

Hoy en día, contar con una Certificación Internacional ISO 9001:2000, no sólo es sinónimo de prestigio o un buen argumento de marketing, sino de garantizar a los clientes, que se están haciendo bien las cosas en toda la organización. Por esta razón, en abril del 2007 la Asociación Cultural Peruano Británica decidió emprender este proyecto, el cual implicó un gran esfuerzo y dedicación de parte de todo el personal involucrado.

Certificar la calidad de nuestros procesos implicaba comenzar a ordenarlos, estandarizarlos, comprometernos con objetivos claros y que todos los colaboradores estemos orientados siempre a lograr la satisfacción de nuestros clientes y buscar la mejora continua. Deseábamos que el Británico pueda atender a sus clientes y colaboradores de la mejor manera posible, así que en esa búsqueda de la excelencia, se decidió como primer gran paso, Implementar un Sistema de Gestión de la Calidad, basado en el Estándar Internacional ISO 9001:2000, a un elemento clave para de nuestras actividades: “La Planificación, Control y Ejecución de los procesos de Matrícula”, incluyendo los procesos de soporte como el Informático, Compras, Almacenamiento, Mantenimiento de infraestructura, Administración de RR.HH., Gestión del Sistema de Calidad y Gestión de la Alta Dirección, tarea que implicaba un gran reto.

La primera fase de todo este proyecto - Implementación y Preparación - contó con el apoyo de una Prestigiosa Consultora, la cual procedió a observar y evaluar los diversos procesos de nuestra Organización, con el fin de evaluar la interacción de los procesos incluidos en el alcance mencionado y levantar un diagnóstico, el cual nos daría luces sobre el estado de los procesos, áreas, responsables y demás, permitiéndonos determinar cuanto tiempo llevaría culminar con la implementación y cerrar el proyecto con la Certificación Internacional.

Así comenzó a construirse este gran objetivo: conocer la brecha que nos separaba del estado óptimo de nuestra organización para lograr la Certificación Internacional ISO 9001. En función a esta primera etapa, se programó el plan de trabajo para los siguientes meses, el cual implicó organización y compromiso de todo el personal involucrado para este proyecto totalmente nuevo: empezar a ordenarse bajo los estándares ISO, definir la documentación necesaria y definir nuestro indicadores de gestión, los cuales nos ayudarían a controlar y medir nuestros propios procesos. De igual forma, que era lo que necesitábamos para conocer si realmente eran eficaces, o en que puntos podíamos encontrar cuellos de botella y revertir esa situación. Si no aprendíamos a medir nuestros procesos y actividades, no podíamos avanzar.

Luego de 7 arduos meses de trabajo, pasando por Auditorias Internas, las cuales nos ayudaron a medir la implementación de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad; en el mes de Setiembre, los días 4 y 5, se llevó a cabo por la SGS, uno de los Organismos Certificadores Internacionales

mas prestigiosos de mundo, la Auditoria de Certificación Internacional, quien tras la verificación de la eficacia de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad, y al haber cumplido satisfactoriamente con todos los requisitos evaluados, decidieron recomendarnos para la Certificación; hecho que nos llenó de orgullo, ya que dentro de las entidades encargadas en la enseñanza de idiomas, somos los primeros en la obtención de este prestigioso certificado internacional enfocado a procesos de matrícula. No todas las empresas logran implementar un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) y en un tiempo récord, esto se debe al gran compromiso e identificación de cada uno de los que forman esta gran familia.

Se ha cumplido ya un año de haber obtenido la certificación y hace una semana hemos tenido nuestra auditoria de seguimiento, por SGS, en la cual hemos obtenido “cero no conformidades”. Hemos mejorado considerablemente en muchos aspectos como por ejemplo, el trato de nuestro personal del counter hacia nuestros alumnos, el mismo que ha pasado de Bueno a Muy bueno, el tiempo de espera antes de la atención ha disminuido en un 33.33%, la satisfacción del cliente, se ha incrementado en un 10%, hemos realizado una Evaluación del Clima Laboral, cuyo índice ha mejorado en un 4.98% con relación al año pasado, estamos próximos a Inaugurar un Nuevo Centro en Pueblo Libre, con mejoras en infraestructura producto de haber escuchado a nuestros alumnos y de los objetivos definidos e inmersos en el mantenimiento de nuestro sistema, y así también podría mencionarles mejoras correspondientes a los procesos involucrados en Almacén, Compras, Mantenimiento, Recursos Humanos y demás procesos, pero hacerlo, excedería las dos páginas que señalan las bases de Concurso.

Lo interesante e importante que hemos obtenido con la certificación, no es solo mostrar cifras impactantes, si no el poder organizarnos para mantener nuestro Sistema, continuar el camino hacia la mejora continua y la excelencia y el que nos hayamos dado cuenta realmente, que todas estas mejoras son fruto del compromiso de todos nosotros, los cuales nos hemos vuelto mas competitivos y con mayores deseos de superación, y que hace que cada día las personas que quieran aprender el Idioma Inglés, tan importante en nuestros días, piense en nosotros como una organización que le va a ayudar, sin lugar a dudas, a cumplir con ese gran objetivo.

**Pamela Rodriguez Cruz**

Coordinadora del Sistema de Gestión de la Calidad

Asociación Cultural Peruano Británica