



CEO Management Consulting ®

© Derechos Reservados. José Luis Esteban Cordero Gómez del Campo Prohibida su reproducción parcial o total

TABLEROS DE CONTROL Y KPI'S

¿Debo tener la certificación ISO 9001-2015, o alguna otra?

Está muy extendida la idea de que una empresa certificada de acuerdo a la norma ISO, debe ser muy eficiente, e inclusive más rentable que si no lo fuera; y no hay nada más alejado de la realidad. La verdad es que es factible que una empresa sea muy ineficiente, poco rentable o hasta pierda dinero, y que a pesar de todo ello esté certificada.

¿De qué sirve la norma ISO 9001-2008?

Puede ser recomendable contar con la norma ISO, en casos como los siguientes:

- Si mis clientes lo exigen como requisito indispensable para surtirles, o tienen planeado hacerlo.
- Cuando es requisito de algún país al que pienso exportar.
- Si al tener la certificación será más fácil acceder a un nuevo mercado, por ejemplo en otro país. Valdría la pena investigar que tanto influiría en la decisión de probar o comprar nuestro producto o servicio antes de involucrarnos con la certificación, ya que podría no tener efecto alguno.
- Por imagen pública. Esto podría ser cierto sobretodo en la norma ecológica (ISO 14000); en el caso de la norma 9001-2008 es poco probable que tenga algún efecto positivo.

¿Qué es lo que puedo esperar de ISO?

- Consistencia en los procesos que certifique, aunque no hay que perder de vista el hecho de que se pueden certificar procesos muy ineficientes; de hecho, podría representar un obstáculo a la mejora, ya que lo que asegura ISO es que siempre se realizan los procesos de la misma manera.
- Puede servir como un paso inicial para orientar al personal hacia el servicio al cliente
- Comienza la gente a utilizar indicadores, aunque la contribución en este sentido es todavía muy pobre, y no necesariamente están relacionados con productividad, rentabilidad, o competitividad; además, por lo regular son muy pocos y las frecuencias de revisión son muy bajas.
- También ayuda en que la gente empiece a registrar y analizar la información, aunque es muy limitado su alcance.



CEO Management Consulting ®

¿Qué no debo esperar de ISO?

El implementar un sistema de gestión de calidad no necesariamente dará resultados como:

- Más rentabilidad.
- Mayor productividad.
- Aumento en la competitividad.
- Incremento en las utilidades.
- Reducción de problemas operativos o administrativos.

Si lo que se busca es alguno de los puntos mencionados, el ISO por sí solo no es la respuesta. ISO es conveniente siempre y cuando se implemente junto con un Sistema de Control Gerencial diseñado específicamente, como un traje a la medida, para la empresa de que se trate, y de la mano con un Programa de Mejora Operacional. Eso es lo que hacemos en CEO Management Consulting, y así no sólo podrá obtener la certificación, además mejorará liquidez y rentabilidad en su empresa