

ISO9000: Normas voluntarias que se imponen en el mundo

Por:

David Hernández García

Juan Diego Escobar Castaño

La proyección de las normas ISO de la serie 9000 es indiscutible. Cifras de más de 70 países del mundo donde se imponen como requisito de intercambio comercial, más de 150 mil empresas certificadas en todos los países miembros de ISO, y los trabajos que adelanta la organización para unificar en el año dos mil una sola norma sobre prácticas de administración de la calidad, y una sola norma sobre los requisitos necesarios para el aseguramiento de ésta, hablan por sí solas.

Sin embargo, y aunque pareciera que el particular interés de la empresa mundial por los sistemas de aseguramiento de la calidad y el cada vez mayor número de organizaciones certificadas, se debiera primordialmente a la exigencia de la certificación en Normas ISO para la incursión en grandes mercados, existe otra opción que es considerada, no sólo por ISO, sino por muchos especialistas, como la ideal a la hora de gestionar la certificación del sistema de calidad: La voluntad de la alta gerencia por el mejoramiento continuo, y la dirección estratégica de la

organización en un ambiente cada vez más exigente en las reglas de satisfacción del cliente, motivación que poco a poco se ha venido convirtiendo en el verdadero estímulo gerencial.

ISO 0000: Cambio en el panorama empresarial

International Standardization Organization (ISO): Es una entidad internacional que, desde la década de los 50, junto con otras entidades afines, vio la necesidad de diseñar un esquema productivo similar para todas las industrias, con el fin de evitar anomalías e imprecisiones en la producción de bienes y servicios, derivadas de los procesos y rendimientos de las materias primas utilizadas en la elaboración de productos.

Los primeros en inquietarse por los temas de calidad y estándares en la producción, fueron los militares estadounidenses, quienes vieron que la fabricación de armas de su país se veía afectada por las diferencias en los insumes aportados por cada uno de sus proveedores.

Más tarde, investigadores europeos vieron de gran utilidad la realización de estudios preliminares y de documentación sobre los procesos de las empresas, con miras a mejorar su calidad, labor que se oficializó en el año de 1946, cuando una comisión de delegados de 25 países reunida en Londres, decidió crear una organización internacional, llamada ISO, que facilitara la coordinación y unificación de las normas internacionales.

Fruto de estos esfuerzos investigativos, ISO publicó la primera gran norma internacional que establecía los requerimientos que los productores debían cumplir para garantizar la confiabilidad de sus artículos o servicios ante sus clientes, sobre la base de un sistema de calidad adoptado por la empresa. Esta norma se denominó en su época como la BS 5750, y fue el antecedente de la más importante y popular serie de las normas ISO: la 9000, elaborada entre 1979 y 1987, y constituida por una serie de subnormas y requisitos, con el objetivo fundamental de proveer de una herramienta de aplicación universal, que definiera las estructuras de calidad indispensables para la administración de la calidad. A través de esta serie de normas, se establecieron los elementos que conforman un sistema de calidad, cuya aplicación en una empresa garantiza el control de las actividades administrativas, técnicas y humanas que inciden en la calidad de los productos y servicios.

En sus 51 años de vida, ISO se ha dedicado al desarrollo de normas técnicas voluntarias requeridas por el mercado, trabajando con expertos de los mismos campos industriales, que solicitan la creación de las normas y que luego las ponen en uso. En la actualidad, funciona en países industrializados y en vías de desarrollo, como una entidad no gubernamental, y agrupa más de 150 organizaciones, a razón de un miembro por país o un instituto de normalización por cada nación integrante.

Es importante reiterar que las normas ISO son de carácter VOLUNTARIO. Sin embargo, las dinámicas de un mercado globalizante,

donde clientes, proveedores, socios, gobiernos, etc., exigen pruebas fehacientes de confiabilidad y calidad en bienes y servicios, hacen de las normas ISO un recurrente legítimo en el establecimiento de garantías comerciales entre empresarios y negociantes de todo el mundo.

¿Cuáles son?

Las normas ISO 9000 cubren todo el proceso de producción de una empresa, desde el estudio de mercados -que precede la creación de un nuevo producto-, hasta los requerimientos contractuales y de calidad en las materias primas ofrecidas por los subcontratistas (proveedores). Además, desarrolla procesos paralelos de control de la producción. En síntesis, las ISO 9000 se ocupan de los requisitos que un sistema de calidad debe cumplir durante todo el ciclo de vida del producto o servicio.

La primera norma de la serie es la 8402 (terminología), la cual precisa los conceptos relacionados con el aseguramiento y la administración de la calidad en 67 definiciones, y se elaboró con el fin de garantizar un entendimiento único, y una aplicación correcta de las conceptualizaciones empleadas por las demás normas de la serie ISO 9000.

Luego sigue la norma ISO 9000, dividida en:

9000 Parte 1: Directrices para su selección y uso.

9000 Parte 2: Directrices genéricas para la aplicación de las normas ISO 9001, ISO 9002 e ISO 9003.

9000 Parte 3: Directrices para la aplicación de la norma ISO 9001 al desarrollo, suministro y revisión de software.

9000 Parte 4: Guía para el manejo de un programa de seguridad de funcionamiento.

Normas que fijan las directrices para la aplicación y selección de las normas específicas que conforman la serie.

La norma ISO 9004, dividida también en cuatro partes:

9004 Parte 1: Administración de la calidad y elementos del sistema de calidad

Directrices para productos

9004 Parte 2: Administración de la calidad y elementos del sistema de calidad - Directrices para servicios.

9004 Parte 3: Administración de la calidad y elementos del sistema de calidad - Directrices para materiales procesados. 9004 Parte 4: Principios y elementos para la administración del mejoramiento de la calidad en la organización.

Y según el alcance de la producción en la empresa, las siguientes normas:

9001: Sistemas de calidad. Modelo para aseguramiento de la calidad en diseño, desarrollo, producción, instalación y servicio.

9002: Sistemas de calidad. Modelo de aseguramiento de la calidad en producción, instalación y servicio.

9003: Sistemas de calidad. Modelo para aseguramiento de la calidad en inspección y ensayos finales.

Existen también unas normas adicionales que sirven a las ya mencionadas, como apoyo tecnológico y como herramientas para procedimientos en la administración de la calidad y elementos del sistema.

10005: Directrices para planes de calidad.

10006: Directrices para la calidad en administración de proyectos.

10007: Directrices para la administración de la configuración.

10011-1: Directrices para la auditoría de sistemas de calidad

Parte 1. Auditoría.

10011-2: Parte 2. Criterios para la calificación de auditores de sistemas de calidad.

10011-3: Parte 3. Administración de programas de auditorías. 10012-1: Requisitos de aseguramiento de la calidad para equipos de medición.

Parte 1. Sistema de confirmación metrológica para equipos de medición.

10012-2: Parte 2. Aseguramiento de las mediciones. 10013: Directrices para elaborar manuales de calidad.

10014: Efectos económicos de la administración total de la calidad.

El verdadero objetivo

La calidad, concepto que es el marco de todo el discurso expuesto hasta el momento, se puede entender en términos reactivos o activos, es decir, la calidad se puede dar en términos de mantener una situación o circunstancia empresarial a pesar del cambio imperante, por ejemplo, la calidad de un producto en el tiempo; o en términos de cambiar agilidad, generalmente, para responderá los requerimientos del cliente. La calidad también se puede concebir en dos ámbitos: El externo y el interno. El externo, como una fuente de ventaja competitiva en un entorno económico; y el interno, como un conjunto de capacidades, lo que la empresa puede hacer bien desde la primera vez.

Uno de los inconvenientes más grandes que existen para que se asimile bien la filosofía de la calidad, es la inclinación a entender el concepto en dos únicos niveles: Calidad del producto y calidad del proceso. Por eso es importante visualizar la calidad más allá de lo abstracto, asignándole unos tiempos de logro así:

- **Calidad operativa:** Capacidad de cambiar en el día, de manera simple y con tiempos mínimos invertidos.

- **Calidad táctica:** Capacidad de cambio de vez en cuando, es decir, capacidad de efectuar cambios que requieren cierto nivel de compromiso y esfuerzo de los miembros de la organización en el mediano plazo.
- **Calidad estratégica:** Capacidad de llevar a cabo cambios irreversibles en el largo plazo -aquí se podrían ubicar los cambios requeridos por la certificación de un sistema de aseguramiento de la calidad, con base en las normas ISO de la serie 9000- que exigen voluntad, compromiso, e inversión de recurso técnico y humano significativo.

Se denomina sistema total de calidad, al conjunto de procedimientos administrativos y técnicos necesarios para la producción de artículos de calidad, es decir, de artículos que satisfagan las necesidades del consumidor al menor costo posible.

Estos procedimientos deben establecer las funciones a desarrollar durante todas las etapas del proceso productivo, las técnicas a emplear, y la organización necesaria para llevarlas a cabo.

La certificación de las Normas ISO 9000 en Colombia

La certificación se define como el procedimiento mediante el cual un tercero garantiza por escrito que un producto, proceso o servicio, cumple los requisitos especificados. La certificación no sólo se otorga para el

sistema de la calidad (cumplimiento de una de las normas ISO 9001, 9002 ó 9003), sino también, y cada vez más, para sistemas de administración ambiental (cumplimiento de la norma ISO 14001), y en el manejo del personal.

El proceso de certificación se sustenta en una auditoría del sistema de calidad, y en la neutralidad de la entidad que certifica, ya que está por encima de la relación contractual cliente-proveedor.

En Colombia, ICONTEC está acreditado por la Superintendencia de Industria y Comercio, mediante Resolución 2330 de 1994, y en cumplimiento de la norma europea EN 45012, como entidad capacitada para certificar productos y sistemas de calidad.

Según declaraciones del doctor Fabio Tobón Villegas, director del ICONTEC: «Colombia, a través de dicha entidad, es líder en Latinoamérica en aplicación de las normas de la serie ISO 9000, y ha brindado asesoría al respecto a países y organismos afines de Uruguay, Argentina, Chile, Panamá, Costa Rica, Venezuela, Guatemala, República Dominicana, Perú y Ecuador, entre otros».

En Colombia, ICONTEC ha certificado cerca de 250 compañías en aseguramiento de la calidad, según normas ISO, y participa en 40 comités de normalización de dicha entidad, respondiendo a las necesidades comerciales y económicas de la industria colombiana.

Las normas ISO 9000 representan, entonces, una ventaja competitiva real en el mercado, una forma tangible de darle valor agregado a los bienes y servicios, asegurando relaciones a largo plazo con clientes y proveedores de todo el mundo, ya que las barreras técnicas de producción se eliminan gradualmente, así como una reducción ostensible de los costos de producción derivados de los desperdicios, las averías y los re-procesos industriales. Las normas ISO hacen consciente la filosofía de la calidad, lo que contribuye a robustecer la cultura organizacional de la empresa, y a crear un clima laboral armónico dentro de un ritmo vertiginoso de desarrollo y proyección empresarial. Las normas ISO 9000, aunque voluntarias, hoy por hoy se imponen en el mundo.

Bibliografía:

BERNAL C., Camilo; AYA D., Fernando y FLOREZ, Pedro. La función de la calidad y de la normalización. Bogotá: Subdirección de servicios técnicos ICONTEC, 1985.

CORONADO, Hugo Alberto. Cincuentenario de la ISO: ISO en una síntesis. En; Normas y calidad. Bogotá. Vol. 13, No 33 (Abr. / Jun. 1997).

LOMBANA A., Germán. Certificación de sistemas de calidad. En: Normas y calidad. Bogotá. Vol. 13, No 34 (Jul. / Sept. 1997).

VILLEGAS LÓPEZ, Gustavo Adolfo. La gestión de la calidad en las empresas de fabricación. En: Normas y calidad. Bogotá. Vol. 12, No 31 (Oct. / Dic. 1996).

VIVAS RODRÍGUEZ, Mónica. Las normas de la serie ISO 9000. En: Normas y calidad. Bogotá. Vol. 12, No 31 (Oct. / Dic. 1996); p. 34.