COMENTARIOS FINALES SOBRE LA IMPORTANCIA DE LAS CERTIFICACIONES

Fidel Maldonado

El entorno económico en que vivimos actualmente, nos lleva a buscar nuevos nichos de mercado que nos ayuden a proyectar nuestros productos y servicios. Sin embargo, en México la explotación de plazas externas aún está en rezago.

Uno de los requisitos indispensables para poder acceder a arenas internacionales, es contar con estándares que garanticen la calidad de los productos y servicios. A ese respecto, México está posicionado en el cuarto sitio de la región en cuanto al número de empresas con certificado de calidad (ISO 9000), después de Brasil, Argentina y Chile; mientras que a nivel mundial se ubica en el lugar 30.

Recientemente, Santiago Macías, director general del Comité Nacional de Productividad e Innovación Tecnológica (COMPITE), hizo una serie de declaraciones en donde mencionaba que: *"México incrementó en 32% el número de empresas certificadas en calidad durante los últimos seis años, al llegar a 9,500 negocios, dicha cifra apenas representa 0.2% del universo total de empresas existentes en el país".*[1]

Es importante que comencemos a generar conciencia del papel preponderante que tienen los estándares a nivel internacional. Mientras que algunos empresarios los perciben como credenciales para licitaciones o ego de las organizaciones, el mercado globalizado, dentro del cual estamos inmersos, los está definiendo como elementos potencializadores para la expansión de los negocios.

Si bien es cierto, que la norma más común entre las organizaciones para certificar la calidad de sus productos y servicios es la ISO 9000, existen diversos estándares que sirven para garantizar otros elementos, por ejemplo:

ESTÁNDAR	ENFOQUE
ISO 9000	Sistema de Gestión de Calidad con enfoque a mejorar todas las actividades asociadas a los procesos de la organización.
ISO 18001	Seguridad y Salud Laboral enfocada a la prevención de riesgos laborales.
ISO 14001	Sistema de Gestión ambiental enfocado a los costos ambientales de la organización.
ISO 20000	Sistema de Gestión de Servicios de TI con enfoque a mejorar la calidad de los servicios que se ofertan dentro de dichas áreas y garantizar su alineación a los objetivos del negocio.
ISO 22301	Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio con enfoque a garantizar la continuidad de la organización, pese a un desastre o condiciones económicas adversas.
ISO 27000	Sistema de Seguridad de la Información con enfoque a la protección de los datos al interior de la organización. Esta norma toma relevancia al ser parte del cumplimiento de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (LFPDPPP).

Éstos, son solo algunos de los estándares más comunes que deberíamos considerar como una opción para certificar nuestras compañías, al mismo tiempo se van volviendo requisitos obligatorios para poder expandir nuestros negocios a otros mercados.

Es importante mencionar, que actualmente el Gobierno Federal, a través de la Secretaría de Economía, cuenta con un fondo para apoyar a las

NOVIEMBRE 2015

empresas con el 65% del costo de la implementación de los programas de calidad o de medio ambiente, a la par de un financiamiento del 10% al 15% ofrecido por los gobiernos estatales.

Ésta, es sólo una muestra de los apoyos que se están brindando a las organizaciones para promover el desarrollo en México e incentivar la búsqueda de nuevos mercados que permitan la expansión económica.
Sin embargo, es importante que antes de considerar la inversión en una certificación se tomen en cuenta los siguientes aspectos:

La implementación de un Sistema de Gestión (SG) requiere de un esfuerzo adicional por parte de las organizaciones, ya que es a través de las personas, procesos y herramientas que se lleva a cabo.

- *Personas:* Se tendrá que estar consciente de que se requiere involucramiento y compromiso por parte del personal y de la alta dirección para realizar actividades que apoyen en la definición, diseño transición, operación y mejora continua del sistema de gestión, esto con base a los requisitos de la norma.
- *Procesos:* Se tendrán que definir, documentar, operar, monitorear y evaluar los procesos actuales de la organización, para identificar posibles brechas, con respecto a los requisitos de la norma. Será necesario asignar roles y responsabilidades a los involucrados para garantizar el buen funcionamiento del sistema de gestión.
- *Herramientas:* Se deberá considerar la habilitación de herramientas que nos ayuden a potencializar los resultados, aunque este punto es comúnmente debatido, ya que las herramientas no son un requisito propio para ningún sistema de gestión; sin embargo, a través de ellas, es posible dar resultados en tiempos más cortos y atenuar la percepción de los involucrados sobre las cargas de trabajo, siendo estas herramientas un facilitador para ciertas actividades.

Ahora bien, otra decisión importante a considerar será la conveniencia de solicitar apoyo a una consultoría o realizarlo con recursos propios de la organización. Ambas son opciones viables, siempre y cuando se tengan claros los objetivos en función del tiempo, esfuerzo y recursos necesarios para lograr la certificación.

No obstante, siempre se podrá contar con el apoyo de un tercero que ayude, si no en la implementación del SG, sí en lo que respecta a asesoría en cuanto a los aspectos relevantes a considerar. Esto incluye acompañamiento en la definición del estándar más conveniente para el tipo de organización, con base en las necesidades y objetivos del negocio, así como en la selección del organismo certificador que validará el cumplimiento de apego a la norma y de las diferentes tecnologías que puedan optimizar los resultados del SG.

Ahora, sólo es cuestión de proyectar dónde queremos ver nuestra organización en un futuro, para comenzar con la generación de un plan estratégico que nos ayude a definir metas y objetivos a corto mediano y largo plazo. Para esto, será necesario tener un entendimiento claro sobre nuestros clientes, sus necesidades y el entorno en el cual nos encontramos, de manera que podamos generar estrategias claras sobre nuestro rumbo y enfocar los esfuerzos.

REQUISITOS DE LA CONSULTORÍA

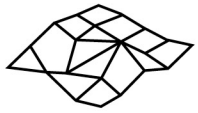
Si va a contratar una consultoría verifique lo siguiente:

- Que sea una empresa formalmente constituida.
- Que cuente con casos de éxito y referencias sobre los SG implementados en otras organizaciones.
- Que posea credenciales que lo acrediten como experto en el tema.
- Que tenga un entendimiento claro de sus necesidades.

RECURSOS PROPIOS

Si lo va a hacer con recursos propios, le recomendamos:

- Considerar la capacitación formal de los recursos que van a participar en la implementación.
- Establecer con claridad el estándar a implementar, ya que



al final se volverá la guía necesaria para un adecuado desarrollo.

- Definir el plan del Sistema de Gestión, asignar tanto los roles como las responsabilidades y comenzar con la documentación necesaria.

NOVIEMBRE 2015