

El aseguramiento de la calidad

1) ¿Por qué es necesario para una empresa contar con una certificación de calidad cuando en realidad lo importante debería ser gestionar la misma?

2) ¿Cuál es la situación y la tendencia de la industria argentina en cuanto a asegurar su calidad? ¿Se visualiza un aumento del compromiso con la calidad por parte de la industria? ¿Cuál es la situación de la Argentina comparada con la de otros países de la región y de los industrializados?

3) ¿Hacia dónde apuntan los nuevos desarrollos en esta materia?

El aseguramiento de la calidad es el reconocimiento por parte de una firma independiente que certifica que efectivamente la empresa cumple con las exigencias que establecen las normas respectivas.

¿Cuál es la situación y la tendencia de la industria argentina en cuanto a asegurar su calidad? ¿Se visualiza un aumento del compromiso con la calidad? Estas y otras preguntas fueron enviadas a un grupo de organizaciones que se ocupan del aseguramiento. Respondieron: Eduardo Pallette Pueyrredón, presidente de BVQI Argentina S.A.; Gustavo Bernaus Bottonne, Gerente General de ECA Entidad Colaboradora de la Administración S.A. y Marcelo Javier Torrielli, Coordinador Técnico Comercial del Departamento de Certificación de Sistemas de Gestión del IRAM Instituto Argentino de Normalización.

calidad da a las empresas una ventaja diferenciadora en los negocios, tanto para la industria como para los servicios, pues establece una gestión que incrementa las oportunidades comerciales, aumenta la productividad de los procesos internos, mejora las prácticas de retención y satisfacción de los clientes y la imagen de la organización.

2) Las cantidad de empresas certificadas de acuerdo a la norma ISO 9000 se ha incrementado sustancialmente en los últimos años en la Argentina.

Desde el año 1997, momento en que se contaban en Argentina sólo menos de 500 empresas certificadas, la cantidad se ha cuadruplicado, ya que al día de hoy se registran alrededor de 2000 empresas certificadas según los informes oficiales. Dada la gran actividad actual en la certificación ISO 9000, esta cifra se incrementa día a día.

La tendencia para los próximos años es de un gran crecimiento a pesar del marco económico actual, previniéndose un incremento acumulativo que en unos años podrá acercar la actividad de la certificación ISO 9000 en la Argentina al nivel de países desarrollados. La certificación ISO 9000, que en una primera etapa incluía mayoritariamente grandes empresas líderes, en la actualidad ha llegado hasta las PYMES, las que han abordado este tema con decisión y entusiasmo. Esta tendencia permite predecir que la cantidad de empresas a certificar en el futuro inmediato será realmente importante.

Esta situación se evidencia en especial en el rubro de servicios, preponderantemente en el sector energético, en el que se destacan las empresas petroleras, gasíferas y de energía eléctrica, siendo BVQI el Ente Certificador con mayor inserción en dicho segmento.

Si bien la actividad presenta un gran crecimiento, las posibilidades de expansión son todavía muy grandes. Si tenemos en cuenta que la cantidad de empresas certificadas en todo el mundo son más de 350.000, de acuerdo a los registros oficiales de ISO en Ginebra, la posición de Argentina con sólo 2000 empresas certificadas hace esperar que en los próximos años esta cantidad aumente en forma exponencial.

En cuanto a la cantidad de certificaciones en la región, América del Sur cuenta claramente con dos líderes, siendo Brasil el país que está a la cabeza con más de 6000 empresas y Argentina, con más de 2000. Los otros países de la región aún se encuentran en etapa de desarrollo, no habiendo llegado ninguno de ellos a las 500 empresas certificadas.

3) A los efectos de mantener su efectividad en el transcurso del tiempo, las normas ISO de la Serie 9000 se revisan periódicamente. En diciembre pasado ha sido formalmente aprobada la Revisión 3 de la norma, identificada como ISO 9001:2000.

Los cambios introducidos en la misma han sido muy profundos, desde el mismo concepto de la norma ISO 9001:1994 que trataba del Aseguramiento de la Calidad hasta la edición actual que establece los lineamientos del Sistema de Gestión de Calidad con el compromiso de mejora continua, satisfacción del cliente y gestión del Sistema en toda la organización. BVQI Argentina ha comenzado a certificar los Sistemas de Gestión de la Calidad desde diciembre de 2000, contando a la fecha con unas 50 empresas certificadas bajo el nuevo estándar. La tendencia en los próximos años es la de ir transfiriendo los sistemas certificados con la norma ISO 9000:1994 a la nueva ISO 9001:2000, en la medida en que las organizaciones desarrollen e implementen los nuevos requisitos normativos.

BVQI Argentina S.A.

Eduardo Pallette Pueyrredón,
Presidente



Eduardo Pallette Pueyrredón

1) La certificación de calidad es la evidencia del reconocimiento de la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad por parte de un organismo independiente, y muestra el grado de confianza que la empresa le brinda a sus Clientes a través de los productos y servicios que le suministra.

La certificación no debe considerarse como un fin en sí mismo, sino como la consecuencia natural de una forma de gestionar que la empresa posee para mejorar constantemente su desempeño frente a sus clientes.

En el caso de las normas ISO de la Serie 9000, la certificación se otorga sobre la base de la acreditación de los Organismos de Certificación por parte de los Entes Nacionales de Acreditación, los que ejercen los controles correspondientes para dar credibilidad al sistema.

En este sentido, BVQI mantiene e incrementa su liderazgo nacional e internacional entre los Organismos de Certificación, ya que su actuación en el campo de la certificación de los Sistemas de Calidad ha sido acreditada hasta el momento en 26 países del mundo, tales como los países de la Comunidad Europea, Estados Unidos, Canadá, México, Brasil, Argentina, Chile, Australia, Corea y Japón, entre otros.

En mercados altamente competitivos como los actuales, la certificación del sistema de

Si bien la certificación de normas de Calidad de ISO 9000 es la más desarrollada en el mundo, no debemos olvidar las certificaciones de otro tipo de normativas en las cuales BVQI también es líder del mercado, como ser la de Gestión Ambiental (ISO 14000), Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional (OHSAS 18001), normas de control de riesgos en alimentos (HACCP), SA 8000 (Responsabilidad Social) y otros estándares aplicables a sectores industriales como el de la rama automotriz (QS 9000 e ISO/TS 16949), las telecomunicaciones (TL 9000) y el petrolero (API-Q1).

ECA

Gustavo Bernaus Bottone,
Gerente General



Gustavo Bernaus Bottone

1) Lo importante es que la empresa sea capaz de satisfacer las necesidades de sus clientes de forma rentable, porque de otro modo la viabilidad de la compañía queda comprometida. Ahora bien, para ser rentable es cada vez más importante tener una adecuada gestión de la calidad, de forma tal que la organización tenga un sistema que sirva para poner de manifiesto ineficiencias, eliminar costos innecesarios, detectar las causas de los problemas, y en definitiva, brindar información a los directivos para una adecuada toma de decisiones, coherente con la estrategia de la empresa.

En este marco, los modelos de gestión de la calidad certificables pueden ser una excelente herramienta como paso inicial en el camino hacia la calidad. Por lo tanto, la certificación de un sistema de calidad brinda unos mínimos, que son necesarios pero de ningún modo suficientes, para gestionar la calidad. La existencia del sistema hace que la empresa se vea periódicamente sometida a auditorías, lo cual ayuda a crear y mantener los niveles mínimos mencionados.

En la medida en que se entienda que la implantación, certificación y mantenimiento de un sistema de gestión de la calidad es una inversión que se convierte en beneficios en el futuro, se recogerán sus frutos. Se conseguirán mayores beneficios cuando esta inversión sea realizada con mejor criterio.

Lo que suele ocurrir en la práctica es que las empresas deciden certificar una parte o todo su sistema de gestión de la calidad principalmente por razones comerciales. Por un lado, la certificación permite a la empresa diferenciarse de otras de su competencia que aún no

están certificadas, y para reforzar la imagen de la compañía. Por otro lado, la certificación es prácticamente obligatoria para competir en determinados sectores o mercados, por exigencias de los clientes.

Aquellas organizaciones que certifiquen únicamente por razones comerciales tienden a ver el proceso como una molestia, un incremento de burocracia o un extraño trámite. En estos casos, la inversión que mencionábamos se convierte en un gasto que no revierte con todas sus posibilidades en una mejora de rentabilidad.

2) Existe un interés creciente en estos temas, aunque la profunda recesión que está sufriendo la Argentina ha inclinado las prioridades y los recursos de las empresas a cuestiones más vinculadas con el día a día, observándose una tendencia a dejar este tipo de inversiones para el futuro. Por otro lado, considerando la evolución en el tiempo del número total de certificados, y pese a que las estadísticas que tenemos a nuestro alcance indican que en el año 2000 se otorgaron 515 certificaciones (79 menos que en el año anterior), es de esperar que exista en el futuro un crecimiento sostenido en el número total de empresas certificadas.

Desde el punto de vista del compromiso, antes decíamos que algunos empresarios y directivos centran su interés principalmente en las ventajas comerciales de la certificación, que son muy importantes pero no únicas. Esto en ocasiones hace que se deje de aprovechar una importante porción de la potencia de la herramienta. La clave es entender que es perfectamente posible incrementar la calidad de forma simultánea con una reducción de costos, idea enunciada hace ya varias décadas por Deming. Nosotros tendemos a trabajar con empresas comprometidas con el máximo aprovechamiento de la inversión que realizan, que cada vez son más, aunque entendemos que el proceso de asimilación y puesta en práctica masiva de este enfoque sólo se producirá en el largo plazo.

De acuerdo con nuestra experiencia, las tendencias generales y los problemas de otros países son similares a los que ocurren aquí, aunque se presentan diferentes grados de evolución. Desde el punto de vista de la cantidad de empresas certificadas, en el mundo desarrollado los volúmenes son sensiblemente superiores a los de la Argentina, mientras que en los países de nuestro entorno, excepto el caso de Brasil, ocurre todo lo contrario.

3) La novedad más reciente es la entrada en vigor de la nueva versión de la norma ISO 9000, que refunde las antiguas versiones del año 1994 (9001, 9002 y 9003) en una única norma, la ISO 9001:2000, en base a la cual hemos obtenido recientemente la certificación de todas las actividades de nuestra propia empresa.

La nueva versión de la norma incursiona con cierta timidez en varias cuestiones que la anterior no consideraba, entre las cuales encuentro tres de crucial importancia. En primer lugar, la nueva norma exige la existencia de un seguimiento de la satisfacción del cliente. En segundo término, se requiere la existencia de un sistema de mejora continua incorporado al sistema de gestión de la calidad. Por último, se exige un mayor compromiso de los niveles directivos de mayor nivel dentro de la organización. Lo lógico sería que las futuras versiones de las normas certificables den mayor importancia a estas cuestiones e incorporen nuevos requisitos que vinculen la gestión de la calidad con la gestión integral de la empresa.

IRAM Instituto Argentino de Normalización

Ing. Marcelo Javier Torrielli,
Coordinador Técnico Comercial del
Departamento de Certificación de Sistemas
de Gestión



Marcelo Javier Torrielli

1) La necesidad de una certificación de calidad puede ser provocada por organizaciones gubernamentales, clientes, mercados y la propia iniciativa, entre otros. Pero independientemente del motivo que dé origen a esa certificación hay un aspecto que la organización no debe perder de vista: Todas las erogaciones realizadas para planificar, implementar, certificar y mantener un sistema de gestión de la calidad serán consideradas una inversión para la organización cuando dicho sistema responda a cuatro requisitos básicos:

- Los de los clientes o usuarios del producto
- Los legales exigibles
- Los exigidos por la norma aplicable
- Los propios de la organización S.A.

Y para poder satisfacer todos estos requisitos debe existir un proceso de certificación que, apoyado por la dirección de la compañía, madure y se introduzca progresivamente en todas las áreas y niveles involucrados. Estas definiciones, básicas por cierto, no deben ser olvidadas ya que marcarán la gran diferencia que debería establecerse en el mercado confiable: "La obtención de un certificado" versus "Alcanzar la certificación de un sistema de gestión que sea realmente utilizado por la empresa para cumplir con su política y con los objetivos que se desprendan de ella".

Cabe destacar que IRAM actúa no solo en

forma ética y responsable sino también comprometida en pos de jerarquizar la certificación de las empresas que recurren a nuestros servicios, tanto en el ámbito local como en el internacional, a través de prácticas profesionales absolutamente alineadas con las experiencias internacionales de la materia.

2) Si nos referimos estrictamente a la porción de la industria argentina, representada por las industrias siderúrgica, la metalúrgica, metalmecánica, caucho, papel y textil, entre otras, la situación ha sido de evolución permanente tanto del punto de vista cuantitativo como del punto de vista cualitativo.

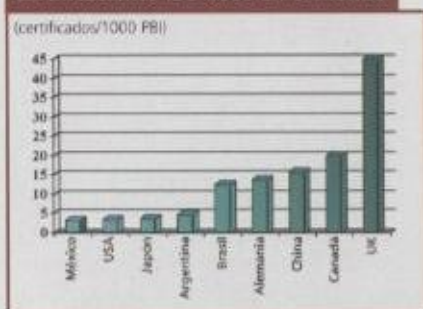
Solo el año 2000 presentó cifras relativamente inferiores a las del año inmediato anterior. Resultado que tuvo como principales factores de incidencia a la situación de la economía argentina y el estado de transición y maduración que hoy se vive respecto de la nueva versión de la Serie de Normas ISO 9000.

Como Ente de Certificación técnica y comercialmente comprometido con la calidad percibimos claramente un aumento del compromiso con este aspecto por parte de la industria, el cual se ve reflejado en la sostenida asistencia a Cursos de Capacitación, en el funcionamiento y participación ininterrumpida en los Comités de Normalización, en la

adquisición de normas y, fundamentalmente, en la búsqueda de esquemas de certificación, como el propuesto por IRAM, que contemplan la evolución de los negocios de la empresa en el largo plazo.

La situación relativa de la Argentina respecto de la región y del resto del mundo ha sido evaluada desde el punto de vista de la cantidad de certificaciones ISO 9000 cada 1.000

Certificaciones ISO 9000 en el mundo



puntos de PBI, y cuyo resultado podemos ver en el cuadro adjunto:

3) Podemos definir varias tendencias a mediano y largo plazo en la materia:

- El desarrollo de normas "comprensibles" para todos los usuarios y potenciales usuarios de las mismas.

• La integración de los Sistemas de Gestión implementados en una misma organización. Por ejemplo Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud Ocupacional o Calidad y Buenas Prácticas de Manufactura, entre otras posibilidades.

• La posibilidad de presentar un Sistema de Gestión a partir de la definición de los procesos principales de la organización, de forma tal de entender con mayor precisión su operatoria.

• La comprensión de que la Norma necesaria y el Ente de Certificación adecuado y confiable pueden convertirse en factores decisivos para una óptima presentación de la empresa en el mercado y en el desarrollo sostenido de los negocios.

• La utilización de las Auditorías de Tercera Parte (las realizadas por los Entes de Certificación) en forma complementaria con las Auditorías de Segunda Parte (las realizadas por los Clientes de la empresa).

Estas tendencias demuestran que la Normalización y las principales actividades que dependen de ella se encuentran en un estado de evolución permanente ya que hoy el desafío es permanecer en el mercado e indudablemente las normas se han posicionado como uno de los factores clave para el comercio.



Optimiza la experiencia de las compañías que integran su grupo para brindar a sus clientes soluciones referentes a:

REVESTIMIENTO DE UNIONES A CAMPO

- RESVESTIMIENTOS ESPECIALES
- REHABILITACION DE CANERIAS

ACTIVIDADES RELACIONADAS A LAS CANERIAS EN SI:

- SISTEMAS DE EVALUACION DE RIESGO
- MANTENIMIENTO
- CONTROL DE PROTECCION CATODICA

ACTIVIDADES ESPECIALES

- DISPONIBILIDAD DE PERSONAL ESPECIALIZADO
- PIPE IN PIPE
- DESARROLLO DE PROYECTO



AV. OLINTO MENDRELES Nº 65
BARREIRO (CEP 30640-010)
BELO HORIZONTE
MINAS GERAIS
BRASIL
TEL: (0055) 31-33612770 / FAX: (0055) 31-33335091
e-mail: regis.dekoket@euepcbra.com.br
luisa.rocha@euepcbra.com.br



EUPEC ARGENTINA

DOCTOR RIVA 2828
(2000) ROSARIO
STA. FE ARGENTINA
TELFAX: 54-341-4333117
CELULARES
54-341-156909231 (Juan Carey)
54-341-156167941 (R. Rívero)
e-mail: cover@citynet.net.ar