

# **ISO 9000 LA CERTIFICACIÓN DE CALIDAD Y EL TERCER FORO ANDINO**

*Dr. LADISLAO SAAVEDRA RASSO*

## **RESUMEN**

Trata sobre el significado e importancia de la certificación de calidad ISO 9000. Normas de Aseguramiento de la Calidad, internacionalmente adoptadas por las empresas del sector productivo y de servicios.

En el Perú es cada vez mayor la demanda de esta certificación. Por eso, se recomienda que el país obtenga la categoría de Miembro "P" con derecho a participar e influir en los cambios, ya que actualmente está sólo como observador.

## **ISO 9000 LA CERTIFICACIÓN DE CALIDAD Y EL TERCER FORO ANDINO**

En octubre último se realizó en nuestra capital el TERCER FORO ANDINO ISO 9000, en el que tomaron parte alrededor de 200 empresarios y ejecutivos.

Este evento contó entre sus expositores a Ahmahd Hussein, secretario de la Asociación Canadiense de Standares o Normas y John Davies, presidente del Comité Técnico 176, Subcomité 2 de la ISO, responsable de la Serie 9000 quien es

también vicepresidente director y past secretario general del Instituto de Aseguramiento de la Calidad con sede en Londres.

Antes de reseñar lo tratado en el Foro Andino ISO 9000, consideramos importante hacer algunas precisiones sobre estas Normas de Calidad de las que tanto se habla actualmente; en especial, en nuestro país.

## **¿ QUÉ SIGNIFICA ISO?**

Las siglas ISO corresponden a INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARIZATION (Organización Internacional para Estandarización) con sede en Ginebra, Suiza.

Fue fundada en 1946, con el fin de apoyar el intercambio internacional de productos y servicios mediante el desarrollo de estándares o normas, tanto para las actividades industriales como de servicios.

## **LAS NORMAS DE LA SERIE 9000**

En 1987, el Instituto Internacional de Normalización ISO aprobó y publicó las normas: ISO 9000; 9001, 9002, 9003, y 9004. las mismas que fueron adoptadas por más de 90 países, entre ellos todos los de la Comunidad Europea y más tarde por países tan importantes como EE.UU., Canadá, Japón, Brasil y otros.

Veamos en qué consisten estas normas:

**NORMA 9000.-** Son normas para la gestión y el aseguramiento de la calidad, así como lineamientos para su solución y utilización.

**NORMA 9001.-** Establece un modelo de sistema de calidad, que permite ase-

gurar la calidad en el diseño y desarrollo de productos, en su producción, instalación y servicio; o sea, que contiene los requisitos que debe cumplir el sistema de un fabricante para diseñar, fabricar e instalar sus productos, con la seguridad para quienes los adquieren, de que alcanzaron los niveles de calidad establecidos en las Normas o especificaciones correspondientes.

**NORMA 9002.-** Se aplica para asegurar la conformidad con los requisitos que debe cumplir el sistema de calidad, cuando contractualmente debe ponerse de manifiesto la capacidad del proveedor para controlar su proceso de fabricación; de forma tal, que sus productos sean aceptables para el cliente.

**NORMA 9003.-** Establece un modelo de sistema de calidad, para que un fabricante asegure a sus clientes, que sus productos alcanzan el nivel de calidad establecido en las Normas o especificaciones correspondientes (estipuladas en el contrato), mediante la inspección y ensayos adecuados sobre los productos terminada su fabricación.

**NORMA 9004.-** Describe una serie de elementos básicos que permiten el establecer y desarrollar un sistema de calidad, que asegure la confianza de la dirección de la empresa.

La selección de los elementos básicos que permiten establecer y desarrollar un sistema de calidad, que asegure la confianza de la dirección de la empresa.

La selección de los elementos contenidos en esta Norma y la amplitud con que pueden ser aplicados, dependen de factores como el sector del mercado, la naturaleza propia del producto, las necesidades de consumidor y otros.

## **EN RESUMEN ISO 9000**

Es un CERTIFICADO DE CALIDAD, otorgado a una empresa que cumple determinados requisitos en los procedimientos que emplea para elaborar sus productos y/o servicios.

### ***Procedimiento de Certificación***

Consiste en la evaluación de la conformidad del sistema de aseguramiento de calidad de la empresa y no consiste en una certificación del producto en sí, no se evalúa al producto, ni se realizan controles sobre el mismo.

O sea, que la certificación de las empresas no tiene como objetivo certificar que el producto es bueno y que la empresa produce bien, sino lo que hace es poner de manifiesto la capacidad de la empresa para producir un producto o prestar un servicio.

No certifica una empresa en su totalidad, salvo que haya implantado un sistema de aseguramiento de la calidad para todas las actividades que realiza, de no ser así, debe ser aplicada para cada área de actividad de la empresa. Además, al utilizar las Normas ISO 9000 en el procedimiento de certificación se debe tener en cuenta:

- Que las Normas ISO 9000 no deben alterarse para su aplicación a diferentes sectores.

- Es posible implantar estas Normas en empresas: pequeñas, medianas o grandes.

- Si las Normas ISO de la serie 9000 se utilizan en un procedimiento de certificación de productos, se debe preparar un reglamento que especifique los requisitos a evaluar en el sistema de calidad del fabricante que efectúa el control del producto.

## ***VOLVIENDO AL TERCER FORO ANDINO ISO 9000***

Se puso de manifiesto:

Que las Normas ISO 9000 se han convertido en los últimos años en requisitos casi obligatorios para exportar y que, técnicamente, permiten garantizar al cliente la misma calidad de productos constante y sin defectos, por eso una empresa con certificado ISO 9000, gana imagen en el mercado nacional e internacional.

Asimismo, se evidenció que las Normas ISO 9000 se introducirán en todas las áreas del quehacer humano, incluyendo los servicios.

## ***EN EL CASO DE NUESTRO PAÍS***

Desde 1994, año en que logró su certificación la primera empresa peruana, ya hay más de 30 empresas certificadas y alrededor de 80 empresas privadas, se encuentran en trámite de sus respectivas certificaciones.

Asimismo, el estado peruano está alistándose para obtener ISO 9000 en servicios de SUNAD, SEDAPAL, IPSS y el mismo INDECOPI.

Por todas estas razones; **el Perú debería ser miembro “P”** (Participante), ya que actualmente, está sólo como observador y eso le daría el derecho a participar e influir en los cambios, lo cual significaría pasar de **simple observador a protagonista** del Proceso ISO.

## ***BIBLIOGRAFÍA***

CÁMARA DE COMERCIO

En: *Revista de Comercio y Producción*, Año LXIX - N° 2270, Lima, Perú.

FLORIDA CONSTRUCCIÓN NEWS-USA, Edition International, Volumen 2, número 4.

HOYLE, David

1996. ISO 9000 Manual de Sistemas de Calidad. Editorial Paraninfo, Tercera Edición, España.