



COETICOR PARTICIPA EN LA IMPLANTACIÓN DE CALIDAD CERTIFICADA EN SERVICIOS PRIORIZADOS DE LA REPÚBLICA DE CUBA

Salud, turismo y educación superior son los sectores pioneros en este proceso como resultado de un proyecto que deviene una apuesta por la colaboración gallega en Cuba en materia de gestión de la calidad y el medio ambiente.

A Coruña, 23 de agosto de 2005. Por primera vez tres emblemáticas instituciones de servicios, coincidentes con sectores de alta prioridad e impacto socioeconómico como son la salud pública, educación y turismo de la República de Cuba, recibieron los certificados que avalan la conformidad de sus sistemas de gestión de calidad según las normas internacionales ISO 9001 y 14 001 otorgados por la Oficina Nacional de Normalización, la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) y la Red Mundial de Certificadoras IQNET, garantizando su reconocimiento por los más importantes organismos de certificación de los 35 países miembros que la integran.

Se trata de la sala de Rehabilitación del Centro de Investigaciones Médico- Quirúrgicos (CIMEQ), referencia nacional para esos servicios asistenciales que se van extendiendo por todo el país; la **Facultad de Ingeniería Industrial e Ingeniería Informática** del Instituto Superior Politécnico José Antonio Echeverría (ISPJAE), primera unidad docente universitaria del Ministerio de Educación Superior y, el Hotel Brisas Trinidad del Mar, pionero en certificar un sistema integrado de gestión de calidad y medioambiente para el paquete de alojamiento y gastronomía en la esfera turística.

Al referirse a la cada vez más evidente cultura por la calidad que se abre paso entre el empresariado y la sociedad cubana en general, la directora de la Oficina Nacional de Normalización, Nancy Fernández, señaló que en el país se ha multiplicado por cuatro la cifra de entidades certificadas en comparación con el 2000, lo cual es más loable cuando se trata de hacer acompañar de los más eficientes estándares de gestión a servicios básicos para la población como los ahora citados.

Con estas tres nuevas certificaciones se eleva a más de 270 la cantidad de sistemas de gestión de calidad registrados en el país y a tres los sistemas de gestión ambiental avalados por estas normas internacionales, con amplia aceptación a nivel mundial, avaladas por más de 600 000 certificados emitidos por unos 150 países, conforme con la norma ISO 9001 para los sistemas de gestión de calidad.

En cuanto a los certificados de sistema medioambiental, la cifra supera los 70 000, otorgados en más de 115 naciones para dichos sistemas y de acuerdo con la norma internacional ISO 14 001, un elemento indispensable para lograr la tendencia actual que se refiere a los sistemas integrados de gestión, por el cual transitan ya varias entidades cubanas.

También con la citada certificación concluye de manera exitosa la primera parte de un proyecto de colaboración entre Cuba y Galicia, promovido por la Junta de esa Comunidad Autónoma de España, la Fundación Galicia Innova y el **Colegio Oficial de Ingenieros Técnicos Industriales de A Coruña (Coeticor)**, iniciado a mediados del año pasado, y que contó con la asesoría de la entidad consultora gallega Serviguide y el apoyo del Instituto Cubano de Investigaciones en Normalización, para el desarrollo e

implantación de los sistemas de gestión que demostraron su eficacia para alcanzar los propósitos estratégicos trazados.

Entre los puntos comunes de las instituciones recién certificadas, destacan la satisfacción de sus clientes y un enfoque de mejora continua, además de una conducta responsable hacia la prevención de la contaminación ambiental para lograr una certificación más integrada.

Por lo favorable del desarrollo de ese proyecto, se ha emprendido este año otro similar con el propósito de lograr en el primer semestre del 2006 el reconocimiento internacional por la vía de la certificación de sistemas de gestión ambiental de conformidad con la norma internacional 14 001, del desarrollo y explotación sostenible de las playas de Varadero y Cayo Coco, la ampliación del alcance de la certificación otorgada al CIMEQ a otros servicios asistenciales de alto impacto para mejorar la calidad de vida de la población y la implantación y certificación de la gestión de calidad por la norma ISO 9001 de todos los servicios brindados por el Hotel Nacional de Cuba, emblemática institución de nuestro sector turístico.

Hoy es muy frecuente en el país la realización de certificaciones conjuntas como una elección que hacen las entidades de acuerdo con sus segmentos de mercado, los intereses y características de consolidación de sus productos, entre otros factores. En este caso, las certificaciones se corresponden con el resultado de un proyecto de cooperación internacional considerado por el gobierno autónomo de la Junta de Galicia para los sectores de alto impacto como el de la salud, la educación y el turismo y teniendo en cuenta los esfuerzos y la voluntad del gobierno de Cuba por crear una cultura de la calidad encaminada a consolidar y elevar los conocimientos, de forma general e integrar, de nuestra sociedad e incrementar la calidad de vida de la población como objetivo primordial.

Los directivos y funcionarios gallegos reconocieron además que el país cuenta con las herramientas necesarias para hacer provechoso uso de ese patrocinio en función de certificar sus entidades, e incluso destacaron que la experiencia de trabajo en la nación antillana les ha servido para tomar nota e implementar otras colaboraciones en la región y en países en vías de desarrollo, como Uruguay, República Dominicana, Argentina, Venezuela.

Ya se puede notar un creciente despegue en el empleo de estas herramientas de gestión en función de consolidar y mejorar paulatinamente los resultados de las entidades en la demostración de su conformidad para emplear el lenguaje que hoy el mundo reconoce como válido en materia de competitividad.

Cuba ofrece hoy un escenario mucho más favorable para expresar confianza, trazabilidad de sus servicios, mejor gestión integral y por tanto organización, eficacia y capacidad de enfrentar nuevos retos para el mercado con los criterios internacionales más exigentes y reconocidos, en estrecha cooperación con proyectos como el ejecutado con la Junta de Galicia, que prosigue con otras organizaciones que ya trabajan en las modalidades de playa y costa y en el turismo con el Hotel Nacional.