

# **¿POR QUÉ IMPLANTAR UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001 VERSIÓN 2008?**

**Por: Pedro Lardieri**

La organización internacional de normalización (ISO) es la responsable del trabajo de preparación de múltiples normas, entre ellas la norma ISO 9001. La versión ISO 9001 del año 2008, corresponde a la cuarta edición y sustituye a la anterior del año 2000. Cabe resaltar que esta norma es utilizada en todo el mundo para certificar sistemas de gestión de la calidad en empresas de todo tipo.

## **¿Qué interés puede tener una empresa para someterse al cumplimiento de la norma ISO 9001?**

Cuando una empresa depende de la experiencia acumulada de algunas personas claves en la organización, el producto o servicio puede resultar conforme para sus clientes, siempre y cuando dichas personas hayan intervenido en todo el proceso de producción o prestación del servicio. Esta concepción es muy vieja y era utilizada mucho al inicio de la revolución industrial y hasta mediados del siglo XX. Hoy en día este enfoque ya no es válido y necesitamos demostrar:

1. Que somos capaces de proporcionar, regularmente, productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente así como los requisitos legales y reglamentarios que puedan aplicar.
2. La empresa aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación de un sistema eficaz de gestión. Es acá donde la norma ISO 9001 viene a llenar el vacío que existía hasta los años 90 en cuanto a cuales aspectos básicos se deben controlar en una empresa para asegurar productos y servicios de calidad aceptable por los clientes.

## **¿Qué beneficios obtenemos al implantar un sistema de gestión de la calidad ISO 9001?**

Cada vez que logremos mejorar la calidad del producto o servicio, reduciremos los costos, lo cual traerá como consecuencia la mejora de la productividad y la posible reducción de precios. Por supuesto que en este punto aumentará nuestra participación en los mercados, que traerá como consecuencia la supervivencia de nuestra empresa y la posibilidad de crecimiento con nuevos puestos de trabajo y finalmente el incremento de la rentabilidad de la empresa.

En la medida que seamos innovadores y apliquemos la mejora continua de la calidad, iremos desarrollando nuevos productos y servicios con altos niveles de satisfacción para nuestros clientes. La base o inicio para lograr todo lo anterior está en la aplicación de las normas ISO 9001. Muchas empresas lo han logrado a nivel nacional y mundial.