



LA CERTIFICACION EN ISO 9000 NO SOLO ES NECESARIA “ES IMPRESCINDIBLE”

ING. JOSÉ MÁRQUEZ ROBLES

*E*l año 1987 marca un hito importante en la historia mundial de la calidad, ya en ese entonces conocida como; “Calidad Total en la Empresa”, al establecer, EL INSTITUTO INTERNACIONAL DE NORMALIZACION “ISO” LAS NORMAS 9000, 9001, 9002, 9003 Y 9004; las que fueron adoptadas por 90 países, entre ellos los del Mercado Común Europeo. La Comisión de Bruselas en 1989, denominan normas E.N. serie 29000.

El Perú se une a esta corriente y emite en 1991 las normas ITINTEC 833.900, 833.901, 833.902, 833.903 y 833.904.

Las industrias del Japón son las más preparadas para la aceptación de las normas ISO 9000 por su cultura de “calidad” instaurada desde la llegada de Deming al Japón (1950). Contando ya, en 1990 con más de 70 empresas registradas a la norma establecida, debido a la facilidad de adecuación de sus sistemas. En EE.UU. se está estableciendo como doctrina la certificación a la nueva norma habiendo en la actualidad más de 1500 firmas en proceso de adecuación. Du Pont,

3M Corp. (USA), ICI (Gran Bretaña), Rhone Poulanc S.A. (Francia) han implementado programas para hacer que sus suministradores, subsidiarias y distribuidores se adecuen al ISO 9000. Esto ha revolucionado el mundo industrial, de modo que para fines del siglo, las normas en mención serán usadas como garantía de Calidad en cualquier transacción comercial.

Por estas razones, es conveniente que nuestra incipiente industria de exportación y las empresas de servicio que abastecen a las grandes empresas industriales locales se adecuen a la filosofía de las normas ISO 9000 a 9004. La industria nacional deberá luego aunarse al carro de la modernidad si quiere sobrevivir, no le queda otra alternativa.

PROYECTO

Las especificaciones de Calidad de la ISO 9000 constituyen la base filosófica de los principios actuales de la Calidad Total.

No se trata de un conjunto de especificaciones, o de características puntuales de productos; sino de normas de manejo empresarial y de gerencia en el cual las empresas que se adecuan al sistema, se comprometen (certifican) y se someten a cierto

comportamiento y política de compras, producción, ventas y servicios al cliente, que garantizan la operación y el comportamiento ético de la empresa sujeta a certificación dentro de las reglas de Calidad Total. Incluyen por lo tanto estas normas no sólo las políticas de comportamiento empresarial sino la instrucción básica de lo que significa Calidad Total.

Las normas ITINTEC 833.9001 al 833.9004 serán publicadas en los siguientes números de Ingeniería Industrial con el fin de que éste importante instrumento llegue a nuestro público lector.

Coordinador de Calidad Total de la Facultad de Ingeniería Industrial.

Como hemos indicado, éstas Normas, son obligatorias en el Mercado Común Europeo, y están siendo implantadas en EE.UU. y también en el Japón. Desde que una fase de la política normativa incluye la compra de insumos, los países suministradores de materia prima, caso del Perú, están obligados a cumplir las normas prescritas o de lo contrario, a fines de siglo, perderán sus mercados naturales.

La única salida para el exportador peruano será pues adecuarse al cumplimiento de las normas ISO 9000 y 9004 por medio del procedimiento llamado Certificación a través de los siete pasos para la certificación:

- 1ª Comparar los procedimientos actuales de la empresa con los estándares 803.9001 al 803.9003.
- 2ª Identificar los pasos necesarios para lograr la conformidad al estándar a aplicar.
- 3ª Preparar un programa de aseguramiento de Calidad.
- 4ª Definir, documentar e implementar los nuevos procedimientos.
- 5ª Preparar su propio Manual de Calidad.
- 6ª Establecer una reunión previa con el Auditor escogido para analizar el manual de Calidad.
- 7ª Realizar la auditoría de certificación.

Una vez que la gerencia de la

empresa realice éste examen de su propia realidad estará preparada para seguir el proceso de certificación en la norma que le toque cumplir (ver cuadro 1).

En la experiencia mundial las primeras firmas en adecuarse a las normas ISO 9000 fueron los ofertantes de servicios, productores de maquinaria y firmas de Ingeniería; por la intensa competencia que existe en la aplicación tecnológica y la simplicidad relativa de las Normas 9001 y 9002. Las revistas especializadas, son un ejemplo de ésta adecuación en firmas como Betz, Tuthillpump, Dresser Rand, Bulwark, Elliot, en productos de maquinaria y servicios especializadas. Además las firmas productoras multinacionales han empezado una campaña a todo nivel para certificar a sus diferentes compañías. Du Pont (Wilmington Del), Eastman Kodak (Rochester N. Y.), 3M (Minneapolis Minnessotta), Union Carbide (Dambury Conn.), son ejemplos de líderes en éste campo en EE. UU..

En el cuadro 1 damos un esquema del contenido y aplicación de cada una de las normas y el estudio de ésta servirá para que cada empresa, sea productora de Bienes, comercializadora, o productora de servicios se adecue a su norma respectiva o paso a paso a cada una de ellas realizando un examen primario en base a los siete puntos dados anteriormente.

CUADRO 1

ISO 9000 ESQUEMA		
STANDAR	CONTENIDO	APLICACION
ISO 9000	Directivas para la Selección y Uso	Todas las Industrias incluyendo desarrollo de Software
ISO 9001	Aseguramiento e la Calidad en el Diseño, desarrollo, producción, instalación y servicios	Firmas de Ingeniería y Construcción, fabricantes que diseñan, desarrollan, producen e instalan productos y sus servicios.
ISO 9002	Aseguramiento de la Calidad de Producción e Instalación	Compañías de Industrias de procesos químico que no están involucradas en el diseño o en el servicio a las ventas
ISO 9003	Aseguramiento de la Calidad en la Inspección final y durante las pruebas de laboratorio	Pequeños talleres, división dentro de una firma distribuidores de equipos que inspeccionan y venden productos
ISO 9004	Gerencia de Calidad y Elementos de los Sistemas de Calidad	Todas las Industrias

El cuadro 2 relaciona los elementos del sistema de producción que intervienen en cada una de las normas ISO y que se deben revisar y comprendidas en el manual de Calidad para poder certificar la norma ISO correspondiente.

Certificación y registro a la norma ISO 9000 a 9004

Las empresas de Auditoría y Certificación son organismos que legalmente deberán ser respaldadas por INDECOPI (ITINTEC) y deben de

CUADRO 2

ELEMENTOS DEL SISTEMA QUE INTERVIENEN EN LA CALIDAD ISO

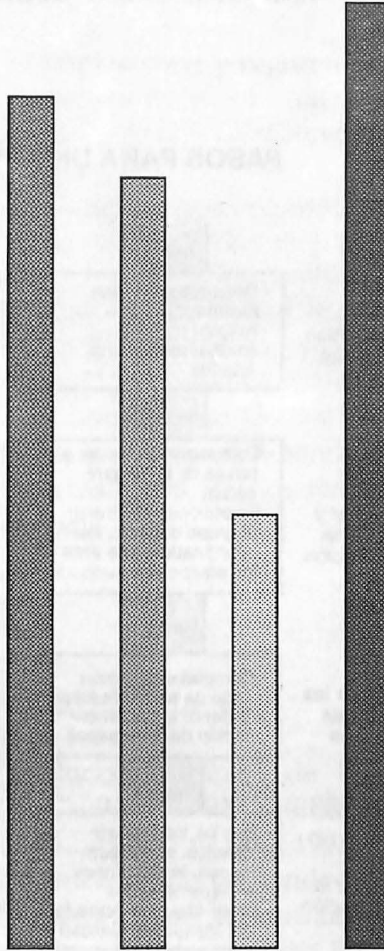
- Responsabilidad Gerencial
- Principios del Sist. de Calidad
- Control y seguimiento del material
- Inspección y pruebas del producto
- Equipos de medición y pruebas
- Control del producto no conforme
- Manejo almacenamiento y despacho
- Control documentario
- Requisitos de Calidad
- Entrenamiento
- Uso de métodos estadísticos
- Auditoría Interna
- Calidad de Mercado
- Compras
- Control de proceso
- Control de producción
- Acción correctiva
- Producto Suministrado
- Calidad en Investigación
- Servicio de Ventas
- Consideraciones de Costo
- Seguridad y Confianza

ISO 9001: Especifica aseguramiento de la Calidad en diseño, producción, instalación y servicio de un producto.

ISO 9002: Se aplica a la producción de servicios e instalación

ISO 9003: Se aplica a la inspección final y constatación

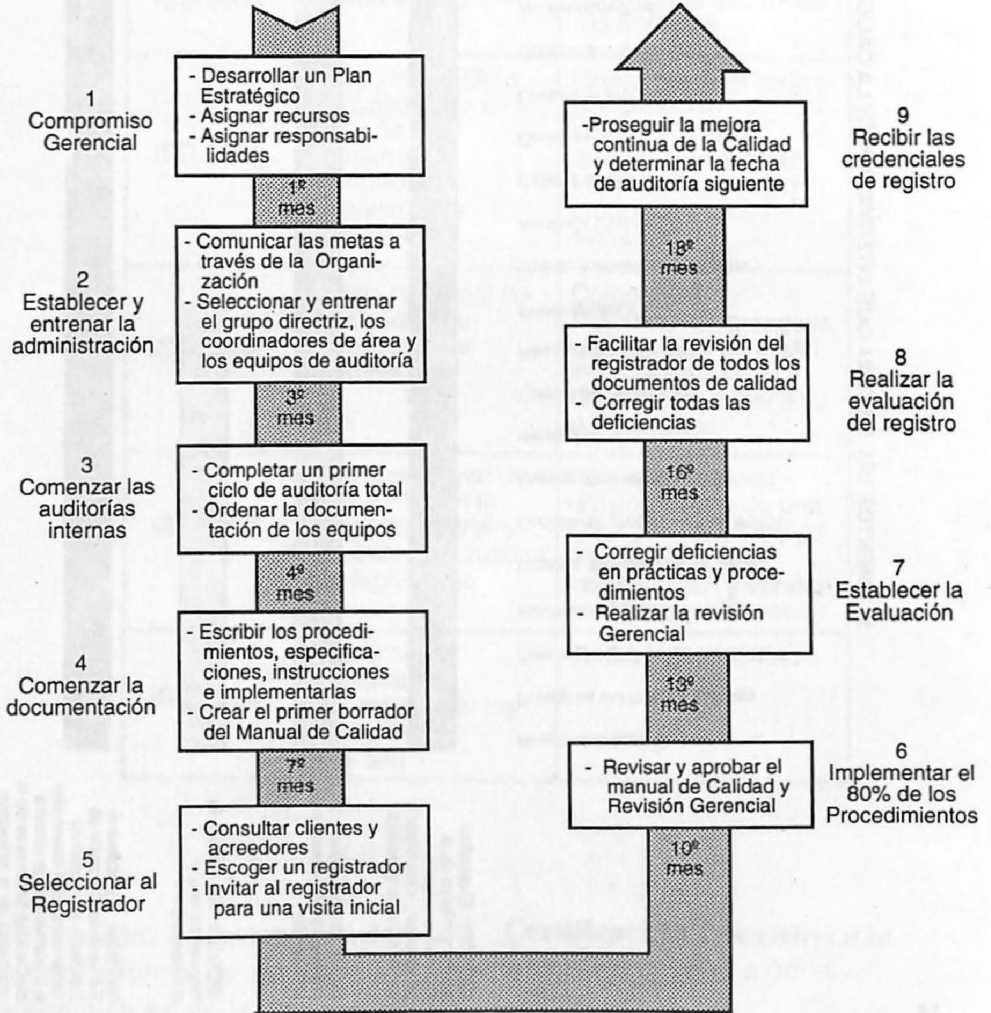
ISO 9004: Establece el Sistema de Gerencia de Calidad y los Sistemas necesarios para desarrollar e implementar un sistema de Calidad determinando la existencia de la aplicación



ISO 9000: CONTENIDO

CUADRO 3

PASOS PARA UN REGISTRO ISO 9000-9004



auditar la Calidad en la empresa en los campos que se expresa a continuación:

Política de la Calidad

La gerencia de la empresa a certificarse debe definir y documentar su política y objetivos para cumplir con la Calidad y mantener a todos los niveles de la empresa en este empeño.

Revisión de la Organización

El sistema de Calidad adoptado debe satisfacer los requerimientos de la especificación y ésta debe de revisarse continuamente llevando registros de los avances realizados.

Auditoría de Calidad Interna

La empresa debe tener un sistema integral de auditoría de Calidad en todas las etapas de la empresa, estableciendo un sistema de especificaciones que normalice el sistema.

Acción Correctiva

Se debe establecer, documentar y mantener procedimientos al día para:

- a) Investigar las causas de no conformación de especificaciones, y determinar la acción correctiva para prevenir su repetición.
- b) Analizar todos los procesos y procedimientos de operación.
- c) Prevenir problemas a encontrar al examinar los procesos y procedimientos en uso.
- d) Aplicar los controles necesarios para asegurar que las acciones

correctivas se realizan y son efectivas.

- e) Implementar y registrar los cambios de los procedimientos resultante de la acción correctiva.

Damos por último en la fig. 3 los 9 pasos para realizar un registro ISO 9000 a 9004 sugerido por la revista CHEMICAL ENGINEERING en Abril de 1993, trabajo que pueda durar entre 18 y 20 meses y tener un costo aproximado entre 15000 y 20000 dólares, y que puedan servir de guía para realizar la certificación en nuestro país.

BIBLIOGRAFIA

- Traducciones libres de la revista CHEMICAL ENGINEERING. Octubre 1992 y Abril 1993.
- American National Standar Institute. International Organization for Standarization Caisse Postale 56 CH-1211 Geneve 20, Switzerland. Faz 41 - 22 - 735 - 3430.
- IMECCA - Instituto Mejicano de Calidad.
- Normas ITINTEC, INDECOPI PERU.