

Cinco puntos para entender ISO-9001

Desde finales de los 80, cuando México se sumó el sistema de certificaciones ISO, hasta la fecha, unas 5,000 organizaciones han adoptado esta serie de normas que tienen un impacto directo en la productividad de las empresas.

Pese a que la serie ISO 9000 es una base para establecer todo un programa de calidad, su adopción ha sido quizá más lenta de lo que se espera: estas 5,000 organizaciones ni siquiera representan el 1% del universo de empresas que operan en México -más de cinco millones, según Inegi-.

Quizá se deba a un asunto de desconocimiento sobre el impacto positivo que las empresas pueden registrar en su productividad. Por ello, los siguientes cinco puntos buscan clarificar los beneficios de sumarse a este estándar de normas:

1. Origen militar

La serie ISO 9000 se modeló sobre la base de la norma BS5750, creada en el Reino Unido, durante la Segunda Guerra Mundial, para garantizar la calidad de los artículos usados en los enfrentamientos.

Se puso énfasis en analizar cómo se hacían los productos y en los sistemas de calidad de los proveedores correspondientes, cuyo objetivo era asegurar consistencia en los resultados. Cuando acabó el conflicto bélico, se comenzó a asociar los términos 'inspecciones' y 'controles' con calidad. Posteriormente, este concepto se asoció a 'conformidad'.

En 1987, la norma BS 5750 se convirtió en la serie ISO 9000, en un afán de estandarizar los sistemas de gestión de calidad dentro de las organizaciones a fin de reducir rechazos, incrementar la productividad y garantizar una mejora continua.



2. Crecen las empresas certificadas

En 2012 ya había 1,100,000 organizaciones certificadas con la ISO 9001 a nivel mundial. Particularmente, en México, se registraron 5,364 certificados en 2013, según datos del ISO Survey.

3. Ni tan costoso ni tan tortuoso

El tiempo que las empresas deben invertir en implantar la norma varía según su tamaño, la complejidad de sus procesos, las regulaciones en torno al producto que vende y el compromiso de sus empleados.

En promedio, se requiere un tiempo mínimo de 8 meses, para empresas micro, pequeñas y medianas y de hasta 2 años para empresas grandes. Los costos involucrados son el tiempo del personal, asesoría externa y del organismo de certificación.

4. El costo beneficio es el mejor argumento

Estandarizar la gestión de la calidad ha permitido a las empresas reducir sus costos (44%), aumentar la productividad (77%), adquirir nuevos clientes (74%) y mejorar los niveles de satisfacción de los consumidores (75%).

Hubo una empresa acerera que, incluso, logró invertir la ecuación mano de obra-producción. En 1997 producía 1,000 toneladas de producto con 2,500 empleados y en 2007 eran 2,500 toneladas con 1,000 empleados, detalla Leonardo García, auditor y consultor de la certificadora BSI.

5. Entender la evolución de la norma

En 1994, la norma ISO 9001 tuvo algunas actualizaciones menores, seis años después, en el año 2000, se hicieron modificaciones mayores, introduciendo un enfoque en los procesos. Luego se realizó una actualización menor en 2008 y se espera una próxima versión para 2015, cuyo enfoque estará en la agilización de los procesos.

*Con información de www.manufactura.mx

