

**InterARQ**

## **Calidad total: ISO 9000**

RICARDO DOMÍNGUEZ RODRÍGUEZ\*  
ALFONSO BONILLA MARTÍNEZ

¿Cómo enfrenta nuestro país el dilema de proporcionar servicios y productos a toda su población si posee una organización productiva que en su mayoría es representativa de un país en vías de desarrollo?, ¿cómo incorporar los procesos productivos de la llamada economía informal a los formales?

Estas interrogantes pueden atenderse mediante la adopción de medidas de control de calidad ahora muy de moda en la gran industria, como las normas ISO 9000 que regulan no sólo aspectos de calidad, sino los mecanismos productivos, es decir, la organización ideal que debe tener una empresa para conseguir los mejores logros. Además, norman la obtención de las materias primas, su manufactura y hasta su posterior venta o prestación de servicio.

Por ello es importante analizar ahora cuáles son los requerimientos para lograr una mejor productividad, y cuáles los criterios que rigen y regirán el comercio y marcarán la pauta de la supervivencia de los pueblos que se han globalizado. Quienes no certifiquen su calidad verán reducidas sus posibilidades de competencia. ¿Podrán nuestros campesinos, por ejemplo, disciplinarse a estas reglas para ser competitivos comercialmente hablando? ¿Estos estatutos ayudan o complican el área productiva en todas sus esferas?

Un factor determinante para que cualquier organización dedicada a la producción de bienes y servicios tenga éxito, es la calidad. Este requisito se ha expresado por el hombre desde siempre, pero ahora existe una exigencia mayor tanto a nivel local como internacional, ya que los clientes y el público así lo demandan. Las continuas mejoras en la calidad son básicas para lograr y mantener un desempeño económico satisfactorio, en este sentido la serie de nor-

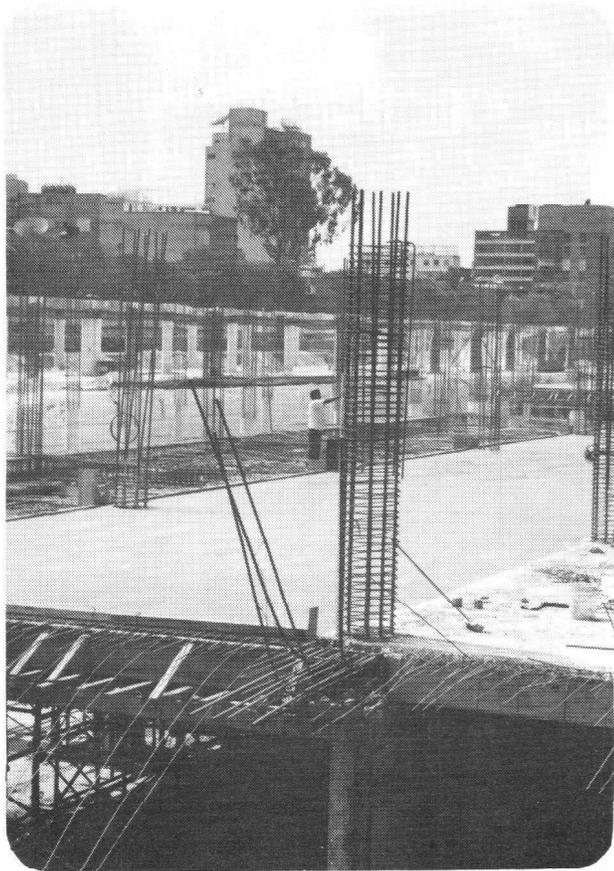


Foto: ABM

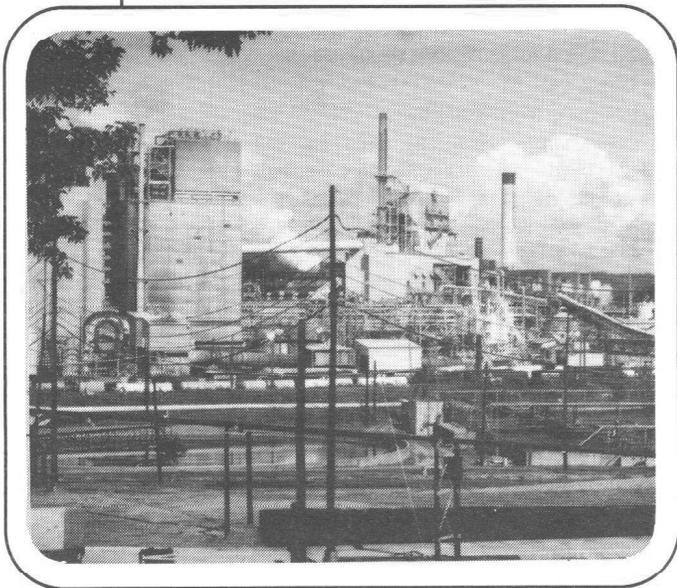


Foto: RATN

mas ISO 9000 comprende diversos razonamientos y planteamientos para el aseguramiento de patrones de calidad con el fin de que respondan al gran número de normas internacionales vigentes.

Es menester considerar que esta serie de estatutos sobre sistemas de calidad está proyectada para las situaciones en que el proveedor (productor) desee instalar y mantener un sistema de calidad que fortalezca su capacidad de competencia y permita alcanzar parámetros de optimización que le lleven a la rentabilidad. Dentro de la serie ISO, la administración de la calidad se refiere al conjunto de actividades inherentes a la función misma de la administración general, la cual determina la política de calidad, los objetivos, las responsabilidades y la implantación de éstos por medios tales como la planeación, el control, el aseguramiento y el mejoramiento de la misma. La administración para la calidad total aporta a estos conceptos una estrategia de gestión global a largo plazo, es decir, lleva al análisis todo el proceso productivo con la finalidad de hacerlo competitivo y rentable en beneficio de la organización, de sus miembros, de sus clientes y de la sociedad en su conjunto. Para lograr este objetivo, la normalización ISO define términos que le son inherentes:

**Calidad:** conjunto de características de un producto o servicio que le confieren la aptitud de satisfacer necesidades explícitas e implícitas.

**Seguridad de funcionamiento:** conjunto de propiedades que describen la disponibilidad y los factores que la condicionan, como confiabilidad, facilidad y logística de mantenimiento.

**Compatibilidad:** la aptitud de un elemento para ser usado en conjunto, bajo las condiciones específicas para cumplir los requisitos establecidos.

**Intercambiabilidad:** la aptitud de un elemento para ser usado en lugar de otro, sin modificación, para cumplir los mismos requisitos.

**Conformidad:** cumplimiento de los requisitos específicos.

**Defecto:** incumplimiento de un requisito de uso intencionado o de una expectativa razonable, incluido lo relacionado a la seguridad.

**Inspección:** es una actividad tal como la medición, comprobación, prueba o comparación de una o más características de

un elemento para confrontar los resultados con los requisitos especificados, a fin de establecer el logro de la conformidad para cada una de las anteriores características.

El campo de la aplicación de estas normas puede darse en cualquier área, pues su propósito es aclarar las diferencias e interrelaciones entre los principales conceptos de calidad y proporcionar los principios para la selección y uso de estándares sobre los sistemas de calidad y para los propósitos del aseguramiento de ésta.

La selección y aplicación de un modelo de aseguramiento de calidad adecuado para una situación determinada, debe producir beneficios al comprador y al proveedor. El examen de los riesgos, costos y beneficios para ambas partes, determinará el grado de la naturaleza de la información de estas instancias y las medidas que cada parte debe tomar para proporcionar la confianza suficiente de que se alcanzará la calidad planeada.

La aplicación masiva de esta normativa ha puesto de manifiesto algunas limitaciones, entre ellas sobresale la siguiente:

El empleo de las normas y la certificación del proceso, producto o servicio conlleva un elevado costo, difícil de solventar para muchas de las pequeñas y medianas industrias, lo que ha llevado a que se planteen estrategias de fusión empresarial para unir capitales y lograr una mayor competitividad, lo que a su vez implicaría la desaparición de algunas de ellas. Otras quedarán aisladas, empobrecidas y sin posibilidades de adecuación tecnológica, como lo demanda el mundo contemporáneo.

### Aplicación del sistema ISO

La difusión e impacto que tienen en la actualidad las normas ISO 9000 en el mundo occidental es algo que acarrea constantes cambios y exigencias. Sin embargo, la introducción de esta normativa en los sectores productivos no se ha producido siguiendo exactamente las directrices con las que surgieron. De hecho, cuando se habla de ISO 9000, se hace referencia a un conjunto de normas muy distintas. El núcleo principal lo forman las tres normas de aseguramiento de calidad, conocidas como: 9001, 9002 y 9003. Éstas tienen un carácter de especificación de los requisitos que debe cumplir una empresa, y están dirigidas al establecimiento de relaciones contractuales con clientes. Como se ve, su diferencia estriba en la parte del proceso productivo cubierto por la norma: todo el proceso, la producción, la distribución o sólo la inspección final. Con ello se pretende dar respuesta a organizaciones de distinta complejidad.

Por otra parte, está la norma ISO 9004 dirigida a los sistemas de gestión de calidad. Ésta no es una norma obligatoria, ya que únicamente recoge las directrices que debe aplicar una empresa para contar con un sistema de gestión de calidad.

**ISO 9001:** cuando el proveedor asegura el cumplimiento de los requerimientos especificados durante las diferentes etapas, las cuales pueden abarcar: el diseño, desarrollo, producción, instalación y el servicio del producto.

**ISO 9002:** cuando el proveedor asegura el cumplimiento de los requerimientos aplicados durante la producción e instalación de un producto.

**ISO 9003:** cuando el proveedor asegura el cumplimiento de los requerimientos especificados únicamente en la inspección y pruebas finales del producto o servicio.

\*Químico Farmacéutico Biólogo, egresado de la Facultad de Estudios Superiores Zaragoza, UNAM.