



## ¿Cómo Elegir a un Consultor Competente en Sistema de Gestión de Calidad?



### Un consultor puede tener muy buen aspecto pero carecer de sustancia gris

Hoy en día, todos estamos en una franca lucha por alcanzar nuestra competitividad, por ser cada día mas profesionales, por ser mejor en lo que hacemos. Pero también hay otros que su inteligencia y habilidad la emplea mas en buscar la forma de engañar al tonto, simplemente pasándose por lo que no es.

En República Dominicana se ha estado dando en los últimos años algo muy usual y típico de los países en vías de desarrollo, ha aparecido en el mercado un nuevo personaje, que yo lo he llamado el **CONSULTOR de PACOTILLA**.

Este personaje es alguien con ciertos dones, pues no se puede negar que tiene inteligencia, quizás hasta tiene buena apariencia, ya sea hombre o mujer, pero sobre todas las cosas tiene un muy buen porte y aspecto y relaciones humanas.

Yo no digo que esto sea algo malo, todo lo contrario, felicito a aquellos que se preocupan por su apariencia, que vistan elegantes, que andan bien peinados y vestidos, pero estimados lectores, no se dejen engañar, a veces o generalmente las apariencias engañan y en muchas ocasiones detrás

de una buena imagen hay una gran falta de conocimientos y preparación.

Digo todo esto, porque hace unos meses (y ya van tres), que me encontrado personas que han sido alumnos míos o han participado en una simple conferencia y cuando les he preguntado que están haciendo, para gran asombro mío me han respondido: Estoy trabajando de consultor por cuenta propia, después de su curso, me di cuenta de la necesidad del mercado y tengo 3 clientes y me va muy bien.

Perplejo por sus comentarios les he preguntado, ¿Pero como es posible? Si tu apenas, pasaste un curso de dos días sobre la norma ISO 9000. ¿Quien te ha hecho consultor? O Es que pasaste otros cursos mas?.

La respuesta ha sido la misma siempre, Profe, la vida esta durísima y hay que buscársela, me he conseguido 3 clientes que no pagan mucho, pero no tienen la mas mínima idea de lo que es ISO y recuerde que existe un sabio refrán: "En cada del ciego el tuerto es rey".

Realmente yo no los culpo, pues al fin y al cabo, ellos están luchando por vivir y en este mundo tan disparatado, prefiero que sean consultores de pacotilla, que contrabandistas de drogas, aunque si los critico, pues están violando todo principio ético de un consultor, aprovecharse de la ignorancia ajena, para satisfacer sus necesidades.

A los que si culpo, es a los empresarios, a los que se dejan engañar, a los que siguen aferrados a la idea de años atrás, que simplemente debemos buscar tres cotizaciones y obviamente seleccionar la mas baja.

Sres., les puedo asegurar que al igual que existe el refrán "En casa del ciego, el tuerto es rey" también existe otro y quizás mucho mas viejo de que " Lo barato sale caro" y esto es una practica recurrente .

No son pocos los empresarios que me estoy encontrando que han dicho, he tenido un asesor durante 6 meses y no veo el avance, yo quería implantar ISO 9000 en mi empresa, pero creo que me voy a meter 9000 años en hacerlo, y lo peor,



cada día tengo mas enredo y mas papeles en mi empresa. Esto de la ISO 9000 es un verdadero dolor de cabeza.

Yo simplemente me he dedicado a preguntarle, ¿Como fue que seleccionaste a tu consultor? Averiguaste de su experiencia anterior?. Le preguntaste cuantas empresas anteriores había asesorado y se certificaron? Quienes han sido sus anteriores clientes?. Obviamente la respuesta ha sido la clásica: No, yo simplemente quería establecer un sistema de calidad en mi empresa y busque el más barato para hacerlo.

Y yo, le he respondido, el tema no es la ISO, el tema no es que sea difícil, te responderé con una simple pregunta: ¿Pregúntate si conoces de algún campeón mundial que tuviese un entrenador mediocre o barato?. Pregúntate si Félix Sanchez cuando selecciono a sus entrenadores busco tres cotizaciones y selecciono al que menos le cobrase?. Con esto no digo que para llegar al éxito debemos tener al mas caro, pues todos no tenemos la economía suficiente para buscar al mejor, pero si podemos hacer un proceso de selección que nos ayude a encontrar a alguien con verdadero conocimiento y realmente sepa lo que quiere mi empresa y como hacerlo.

#### **Que hacer entonces?**

El momento en que un empresario -en particular de una **PYME**- que desea implantar un sistema de gestión de la calidad **ISO 9001** selecciona a un consultor es crucial. A menudo es la primera vez que el empresario establece contacto con el mundo de la serie **ISO 9000** y, en consecuencia, no está lo bastante informado como para ser capaz de escoger a un consultor competente de forma eficaz. Así pues, con frecuencia el empresario está a merced de la primera persona que afirme ser consultor de sistemas de gestión de la calidad.

Por tanto, el objetivo de las directrices que están siendo desarrolladas por ISO es proporcionar a los empresarios y directivos los criterios necesarios para realizar una elección eficaz.

Durante la reunión de Milán, el **GT 9** elaboró un primer borrador de comité o CD 1 de las directrices y lo envió al **ISO/TC 176/SC3** para su aprobación y, posteriormente, para su distribución entre todos los miembros del Subcomité con objeto de recabar comentarios.

Según estas directrices, **un consultor competente** debe ser comunicativo, versátil, pragmático, perspicaz y poseer un conocimiento exhaustivo de las normas pertinentes y los procesos de certificación, así como las habilidades necesarias en los métodos y técnicas generales de gestión de la calidad.

#### **El consultor también deberá tener conocimientos de los siguientes aspectos:**

- ✚ Requisitos legales y reguladores aplicables a la actividad de la organización.
- ✚ Situaciones organizativas, metodológicas y tecnológicas relevantes para el ramo de producción en que opera la organización.
- ✚ Técnicas de administración de empresas que le permitan comprender la forma en que el sistema de gestión de la calidad se integra en la gestión global de la organización.

*Uno de los factores más importantes a la hora de seleccionar a un consultor de sistemas de gestión de la calidad es su capacidad para aplicar sus conocimientos y sus habilidades en situaciones reales; por tanto, el consultor debe poseer la correspondiente experiencia en contextos directivos, profesionales o técnicos que impliquen el ejercicio del buen juicio y las dotes de resolución de problemas y de comunicación con otras personas en todos los ámbitos.*

#### **Según el borrador de las directrices de ISO, el consultor de gestión de la calidad deberá aspirar a:**

- ✚ Ilustrar claramente en toda la organización los conceptos de la gestión de la calidad, prestando especial atención a la comprensión y adopción de los ocho principios de gestión de la calidad descritos en las Normas ISO 9001:2008 e ISO 9004:2000.



#### Implicar activamente a todo el personal

- relevante en la implementación del sistema de gestión de la calidad.
- Identificar y reforzar los puntos fuertes y los procesos clave de la organización, limitando los aspectos formales al mínimo imprescindible para garantizar que se cumplen los objetivos fijados por la organización para su sistema de gestión de la calidad.
- Ayudar a la organización a lograr un "sistema de gestión de la calidad documentado" -y no un "sistema basado únicamente en documentos"-, en el cual los documentos deberán desarrollarse para añadir valor al proceso en su conjunto.
- Guiar y orientar a la organización a la hora de identificar e implementar los procesos adecuados necesarios para su sistema de gestión de la calidad.
- Evaluar la eficacia de los procesos del sistema de gestión de la calidad y animar a la organización a buscar oportunidades de mejorarlos.
- Promover la mejora continua dentro de la organización mediante la adopción de la autoevaluación, la revisión por la dirección, el uso sistemático del ciclo de Planificación, Ejecución, Comprobación, Acción y otros métodos adecuados.
- Formar a los empleados de la organización para que continúen haciéndose cargo del mantenimiento del sistema de gestión de la calidad una vez que el consultor haya concluido su tarea.
- Cuando resulte necesarios, identificar y facilitar la integración del sistema de gestión de la calidad con cualquier otro sistema de gestión (como por ejemplo medioambiental o de seguridad e higiene en el trabajo).

Pero sobre todas las cosas, mis estimados amigos, busquen consultores con resultados ya comprobados, indaguen con sus anteriores clientes, pregunten cuantas

empresas que ha asesorado han obtenido la certificación en ISO 9000 y obviamente quienes han sido los organismos que han certificado dichas empresas, pues de la misma forma que existen Consultores de Pacotilla también existen organismos de certificación que con tal de obtener al cliente, certifican a cualquiera.

Y como en esta batalla de consultores, al parecer todo esta permitido, siempre que mantengamos la ética y el profesionalismo, aprovecho la ocasión para hacer un comercial.

En Baker Tilly República Dominicana, contamos con un equipo de consultores en organización empresarial altamente calificados, todos aprobados como auditores líderes en sistemas de calidad, por organismos internacionales competentes.

Nuestros asesores han brindado sus servicios en mas de 100 empresas en Centro América y el Caribe, y todas estas empresas han sido certificadas por organismos internacionales del mas alto nivel como han sido Bureau Veritas Quality International o Germanisher Lloyd's.

En República Dominicana, muy recientemente se acaban de certificar con nuestra asesoría, dos instituciones de sobrado prestigio: Laboratorios FELTREX y el IIBI y hoy tenemos un número bastante grande de clientes con iguales intensiones y objetivos.

Simplemente contáctenos y le explicaremos que hacer, sin costo alguno.

**PONER LOS DATOS DE BAKER BILLY REPUBLICA DOMINICANA**

