



El certificado de calidad

¿Qué es un certificado de calidad?

Para ello, debemos definir primero el concepto de Normalización. Se trata de un proceso por el que las características de un producto o servicio quedan reflejadas en un documento denominado "Norma". Esto se consigue tras el acuerdo de todos los grupos con interés en ese producto o servicio: fabricantes, usuarios, autoridades, asociaciones profesionales...

Considerando lo anterior, entenderemos que la certificación es el resultado de un proceso por el que los evaluadores o auditores de la entidad de certificación, examinan la conformidad del producto o sistema de gestión de acuerdo a los requisitos de la norma. Si es conforme emitirán un documento público, el certificado, que da fé del resultado del examen.

Los certificados de calidad, siempre deben contener, además del período de validez, la siguiente información:

- El alcance del certificado: a qué tipo de productos o servicios se aplica
- La norma de referencia que se ha utilizado como elemento de examen. En este punto aparecen definidas las características del producto o del servicio que ampara el certificado,
- La Entidad u Organismo de certificación que ha emitido el certificado, después del examen de sus auditores y expertos.
- Información sobre el fabricante u organización que ostenta el certificado.

¿Qué significa que una empresa tiene un certificado de calidad?

Cuando contratamos un servicio o compramos un producto que es suministrado o fabricado por una empresa que ostenta un certificado de calidad, relativo a su sistema de gestión, significa que los procesos de fabricación o de prestación del servicio, han sido definidos e implantados y se gestionan para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes.

Para ello, la empresa tiene que haber identificado primero las necesidades y expectativas de sus clientes para poder incorporar a todos sus procesos internos aquellos recursos y métodos que le permitan obtener ese resultado deseado por el cliente.

Un certificado de calidad es un documento en el que una entidad de certificación declara la conformidad de un producto, un servicio o un sistema de gestión, con una determinada norma o documento de referencia.

Solemos definir "calidad", como el conjunto de las características de un producto o de un servicio, capaces de satisfacer las necesidades y expectativas, presentes e incluso futuras del usuario o cliente. El certificado establece esa declaración de cumplimiento de las características.



Beneficios para el consumidor final

En principio, el certificado supone una información adicional sobre el producto o servicio que ayuda al consumidor a tomar la decisión de compra, es decir a realizar la elección entre los productos y servicios de características similares que le ofrece el mercado.

Adicionalmente le proporciona una confianza en el producto o servicio que no se la asegura el resto de los competidores sin certificar.

Finalmente le garantiza la existencia de unos canales de comunicación con el fabricante o proveedor, desde encuestas de satisfacción, servicios de atención al cliente, procedimientos de reclamación y de participación que probablemente no encuentre en el resto de los competidores.

Ventajas para la empresa certificada

Por un lado existen ventajas externas vinculadas con los elementos de diferenciación de la competencia, de apertura de determinados mercados y de incremento en la reputación e imagen de la empresa.

Por otro lado, vemos ventajas internas por las que la organización incorpora la mejora continua, la eficacia y la eficiencia de los procesos como prácticas habituales en su gestión.

Breve resumen de los procesos que debe seguir una certificación de un producto o servicio.

Inicialmente, debe existir un acuerdo entre la empresa y la certificadora sobre la norma o referencia que debe utilizarse para el proceso de certificación del producto o del servicio y cuales son las características certificables.

Posteriormente, se debe definir el propio proceso: el alcance, los ensayos, los procedimientos de muestreo, etc. No debemos olvidar que una auditoría es un proceso de evaluación por muestreo, no se pretende examinar el 100 % de las actividades o de los productos.

A continuación se realiza una evaluación documental. Se examinan los documentos que contienen las prácticas de la empresa en relación con la certificación en curso. Finalmente, se lleva a cabo una investigación in-situ para confirmar lo establecido en los documentos.

Una vez que se han subsanado las no-conformidades encontradas, el auditor recomienda la certificación que, una vez aprobada por el Comité de Certificación del Organismo, será emitida.

Periódicamente, dentro del plazo de validez del certificado, se realizan evaluaciones de seguimiento de las condiciones de certificación.

La proliferación de los certificados de calidad

Las dos razones por las que se ha producido un espectacular desarrollo de las certificaciones de calidad son:

Por un lado, la necesidad de generar en el cliente (tanto usuario o consumidor final como empresas que incorporan a sus procesos los productos adquiridos) confianza en los productos y servicios ofrecidos.



Por otro lado, la creciente necesidad de diferenciarse de la competencia. En el mercado existe cada vez más competitividad y los consumidores tenemos una mayor posibilidad de elección lo que aumenta nuestro nivel de exigencia y nuestras expectativas hacia el producto o servicio.

La calidad es un elemento básico de la competitividad, no solo de las organizaciones y de las empresas, sino de los países y de las regiones. Tanto es así que, el número de certificaciones de productos, servicios y sistemas de gestión se ha convertido en un excelente indicador del nivel de competitividad de un país.

BVQI ha emitido 1479 certificaciones de calidad ISO 9000 durante el año 2003, que representa un 21% del total. Esto confirma la tendencia de crecimiento de la cuota de mercado superior al 19% acumulado, como corresponde a la primera entidad de certificación privada en España.

En Murcia, BVQI ha entregado unas 310 certificaciones lo que supone una cuota de mercado del 32%.

La certificación del Agencia de Recaudación de Murcia

En lo que respecta a la certificación de la Agencia de Recaudación de Murcia, podemos afirmar que BVQI no ha otorgado ningún certificado con este mismo alcance (GESTIÓN RECAUDATORIA DE INGRESOS DE DERECHO PÚBLICO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA REGIÓN DE MURCIA. GESTIÓN TRIBUTARIA Y RECAUDATORIA EN PERIODO VOLUNTARIO Y EJECUTIVO DE INGRESOS DE DERECHO PÚBLICO MUNICIPALES) aunque sí ha otorgado otras certificaciones a Agencias de Recaudación con un alcance diferente.

La certificación que BVQI entregará a la Agencia de Recaudación de la Comunidad Murciana es la ISO 9001 bajo acreditaciones ENAC y UKAS. Esta certificación confirma las buenas prácticas de la Agencia y reconoce la madurez y eficacia de su Sistema de Gestión de calidad, al mismo tiempo que ratifica su compromiso con la mejora continua.

Así mismo, el certificado reconoce internacionalmente el esfuerzo y la dedicación de todo el equipo de la Consejería de Hacienda por ofrecer respuestas eficaces a las necesidades de sus clientes y reafirma su decidida orientación hacia la excelencia empresarial.