

# CERTIFICACION ISO 9000 Y SUS IMPLICANCIAS



Ing. José Reaño Alvarez

**P**ara poder acceder al mercado europeo y a otras regiones comerciales es fundamental cumplir con las normas de control de calidad internacionales. La industria peruana no debería pasar por alto este tópico, ya que puede ser una base para la modernización y también puede llevar a la clase empresarial a no pensar sólo en comprar barato, vender caro, pagar bajos sueldos y no querer tributar; sino también en desarrollar la industria.

En 1950, Edwards Deming dio el siguiente mensaje a un grupo de empresarios japoneses: "Escúchenme, y en 5 años competirán con el Occidente. Permanezcan escuchándome y pronto el Occidente pedirá protección contra ustedes". Un mensaje parecido a éste se aplicaría al Perú de la siguiente manera: "Para desarrollar la industria e ir a la conquista de nuevos mer-

cados es necesario tomar como base normas internacionales de control de calidad". Y con este propósito, en el presente artículo, doy a conocer qué es realmente ISO 9000.

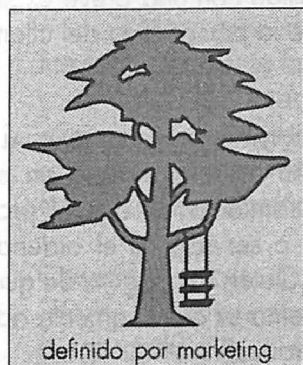
Los estándares ISO 9000 representan el común denominador de normas de control de calidad que son aceptadas internacionalmente. En 1987 fueron adoptados por la International Organization for Standardization (ISO). La certificación ISO 9000 demuestra la capacidad de un oferente de controlar el proceso que determina la aceptabilidad del producto o servicio que se ofrece.

Un común malentendido es pensar que ISO 9000 consiste en hacer lo que dicen que hacen y documentar ello en un período de tiempo. Esto es parcialmente correcto. Se necesita asegurar que lo que realmente se hace es

lo que se dice que hace, todo el tiempo, y que está orientado hacia requerimientos específicos.

ISO 9000 es una de las herramientas que una compañía puede usar en su administración de la calidad to-

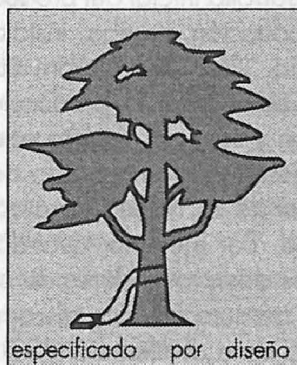
operaciones bien organizadas con gente entrenada y motivada. Este es el nuevo desafío. Aquellos que trabajen rápidamente sobre esto disfrutarán el resultado que será el ser un líder en el mercado y quienes posterguen esto sentirán la pérdida de sus negocios.



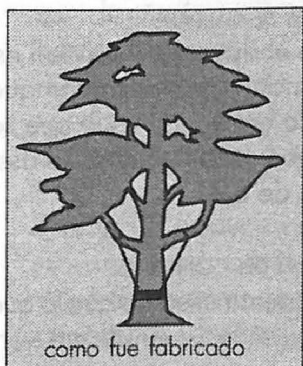
definido por marketing



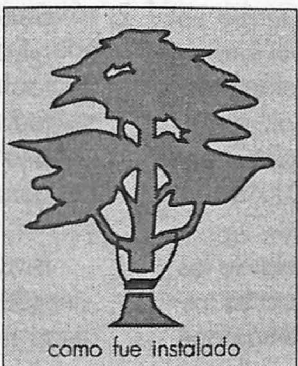
ordenado por ventas



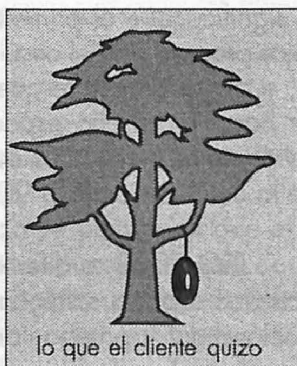
especificado por diseño



como fue fabricado



como fue instalado



lo que el cliente quiso

### ISO 9000 PREVIENE ESTOS PROBLEMAS

FUENTE : ISO 9000 BOOK J.T. RABBIT

tal. El certificado es un sello de aprobación que hace a los clientes sentirse mejor cuando ellos hacen negocios con su empresa.

ISO 9000 es más que sólo estándares, pues reflejará un conjunto de

ISO 9000 es la base para conducir y llevar adelante a una empresa. Los estándares en los cuales una compañía puede ser registrada, ISO 9001 hasta ISO 9003 se aplica a las empresas de acuerdo al sector de sus

actividades. ISO 9004 y la familia de ISO 9000-X son documentos que proveen guías específicas para aplicaciones industriales específicas. De estos tres ISO 9000 standards, ISO 9001 es la más completa en el campo, da la conformidad del proceso desde el desarrollo inicial del producto hasta la producción, prueba, instalación y servicio. ISO 9002 cubre solamente el llevar a cabo la producción, instalación y servicio. Ambos estándares requieren el mismo grado de conformidad de su respectiva área de actividad. Por ejemplo, cuando comparamos dos proveedores de un producto de consumo diario, tal como papel, si uno tiene certificación ISO 9001 y el otro tiene certificación ISO 9002, ésto no significa que el primero tenga un mejor proceso que el otro. Sin embargo, si alguien requiere que el proveedor haga un diseño especial, entonces el mejor certificado es quien posee la certificación ISO 9001.

ISO 9003, a diferencia de los otros dos, apunta solamente a la inspección final y prueba, además que tiene el grado más bajo de conformidad requerido. Este estándar es algo controversial y muchos piensan que generalmente socava el estándar completo especialmente cuando una compañía pretende usar ello para obtener la certificación.

El ISO 9000 está centrado sobre 20 aspectos de un programa de calidad que están sujetos a una auditoría rigurosa durante el proceso de

certificación. Cuando se trata de determinar cómo cada sección se aplica a una organización, pregúntense a sí mismos cómo se relaciona ello a las expectativas de sus clientes. Los siguientes 20 elementos están contenidos en la sección 4 del documento ISO 9000 standard y están con una breve explicación desde la perspectiva del cliente.

1. RESPONSABILIDAD GERENCIAL.  
¿Quién es responsable en el aseguramiento de que el producto o servicio es el ordenado? ¿Quién se asegura de que el sistema es efectivamente administrativo?
2. SISTEMA DE CALIDAD.  
¿Está el sistema de calidad establecido para asegurar que todo lo entregado es lo que se dijo que sería? ¿Cómo se aseguran de ello?
3. REVISIÓN DEL CONTRATO.  
¿Su sistema asegura que lo que el marketing y ventas me vendió es lo que voy a recibir y cuándo?
4. CONTROL DE DISEÑO.  
Muestre cómo está diseñado el producto y cómo se asegura que es lo que usted dice que es. ¿Hay acuerdo entre vendedores y diseñadores que funciones como ellos dicen? Si se hacen cambios al diseño, ¿cómo determina si el producto es aún aceptable?

5. DOCUMENTACIÓN Y CONTROL DE DATOS. ¿Cómo se informa a fabricación de los requerimientos y materiales para fabricar el producto? Si se hace un cambio a los requerimientos, ¿Cómo es comunicado? Si se hacen cambios en los materiales requeridos, ¿Cómo fabricación es informado acerca de las pruebas y de las piezas requeridas? ¿Sabrá la organización cuáles repuestos se necesitan para un trabajo de reparación?
6. COMPRAS. ¿Puede mostrarme cómo se está asegurando que su equipo de compras está comprando lo que sus diseñadores e ingenieros han especificado? ¿Cómo sabe que está comprando de un proveedor que hace buenos productos y entregas a tiempo?
7. CONTROL DE INSUMOS Y PRODUCTOS PROVISTOS POR EL CLIENTE. Muéstreme cómo se protegen, almacenan y mantienen los materiales enviados.
8. IDENTIFICACIÓN DEL PRODUCTO Y RASTREABILIDAD. Muéstreme cómo se asegura que los materiales no son mezclados con otros y que son realmente los que se pidió. ¿Cómo verifica que los materiales son los que los diseños dicen que son? Cómo se asegura que se está usando los materiales correctos cuando se fabrica el producto?
9. CONTROL DE PROCESO. Muéstreme cómo sus procedimientos establecidos fabrican el producto adecuadamente. ¿Tiene algunos puntos en el proceso donde no se puede decir por inspección que el producto es aceptable?
10. INSPECCIÓN Y PRUEBA. ¿Cómo se asegura que recibí lo que ordene?
11. CONTROL DE INSPECCIÓN, MEDICIÓN Y EQUIPO DE PRUEBA. ¿Cómo se asegura que el equipo que se usa para las pruebas es preciso y confiable?
12. INSPECCIÓN Y TEST STATUS. ¿Cómo se indica que el producto fue probado?
13. CONTROL DE NO CONFORMIDAD DEL PRODUCTO. ¿Cuándo se demuestra que el producto no funciona o está defectuoso? ¿Hay un procedimiento establecido para reparar ello?
14. ACCIÓN CORRECTIVA Y PREVENTIVA. Si encuentra un problema con un producto o si un cliente se queja, ¿cuál es el procedimiento para asegurar que no ocurra otra vez? ¿Están escribiendo nuevos procedimientos y entrenando gente para ello?

15. MANIPULEO, ALMACENAJE, EMPACADO, PRESERVACIÓN Y ENTREGA. ¿Cómo se asegura que el producto fue fabricado adecuadamente y que es empacado, preservado y almacenado para prevenir daños? ¿Puede asegurar que el proceso de entrega tiene cuidado de no dañar el producto?

16. REGISTROS DE CONTROL DE CALIDAD. ¿Tiene procedimientos para documentar la calidad del producto? ¿Podría encontrar los registros rápidamente para revisarlos?

17. AUDITORÍA DE CALIDAD INTERNA. ¿Puede mostrarme dónde la gerencia ha solucionado un problema descubierto por el equipo de auditoría?

18. ENTRENAMIENTO. Demuestre que la gente que trabaja en la fabricación y prueba del producto, ha sido entrenada.

19. SERVICIO. ¿Cómo provee servicio a sus clientes? ¿Tiene un equipo especializado en ello?

20. TÉCNICAS ESTADÍSTICAS. Si está usando técnicas estadísticas para demostrar que el producto es bueno, ¿Podría demostrar que ello funciona?

## BIBLIOGRAFIA

Rabbitt J. T. The ISO 9000 Book. USA 1994.