

# 08

## LAS EMPRESAS CON CERTIFICACIÓN

### 8.1 La certificación en la empresa gallega

Según la Asociación Española de Calidad (AECC) el concepto de calidad estaría centrado en el *"conjunto de propiedades y características de un producto, proceso o servicio, que le confiere su aptitud para satisfacer necesidades establecidas o implícitas"*.

La certificación evidencia ante el mercado que la empresa posee un sistema fiable y consistente para la realización de sus actividades, garantizada a través del cumplimiento de unos estándares de documentación, cumplimiento y mejora continua de todos los procesos.

La gestión de calidad ha tenido una evolución sin precedentes en los últimos años, en particular, a través de la gestión de calidad total y de la normativa de aseguramiento de calidad ISO 9000. Dado que los protocolos de ISO requieren que todas las normas sean revisadas al menos cada cinco años para determinar si deben mantenerse, revisarse o anularse, se realizó una exhaustiva revisión cuyos contenidos se han recogido en "Revisión de las normas UNE-EN ISO 9000 de Sistemas de Gestión de la Calidad para el año 2000". Las antiguas normas UNE-EN ISO 9001:1994, UNE-EN ISO 9002:1994 y UNE-EN ISO 9003:1994 se han integrado en una única norma UNE-EN ISO 9001:2000.

La revisión se ha basado en ocho principios de gestión de la calidad que reflejan las mejores prácticas de gestión: organización enfocada al cliente, liderazgo, participación del personal, enfoque basado en procesos, enfoque de sistema para la gestión, mejora continua, enfoque basado en hechos para la toma de decisión y relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.

En definitiva, se ha evolucionado desde un modelo que se centraba en el aseguramiento de la calidad a un sistema de gestión de la calidad. Los principales cambios se centran en los procesos relacionados con el cliente, la introducción de la mejora continua, la participación del personal en el sistema y el enfoque de procesos.

Queremos hacer mención además de una reciente revisión de la norma ISO 9001:2000, siendo la nueva norma denominada como ISO 9001:2008, no es una revisión importante, sino más bien una clarificación de los requisitos de la misma. No se espera una nueva revisión antes del año 2015.

La norma ISO 14000, no es una sola norma, sino que forma parte de una familia de normas que se refieren a la gestión ambiental aplicada a la empresa, cuyo objetivo consiste en la estandarización de formas de producir y prestar servicios que protejan al medio ambiente, aumentando la calidad del producto y, como consecuencia, la competitividad del mismo ante la demanda de productos cuyos componentes y procesos de elaboración sean realizados en un contexto donde se respete el ambiente. En definitiva, la norma ISO 14000 pretende favorecer el desarrollo sostenible como un eje de la actividad económica.

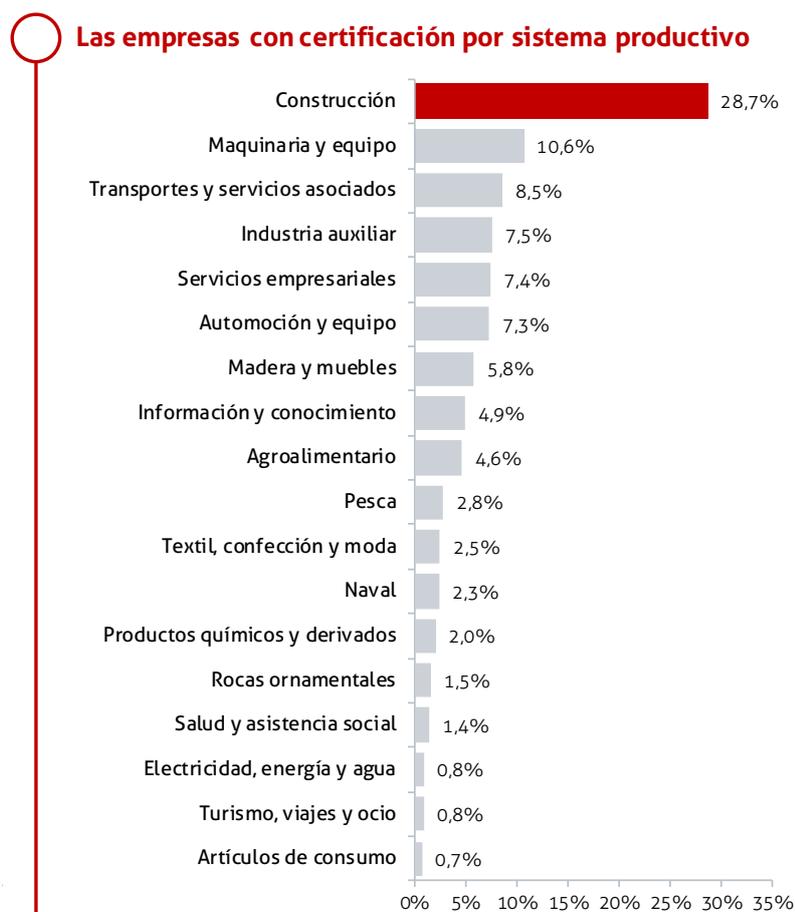
Por otro lado está el Reglamento Europeo EMAS: Reglamento Europeo 761/2001 de gestión y auditoría medioambientales (EMAS) de 19 de marzo de 2001, por el que se permite que las organizaciones se adhieran con carácter voluntario a un sistema comunitario de gestión y auditoría medioambientales, determinando los requisitos esenciales para la participación de las organizaciones en el sistema comunitario.

Han ido surgiendo otras normas, como por ejemplo, la ISO 175001, que tiene como finalidad valorar la calidad del servicio del comercio minorista. Y, por último, la norma OHSAS 18001 cuya contribución es establecer, mantener y mejorar un sistema de gestión de la salud y la gestión laboral dentro de la empresa.

## 8.2 Las empresas con certificación por sistema productivo

En este apartado analizaremos como se distribuyen las empresas certificadas gallegas en función de los distintos sistemas productivos empresariales existentes. Analizando la muestra objeto de estudio se han detectado 1.664 empresas con certificación.

En la siguiente ilustración observamos que es la construcción el sistema productivo que encabeza la clasificación, con un 28,7% del total de empresas que poseen certificación. Dentro de la construcción destacamos como sectores que registran un mayor número de empresas los siguientes: contratistas generales, instalaciones eléctricas, trabajos de carpintería metálica, fabricantes de estructuras de metal, fontanería, calefacción y aire acondicionado, prefabricados de hormigón y fabricantes de hormigón preparado, entre otros.



En segundo lugar el sistema productivo de maquinaria y equipo posee un 10,6% de empresas certificadas. Mayoristas de maquinaria y equipo industrial, mayoristas de suministros industriales, de equipos y suministros electrónicos, talleres de reparaciones diversas, fabricantes de maquinaria y equipo industrial y mayoristas de material eléctrico, fundamentalmente.

La tercera posición es para los transportes y servicios asociados, alcanzando un 8,5% del total de certificación gallega, fundamentalmente en las actividades de transporte de mercancías por carretera, de pasajeros por carretera, agentes consignatarios, servicios para transportes marítimos diversos y terminales y servicios de transporte de mercancías.

Un 7,5% lo encontramos en la industria auxiliar. Fabricantes de artículos plásticos diversos, galvanoplastia, fabricantes de productos metálicos, mayoristas de ferretería, mayoristas de metales, fabricantes de fabricados de planchas de metal (calderería) y fabricantes de productos de metalurgia.

Servicios empresariales, con un 7,4%, ocupa la quinta posición en este ranking de empresas certificadas gallegas. Las actividades más notables son oficinas técnicas de ingeniería y arquitectura, servicios comerciales diversos, asesoría y relaciones públicas de empresas, recogida y tratamiento de basura y servicios de publicidad diversos.

Automoción y equipo concentra el 7,3% de esta tipología de empresas. Destacaremos las actividades de concesionarios de automóviles nuevos y usados, reparaciones de automoción en general, mayoristas de automóviles y otros vehículos de motor, fabricantes de recambios y piezas de motor y mayoristas de recambios y accesorios para automóviles.

Los sistemas productivos restantes registran concentraciones de empresas inferiores al 6% del total localizado en Galicia.

## 8.3 Las empresas con certificación por comarca

A continuación realizaremos un estudio de las 1.664 empresas con certificación detectadas en la muestra atendiendo a su distribución a nivel comarcal. Observamos que se ubican básicamente en las comarcas a las que pertenecen las principales ciudades gallegas.

La comarca de Vigo con 431 empresas, que representan el 25,90% del total, ocupa la primera posición. Estas empresas se localizan básicamente en actividades de transporte de mercancías por carretera, construcción y reparación de buques, instalaciones eléctricas, mayoristas de maquinaria y equipo industrial, oficinas técnicas de ingeniería y arquitectura y trabajos de carpintería metálica.

Le sigue la comarca de A Coruña, con un 19,05% de esta tipología de empresas en sectores vinculados a las instalaciones eléctricas, las oficinas técnicas de ingeniería y arquitectura, contratistas generales, transporte de mercancías por carretera, fontanería, calefacción y aire acondicionado y concesionarios de automóviles nuevos y usados.

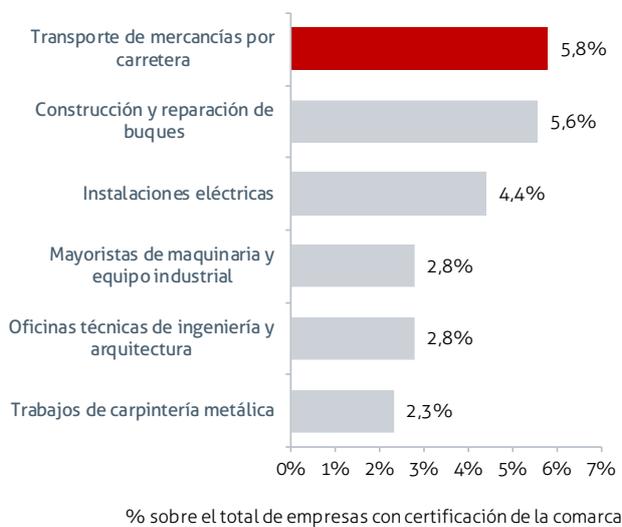
La comarca de Ourense ocupa la tercera posición con 113 empresas. Le siguen Santiago con 110 y Ferrol con 76 empresas con certificación.

## Las empresas con certificación por comarca

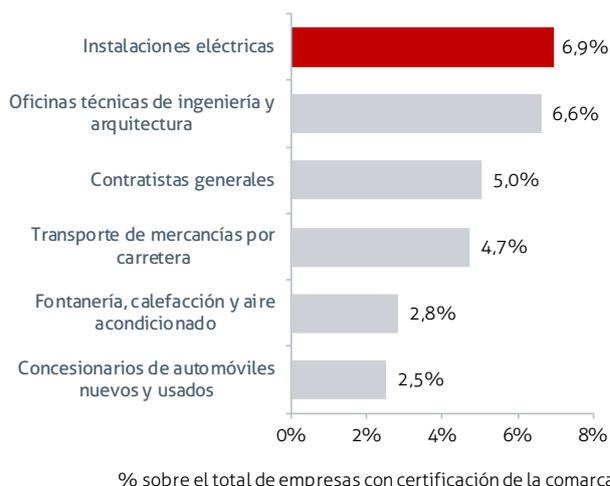
	empresas	
	nº	%
Vigo	431	25,90%
A Coruña	317	19,05%
Ourense	113	6,79%
Santiago	110	6,61%
Ferrol	76	4,57%
Lugo	75	4,51%
Pontevedra	50	3,00%
O Salnés	49	2,94%
Deza	33	1,98%
O Morrazo	32	1,92%
O Baixo Miño	26	1,56%
O Condado	25	1,50%
Bergantiños	25	1,50%
Barbanza	25	1,50%
Ordes	21	1,26%
A Mariña Central	19	1,14%
Caldas	19	1,14%
Terra Chá	18	1,08%
Eume	18	1,08%
Otras	182	10,94%
<b>Total</b>	<b>1664</b>	<b>100%</b>

Otras: A Mariña Occidental, Betanzos, Terra de Lemos, Tabeirós-Terra de Montes, O Carballiño, Valdeorras, O Sar, Noia, A Mariña Oriental, Terra de Soneira, Arzúa, Sarria, Xallas, A Limia, Terra de Celanova, Ortegá, A Paradanta, Verín, A Ulloa, Terra de Melide, A Barcala, A Fonsagrada, Allariz-Maceda, Terra de Trives, Fisterra, O Ribeiro, Meira, Muros, Os Ancares

Sectores con el mayor número de empresas con certificación en la comarca de Vigo



Sectores con el mayor número de empresas con certificación en la comarca de A Coruña



## 8.4 La certificación en Galicia

Es el certificado ISO 9001 (modelo para el aseguramiento de calidad en la producción, la instalación y el servicio post-venta) el que posee un mayor número de empresas, concretamente el 86,96% del total de empresas con certificación. Los requisitos del sistema de calidad según la norma e ISO 9001<sup>1</sup> se sostienen sobre un manual de

<sup>1</sup> Para la norma ISO 9001:1994 son los siguientes: 1. Responsabilidad de la dirección; 2. Sistema de calidad; 3. Revisión del contrato; 4. Control del diseño; 5. Control de la documentación y de los datos; 6. Compras; 7. Control de los productos y suministros por los clientes; 8. Identificación y trazabilidad de los productos; 9. Control de los procesos; 10. Inspección y ensayo; 11. Control de equipos de inspección, medición y ensayo; 12. Estado de inspección y ensayo; 13. Control de los productos no conformes; 14. Acciones correctoras y preventivas; 15. Manipulación,

calidad, un manual de procedimientos e instrucciones de trabajo y otros documentos, lo que constituye un sistema que colabora a que la empresa alcance la calidad elevada que la empresa necesita para que sus productos compitan adecuadamente en el mercado.

Por otro lado están aquellas empresas que han alcanzado la certificación ISO 14001<sup>2</sup> del conjunto citado, 465 empresas poseen esta norma.

Destacamos también el certificado ISO 175001-1<sup>3</sup>, el cual responde a la calidad de servicio para el pequeño comercio, surge a raíz de la complejidad que suponía para este tipo de establecimientos el cumplimiento de las normas ISO ya desarrolladas. Esta certificación manifiesta el buen hacer, la profesionalidad y el compromiso en la atención al cliente por parte del pequeño comercio.

Por último, destacar los certificados EMAS y OHSAS-18001. La certificación EMAS reconoce a aquellas organizaciones que han implantado un sistema de gestión medioambiental y reconocen un compromiso de mejora continua verificado a través de auditorías independientes. La norma OHSAS 18001 colabora en la identificación y gestión de la salud y los riesgos laborales como parte fundamental en el negocio.

Cada vez más, las empresas asumen la certificación de calidad y medioambiental como un requerimiento necesario para competir. Sin embargo, no debe confundirse la calidad certificada con la calidad percibida por el mercado, si bien la certificación ayuda a establecer una sistemática que colabore a la consecución del auténtico reto: que el mercado perciba a nuestra empresa como empresa de elevada calidad. Como consecuencia de esta percepción podría obtenerse una mayor penetración en los mercados.

---

almacenamiento, embalaje, conservación y entrega; 16. Control de los registros de calidad; 17. Auditorías internas de calidad; 18. Formación; 19. Servicio post-venta; 20. Técnicas estadísticas.

Los requisitos para la norma ISO 9001:2000 son: 1. Objeto y campo de aplicación; 2. Normas para consulta; 3. Términos y definiciones; 4. Requisitos de la documentación; 5. Responsabilidad de la dirección; 6. Gestión de los recursos; 7. Realización del producto; 8. Mediciones, análisis y mejora.

<sup>2</sup> La norma ISO 14001 (sistema de gestión ambiental) se refiere a todos los aspectos de la función gerencial (incluyendo la planificación) que desarrollen, implementen y mantengan la política ambiental.

<sup>3</sup> Comprende la evaluación de: 1. Requisitos del servicio (cortesía, credibilidad, capacidad de respuesta, comprensión del cliente, fiabilidad, comunicación, seguridad y accesibilidad), 2. Requisitos de los elementos tangibles (instalaciones, equipos y mobiliario, envases y embalajes, documentos de compra, productos), 3. Requisitos del personal (imagen y competencia profesional), 4. Mejora continua.