

NORMAS ISO-SERIE 9000, ¿NECESIDAD, REQUISITO O SIMPLEMENTE UNA COARTADA EMPRESARIAL?

Ing. Jorge D. Smirnoff
TUV Essen.

Las Normas ISO-Serie 9000, tienen como objetivos fundamentales:

a.- Unificar Universalmente el Criterio de la Calidad,

b.- Establecer una base uniforme para la implantación de un Sistema de la Calidad, que permita al proveedor, ofrecer un grado de confiabilidad, respecto a lo que ofrece.

La confianza se logra a través de Políticas Empresariales definidas e implementadas con el apoyo y convicción de los sectores Directivos y de la intervención de todo el personal de las empresas, trabajando como un equipo.

El Sistema de la Calidad, deberá estar basado en los siguientes principios:

1.- Definir lo que se hará para dar confianza al usuario o comprador,

2.- Hacer lo que se dijo se haría y

3.- Registrar lo que se hizo.

No cumplir con esas premisas, significa no solo pretender establecer una coartada funcional; sino también engañarse a si mismo, pagando los costos de la Falta de la Calidad.

NORMAS ISO SERIE 9000, ¿ NECESIDAD, REQUISITO, O SIMPLEMENTE UNA COARTADA EMPRESARIAL ?

*Ing. Jorge D. Smirnoff
TUV-Essen*

La segunda mitad del presente siglo, ha marcado el comienzo de un cambio filosófico fundamental en lo referente al intercambio comercial del Mercado Internacional.

El fin de la segunda guerra mundial y sus efectos, trajeron la necesidad en algunos países de establecer caminos para su reconstrucción y para reemplazar a la gente capaz y calificada perdida durante la contienda.

Ejemplos bien conocidos de esto, son : el Japón, Alemania, Italia, Gran Bretaña, e incluso los Estados Unidos de Norteamérica.

Las medidas que debieron tomar esos países, estuvieron fundamentalmente basadas en la educación de sus pueblos, en el mejoramiento de la calidad de vida y por ende en la reconstrucción o en la readaptación de sus industrias.

Como consecuencia de ello, surgieron las necesidades de Mercado, de la libre competencia para poder acceder y competir.

Para poder hacerlo con mayores posibilidades, los distintos países se dedicaron a desarrollar nuevas técnicas, nuevas filosofías y porque no decirlo nuevos métodos de protección para sus inversiones.

Aquellos países que eran los principales productores de armamentos; originaron normas que aseguraban la calidad y confiabilidad de sus armas. Un ejemplo de ello fueron las Normas AQAP de la NATO.

En aquellos que dominaban la Energía Nuclear, se originaron Normas, como por ejemplo: las CSA- Z299, las ANSI de la Serie 45, o las BS 5150. De esa manera se pretendía proteger la seguridad de los seres vivientes y del medio ambiente.

Esas Normas adecuadas o adaptadas aún tienen vigencia. Algunas han sido adaptadas internacionalmente por algunos países; como el caso de la 50-CQA, del Organismo Internacional de Energía Nuclear.

Hoy en día, esos mismos criterios de Aseguramiento de la Calidad, están siendo requeridos e implantados como exigencias de Mercado para productos y servicios en las áreas convencionales.

Las Normas ISO de la Serie 9000, justamente representan esos criterios; en la búsqueda de exigir y brindar un cierto grado de confiabilidad, para los usuarios de bienes o de servicios.

Aquí surge claramente el dilema que planteo en el Título de mi trabajo:

¿Representan las Normas ISO de la Serie-9000, la exigencia ineludible, el requisito limitativo o de contención de aquellos países de los Mercados Europeo, Norteamericano o Asiático, industrialmente más adelantados ante el avance industrial de países de otros continentes; y se las usa como medio de protección ?.

¿ Representan una necesidad mandatoria para los compradores de Bienes o de Servicios, para asegurarse la confiabilidad de sus compras ?.

Y por último, para los proveedores o fabricantes de esos Bienes o Servicios, ¿ Representan una necesidad o simplemente su implantación en sus Empresas, solo representan una útil coartada comercial ?.

Bajo mi punto de vista, las interpretaciones que pueden admitirse, son las siguientes:

Europa ha visto decaer en forma gradual y sistemática, su influencia y aporte en el Mercado Mundial. Los reconocidos productos europeos de la primera mitad del siglo, fueron reemplazados por otros provenientes de otros continentes.

La formación del Mercado Común Europeo y las presentes actividades de toda la denominada Comunidad Europea, no son nada más, ni nada menos, que una de las respuestas como medida de protección que han tomado.

En America del Norte ocurrió algo similar y su poderosa industria se vió obligada a competir despues de la segunda guerra mundial, primero con los productos europeos y luego con otros de origen asiático.

Las Normas ISO de la Serie 9000, podrían entonces ser consideradas como uno de los medios, que utilizan para establecer un marco de contención para productos provenientes de otros Mercados.

Por el otro lado la mayoría de los países de Sud y Centro-América, Africa; así como el resto de los países europeos o asiáticos, se ven obligados a competir para poder subsistir.

Para ello han tenido o estan en el proceso de producir los cambios necesarios para poder competir en un pie de igualdad.

Esta tranformación requiere no solo de tiempo, de dinero; sino tambien en Compromisos fundamentales: de Gobiernos, Directivos de Empresas y del gran esfuerzo que significa la educación y entrenamiento del la gente.

He aquí el desafío que se presenta:

Para los Estados, el de poder asegurar su competitividad y prestigio internacional.

Para los Empresarios para poder competir en nuevos mercados con posibilidad de éxito y por ende de mejores ganancias.

Para los trabajadores para obtener mejor la calidad de vida y el mantenimiento de las fuentes de trabajo.

Ninguna de estas cosas pueden lograrse si lo que los empresarios pretenden es cubrir las apariencias y contar con coartadas funcionales.

Por el otro lado ¿ Qué beneficios se pueden obtener con un adecuado compromiso gerencial y la implantación de un Sistema de la Calidad eficiente ?.

- * Penetración en nuevos Mercados,
- * Consistencia y mejoras operacionales,
- * Mayor productividad,
- * Ventajas competitivas,
- * Mejoras en el Trabajo en Equipo del Personal,
- * Las bases necesarias para el mejoramiento continuo, ante la disminución de las No-Conformidades,
- * Una reducción en las Auditorías externas,
- * Una reducción en los riesgos Legales,
- * Aumento en las Ganancias.

Hemos planteado las alternativas, ahora solo resta aceptar el reto y asumir los compromisos.

Las Normas ISO de la Serie 9000, son sin lugar a dudas una necesidad para quienes acepten el reto, se comprometan y pretendan mejorar.

Las mismas pueden convertirse en un simple requisito que se puede cumplir lo más aliviadamente posible y poder mostrar al mundo un Certificado logrado sin compromiso ni convicción. A esto es lo que yo, llamo cumplir simplemente con un requisito.

Por último se puede montar una misa en escena con el solo objeto de cubrir las apariencias y salir del paso, como si fuera una coartada empresarial.

Los resultados en muchos casos estan a la vista, los costos que se pagan son muy graves. Los que hemos adoptado esta especialidad profesional los denominamos:

“ Los Costos de la Falta de Calidad. “

¿ Cuales son los peores. ?

- Las No- Conformidades repetitivas,
- La perdida de Clientes,
- La perdida de mercados,
- La perdida de ganancias, y hasta llegar al,
- Cierre definitivo de la Empresa.

Una Gerencia que se tilde de Moderna no puede permitirse tales riesgos. Para poder negociar y ganar dinero hay que invertir, hay que mejorar continuamente, hay que capacitarse.

Nuestro Pais, nuestras empresas, nuestro pueblo y nuestros hijos lo requieren.

En la actualidad somos testigos de nuestra propia falta de preparación como pais. No nos hemos adecuado en forma sistemática y planificada a los cambios de un mundo moderno. Hoy nos vemos obligados a competir con naciones mucho mejor preparadas que nosotros. Nuestra industria ha debido reducir sus cuadros, con el consiguiente desempleo.

Nuestro sistema educativo está practicamente caduco, nuestros profesionales de la educación sin incentivos ni desafio profesional. Nuestra juventud desorientada y sin expectativas de futuro.

Cuando se llega a situaciones como la presente, se puede decir que ha llegado el momento de la reflexión, del análisis cuidadoso de los objetivos y de los alcances que debemos conseguir. De la definición de los mismos, o sea lo que en nuestra especialidad denominamos **Política Empresarial**.

Hablando en términos Generales, podríamos decir **Definición de las Políticas**, ya sean estas Gubernamentales, Empresariales o simplemente domésticas, según sean aplicables.

Sobre esa definiciones hay que **Planificar y Programar**. A partir de alli hay que implementar, controlar, adecuar, corregir si es necesario. Buscar el mejoramiento continuo. Ese es sin lugar a dudas la única manera de poder lograr los objetivos que debemos proponernos como individuos, como empresarios, como políticos y por que no, **Como País**.

Cuando hablamos de **CALIDAD**, no solo debemos tener en cuenta a los referidos a Bienes o Servicios. El término en si mismo es de una amplitud ilimitada. Podríamos generalizar diciendo **Calidad de Vida** y con ello involucraríamos a muchas cosas: educación, salud, alimentación, servicios, trabajo, vivienda, medio ambiente, productos, etc. Así mismo dentro de estos podríamos ubicar a otros sub-títulos o actividades.

Lo que es calidad para uno no lo es para otros. Poner de acuerdo a los seres humanos es para mi una verdadera utopia. Lo que las Normas ISO de la Serie- 9000 pretenden, es solo y simplemente establecer un marco o una base a modo de cimiento. Su objetivo fundamental es **Establecer un Criterio Uniforme** de caracter general.

Sobre esa base, cada persona, cada empresa, cada país deberá definir su propia Política, sus propios requisitos, sus propias especificaciones y por ende el grado y alcance de sus exigencias por encima de los requisitos básicos de la Norma.

El que se ponga en el lugar del comprador deberá necesariamente evaluar que le ofrecen, partiéndose del principio básico de la **Confiabledad que le aseguran quienes poseen la Certificación ISO 9001/2, ó 3**. A partir de ahí deberán efectuar el análisis de la Calidad de Producto o de Servicio que le están ofreciendo.

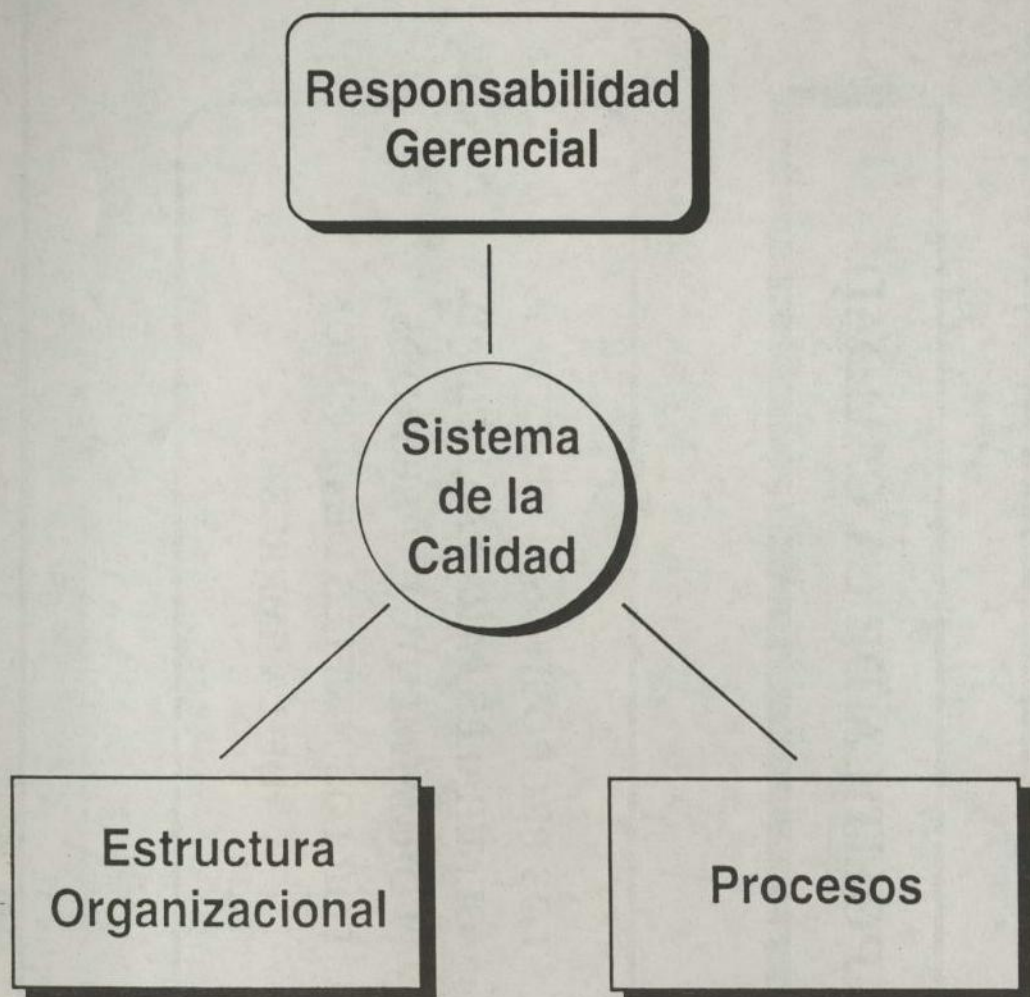
La Certificación ISO, en cualquiera de sus tres niveles, solo sirve para asegurar en marco de confiabilidad de quien ofrece. La Calidad del Producto o del Servicio, estará dada por el cumplimiento de los requisitos específicamente aplicables a los mismos.

Si pretendemos llegar a lo que se denomina "La Calidad Total", hay que cumplir con las tareas previas.

De no hacerlo la **CALIDAD SOLO SERA UN MITO..**

POLITICA DE LA CALIDAD

**LOS PROPOSITOS Y OBJETIVOS
GENERALES PARA LA CALIDAD,
FORMALMENTE EXPRESADOS
POR LOS NIVELES DE DECISION
DE LA EMPRESA.**



**SISTEMA "ISO SERIE 9000"
PROPOSITO EN SU IMPLANTACION**

**" ISO SERIE 9000 ", LE PERMITE A
LA EMPRESA ESTABLECER UN
SISTEMA EFECTIVO Y EFICIENTE
DE LA CALIDAD, QUE CUMPLE
CON LOS REQUISITOS Y CON LAS
NECESIDADES DE SUS CLIENTES,
BRINDANDOLES MAYOR GRADO
DE CONFIANZA.**

DECISION DE IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

Decisión como resultado del convencimiento interno y de una Política Activa del Sector Gerencial, respecto de la Calidad.



- Mejoramiento en las oportunidades del mercado
- Reducción de las no-conformidades y de los costos
- Visión clara de los riesgos

Decisión como resultado de la presión de los Clientes



- Coartada Funcional
- Falta de motivación
- Cargas de costos adicionales

LAS RAZONES QUE SUSTENTAN ESTA DECISION CONSTITUYEN LA LLAVE ENTRE EL EXITO O EL FRACASO

VENTAJAS DE UN SISTEMA DE LA CALIDAD

- **Garantía de confiabilidad de los productos o servicios.**
- **Reducción en los costos de la calidad como resultado de la prevención de las NO-CONFORMIDADES.**
- **Prevención de reclamos con respecto a responsabilidad legal sobre los productos.**
- **Eliminación de los puntos débiles en la organización.**
- **Disponibilidad de pruebas para oferentes y contratantes.**
- **Atención y mejoras en la competitividad.**

SISTEMA ISO SERIE 9000

**BASES PARA LA IMPLANTACION
DE UN SISTEMA DE LA CALIDAD**

A.- DEFINIR LO QUE SE HARÁ

**B.- HACER LO QUE SE
PLANIFICÓ HACER**

**C.- REGISTRAR LO QUE SE
HIZO.**

QA-SERVICE