejó de tener reglas claras, es imperioso contar con una herramienta y los Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9000 lo son, ya que permiten lograr algo que, en principio, parecía imposible:

- Trabajar mejor
- Ganar más
- Gastar menos.

Esto se evidencia en la progresión de empresas que han certificado a lo largo de los años y en el aumento a nivel nacional de las certificaciones de las empresas del interior (ver cuadro 2).

Prov./Distrito	2000	2000/05
Buenos Aires	259	1568
Catamarca	3	15
Chaco	1	21
Chubut	5	118
Ciudad de Bs. As.	101	939
Córdoba	49	334
Corrientes	2	21
Formosa	1	9
Jujuy	3	15
La Pampa	-	19
La Rioja	-	10
Mendoza	18	338
Misiones	0	23
Neuquén	7	60
Río Negro	-	35
Salta	2	70
San Juan	6	70
San Luis	18	49
Santa Cruz	2	42
Santa Fe	70	319
Santiago del Estero	-	13
Tierra del Fuego	3	9
Tucumán	4	66

\* Datos suministrados por el INTI



### Condiciones para implementar ISO 9001

Para lograr la certificación ISO 9001:2000 la Dirección de una empresa debe estar totalmente comprometida con la decisión, ya que debe asignar recursos para poder implementarla. Cuando se habla de recursos no necesariamente se refiere a dinero sino fundamentalmente a las horas hombre que hay que dedicarle al proceso de implementación y luego al mantenimiento del sistema.

No importa el tamaño de la empresa ni la cantidad de personas que trabajan 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.

En algunos casos deberán considerarse inversiones, generalmente de baja envergadura, relacionadas con algún punto que pudiera surgir como necesario para cumplir con los requisitos de la norma.

Lo más importante para alcanzar el objetivo es que la empresa tome conciencia de que hay formas más eficientes de realizar algunas tareas y que muchas veces la tradición en la forma de desempeñarse no es sinónimo de eficiencia. Muchos se apegan al "Siempre lo hice así y me fue bien" o "No tengo quejas de mis clientes ya que me siguen comprando". Estas afirmaciones atentan en contra las empresas de una manera insospechada, ya que los costos de no calidad suelen ser agujeros negros por los que se va mucho dinero del cual no hay conocimiento. Una vez que comienza la investigación sobre la dirección en la que van esos fondos, la empresa se da cuenta de que las pérdidas suelen ser millonarias y comienzan a ver aristas del negocio que le eran desconocidas. Esto solo es posible si la dirección es permeable a escuchar otras voces y ver los procesos desde diferentes ángulos.

### Proceso de certificación

Primero es necesario realizar el proceso de implementación que consiste en adecuar a la empresa a los requisitos normativos trabajando con cada proceso. Esto demora unos meses dependiendo del nivel de organización que tenga la empresa y los procesos que se pretenda certificar. El tiempo estándar es de alrededor de 8 meses, aunque hay muchas variables a tener en cuenta.

Una vez que la empresa cumple con las condiciones requeridas se da curso a una certificadora que, luego de una auditoría a la empresa, es la responsable de emitir el certificado, si considera que se cumplen con los requisitos establecidos. Estas certificadoras, a su vez, están auditadas por Entes de acreditación que fiscalizan el funcionamiento de las mismas. En nuestro país, la entidad responsable es el *Organismo Argentino de Acreditación (OAA)*, responsable de velar por el adecuado cumplimiento de las exigencias de la International Standards Organization.

Los certificados duran tres años, dentro de los cuales hay al menos tres auditorías de control para asegurar que la empresa continua trabajando dentro de los parámetros de calidad establecidos. Si esto no sucede, la certificadora puede retirar el certificado y la empresa deja de ser ISO 9001.

En cuanto a la información sobre las empresas certificadas, las certificadoras y las estadísticas existentes, es el INTI el organismo encargado en centralizar y difundir la información correspondiente.

### Ventajas de la certificación

Implementar un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9000 no es "la solución" a todos los problemas empresariales y representa un esfuerzo y un compromiso que seguramente no todos estarán dispuestos a asumir. Sin embargo, sí es una gran oportunidad para diferenciarse, crecer, mejorar, adelantarse e incorporarse al mundo de los que van a llegar ¿Llegar dónde? A ser una empresa con un futuro de inserción comercial a nivel nacional e internacional que solo lo van a tener quienes vean hoy la oportunidad de salir de la crisis como lo hicieron el resto de las empresas de los países del mundo: trabajando sobre la Calidad en la Gestión y asumiendo un compromiso activo para lograr sostenerse en el mercado, generando confianza en los clientes para sostener el negocio y confianza en sí mismos para afrontar lo que vendrá. ☒