

IRAM - Instituto Argentino de Normalización y Certificación

PLAN EVOLUTIVO PARA LA CERTIFICACIÓN IRAM ISO 9001:2000

Frente a la globalización y a las exigencias mundiales y en pos de impulsar las normas de gestión de un sistema de la calidad, el IRAM desarrolla el Plan Evolutivo de carácter asociativo que prevé niveles de calificación progresivos

El escenario actual

La Globalización ha producido profundos cambios en las relaciones económicas, políticas y sociales de los países, los mercados y las organizaciones. El desafío que se plantean las organizaciones en todo el mundo, tanto del sector público como del privado, consiste no sólo en sobrevivir, sino en progresar en un medio aceleradamente cambiante y de crecientes exigencias.

En estos escenarios, cumplir con requisitos y expectativas de los clientes, contribuyentes y la sociedad en general, implica la necesidad de contar con herramientas de gestión que posibiliten lograr los objetivos organizacionales y, además, mejorar continuamente los procesos y los sistemas de gestión, fidelizar al cliente y que éste se transforme en nuestro mejor

agente de marketing.

En la administración pública, temas como la racionalización y simplificación de las tramitaciones para facilitar a los ciudadanos sus gestiones, la transparencia de los procesos, la reducción de costos a través de operaciones más eficaces y eficientes y la definición de estándares de calidad en los servicios prestados constituyen en estos días desafíos ineludibles para cualquier autoridad pública que quiera abocarse con esfuerzo y determinación a mejorar la calidad de la administración pública y, en definitiva, la calidad de vida de la ciudadanía.

El sector privado, precursor en el uso intensivo de herramientas de gestión, continúa avanzando y ampliando la aplicación de normas más allá de las de calidad hacia la gestión ambiental, la seguridad laboral y la responsabilidad social como vehículos para penetrar mercados nacionales y extranjeros, frente a un cliente progresivamente exigente respecto al cumplimiento de sus requisitos. Un cliente que a la hora de elegir prefiere a aquellos proveedores que dan evidencia objetiva de cumplimiento con normas internacionales a través de certificaciones, alineándose con el mundo

desarrollado que lo viene haciendo desde hace muchos años.

No obstante, sea el sector público o el privado, en nuestro país y podemos afirmar en la región el número de certificaciones en sistemas de gestión aumenta año tras año y es el Estado además quien busca a través de la exigencia de certificaciones, maximizar el cumplimiento de sus requisitos contando con proveedores confiables. Estados como el de Inglaterra e Israel, entre otros, son pioneros en esta exigencia y han capitalizado resultados exitosos.

IRAM ISO 9000:2000, una herramienta para gestionar

La generación de confianza en la operatoria de una organización y la calidad de sus productos y servicios debe estar sustentada en instrumentos que sean claros, simples, eficaces, eficientes y con reconocimiento por parte de los clientes de que se obtendrán los resultados esperados.

Las normas para sistemas de gestión, por ejemplo de la calidad, son ampliamente usadas, difundidas y validadas por organizaciones exitosas del mundo de los negocios y en las administraciones de gobiernos de los países que son



reconocidos por su excelente desempeño en la conducción de sus administraciones.

FEMAPE ha certificado recientemente su sistema de gestión de la calidad, constituyéndose en un ejemplo más de búsqueda de optimización del uso de los recursos, cumplimiento de objetivos y mejoramiento continuo de sus prestaciones.

Junto a FEMAPE, unas 750.000 organizaciones en todo el mundo han certificado sus sistemas de gestión de la calidad, tendencia que continúa vigorosamente en expansión a los más diversos campos de la actividad económica, tanto en relación a manufacturas como particularmente en los servicios.

Podemos decir que la certificación es hoy una barrera de entrada a muchos mercados; quien no evidencia el certificado otorgado por una organización independiente y prestigiosa no puede acceder a proveer.

Certificar el Sistema de Gestión de la Calidad: beneficios

Implementar un sistema de gestión de la calidad es un hito trascendente para cualquier organización.

Entre los beneficios más significativos que surgen de la implementación y certificación del sistema de gestión de la calidad, podemos mencionar entre otros:

- Mayor fluidez en el desarrollo, control y mejora de los procesos del negocio y de la relación con los clientes y usuarios.
- El establecimiento de sistemas de

acceso a la información que posibilitan capitalizar el aprendizaje realizado por la organización.

- Mejora en el nivel de satisfacción de los clientes y usuarios.
- Disminución de los costos asociados a la no calidad de servicios brindados (retrabados, tiempos muertos, reprocesos, conflictos entre procesos, entre otros).
- Disminución de reclamos/quejas por problemas en la prestación de servicios.
- Mecanismos de auditoría externa o de tercera parte independiente, que garantiza y expresa a través de un certificado, la existencia de un sistema de gestión que cumple requisitos normativos y que evidencia, además, un mejoramiento continuo de su eficacia.

¿Cómo lograr la certificación?

Entre otros mecanismos de implementación, podemos mencionar un esquema de avanzada, denominado IRAM Plan Evolutivo, que

se ha desarrollado para la implementación de distintas normas de gestión, entre otras para la norma internacional IRAM ISO 9001:2000.

A partir de los requisitos de la norma, se establecen 4 niveles de calificación progresivos (ver figura 1), según los cuales los sistemas son evaluados por IRAM, quien va comprobando a través de auditorías, el cumplimiento de las exigencias definidas para cada uno de los niveles.

El nivel más avanzado, Nivel A, incluye todos los requisitos de los niveles anteriores, y su cumplimiento implica la obtención de la certificación IRAM ISO 9001:2000.

IRAM acuerda con el responsable de la implementación la duración de las etapas del plan y realiza la evaluación de cada nivel, verificando y documentando el grado de avance hacia la certificación de todos los participantes de cada



Unión Industrial del Gran La Plata

"Promoviendo trabajo para dignificar al hombre"

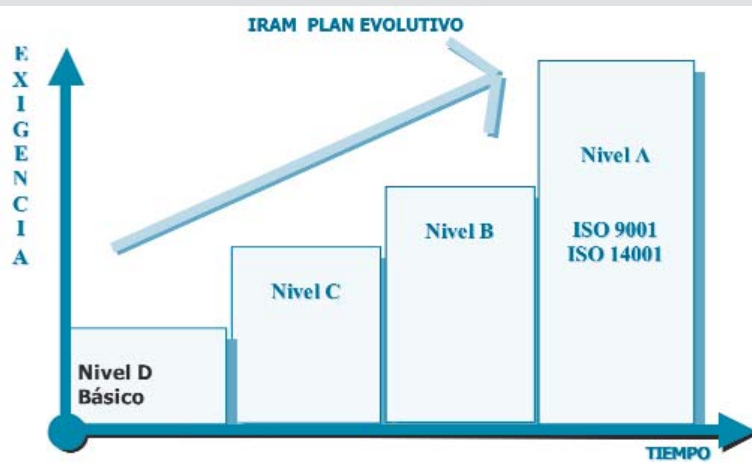
Calle 47 N° 503 a/ 5 y 6 - 1° piso - ofs. "b" y "c"
Tel. (0221) 423-4505 / Fax (0221) 423-4507
E-mail: uiglp@uipba.org.ar





Arq. Daniel Beltrami

IRAM Responsable Turismo
Jefe Proyectos Especiales y Mktg
IRAM-Gcia. Formación RRHH



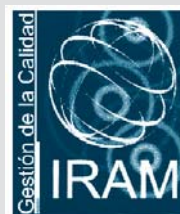
proyecto (en caso de grupos de empresas).

¿Cuánto tiempo se tarda para lograr la certificación según este plan?

EL IRAM Plan Evolutivo fue desarrollado para grupos de empresas (no obstante puede ser de aplicación individual) dado que de este modo los grupos pueden negociar mejores costos de capacitación y de certificación por economía de escala que si cada organización lo hiciera en individualmente. El grupo comparte actividades de capacitación y de implementación sin poner en riesgo su know how ante competidores que pudieran participar del proyecto.

El tiempo necesario para la aplicación y logro de la certificación varía, según el acuerdo que se realice con IRAM y la/las organización/ciones que aplican el plan. Puede ser un tiempo total de 12 meses dividido en 4 etapas de 3 meses cada una, o un tiempo total de 16 o 20 meses.

Las normas de Calidad para las empresas



En octubre de 2003, FEMAPE organizó una charla de presentación del Plan Evolutivo de IRAM para las empresas asociadas. Lo hizo por reconocer las ventajas de la aplicación de Normas de Calidad.

Como cámara empresaria, apoyamos el proceso de evolución de la normalización y certificación en la Argentina. En las compras que realiza el Estado, creemos que el cumplimiento de Normas de Calidad de parte de las empresas:

- Disminuye la discrecionalidad en la elección de la calidad;

- Todo proceso de normalización brinda beneficios mutuos para las partes contratantes;
- Entendemos que implica el compromiso de todos los actores: las empresas, las cámaras que las representan, los organismos de certificación y el estado nacional;
- Las empresas nacionales que carecen de la certificación de calidad se encuentran en desventaja al ofrecer sus productos y servicios frente a sus similares extranjeras;
- El proceso se realiza de manera progresiva y por etapas.