

CALIDAD Y SEGURIDAD

LAS NORMAS ISO 9000

Con el término genérico ISO-9000 se designa una serie de estándares propuestos por la Organización Internacional para la Estandarización (*International Organization for Standardization*).

El procedimiento de adecuación de una planta, la implementación de la norma y, como último paso, la certificación de la misma, están basados en un grupo de preceptos de sentido común, normalmente conocidos por todos y dispuestos en forma organizada en la estructura de la empresa, pero que no siempre son aplicados.

La industria, a nivel mundial, se ha orientado por lo general hacia las normas ISO en busca de un marco para el establecimiento y comprobación de sistemas de gestión de la calidad. Independientemente de quien los promueva, los sistemas de garantía de la calidad deben ser armonizados para que cumplan con todos los requisitos relativos a la calidad en el sentido amplio del término.

La Serie de normas ISO 9000 es un conjunto de cinco normas internacionales individuales, pero a la vez estrechamente relacionadas entre sí acerca de la gestión y aseguramiento de la calidad. Tales estándares definen sistemas dentro de los cuales se crean los productos, diferenciándose de aquellas normas que describen las propiedades físicas, químicas o funcionales de un producto o servicio. **Las Normas ISO 9000 especifican pautas que rigen todo el sistema y se aplican a cualquier tipo de producto.**

Un Marco Voluntario

Como Apuntan a certificar los sistemas de gestión de las empresas, certifican la calidad y constituyen lo que se conoce como marco voluntario de calidad.

Todas las empresas que han obtenido la certificación logran un aumento considerable en la aceptación y respeto de sus clientes, así como una reducción de costos que conduce a un incremento en la productividad y en la competitividad.

El principal objetivo de estas normas es eliminar la falta de calidad, detectando las causas que provocan fallas en el proceso, y acabando con ellas. De esta manera se disminuyen los costos y se aumentan los beneficios.

Otro propósito fundamental de estas normas es promover la confianza del comprador acerca de la calidad de los productos de la empresa, puesto que el establecimiento posee un sistema de calidad interno que asegura que los productos cumplen con las especificaciones exigidas para satisfacer al consumidor.

Las normas ISO 9001, 9002 y 9003 constituyen modelos de sistemas que permiten asegurar la calidad "hacia afuera" del establecimiento y se vinculan con el grado de confianza que un proveedor puede inspirarle a su cliente.

La norma ISO 9004, a su vez, provee lineamientos para ser aplicados "hacia adentro" por el productor que busca desarrollar su propio sistema de calidad a fin de cumplir con las necesidades del negocio y aprovechar las oportunidades que se presentan.

La Certificación

La certificación es realizada por organizaciones acreditadas internacionalmente que verifican los Manuales de Calidad a través de auditorías, con el objeto de comprobar que cumplen con el estándar de la norma. Tras ello auditan el proceso que sigue la empresa para establecer, fehacientemente, que el Sistema de Calidad documentado en el Manual de Calidad está debidamente implementado y es efectivo.

Una vez finalizada en forma exitosa esta auditoría, la compañía recibe un certificado de registro que identifica que el sistema de calidad está en concordancia con los modelos definidos en las normas ISO 9001, 9002 ó 9003, y la empresa es incorporada al listado de registros que mantiene la organización de certificación acreditada.

Esta certificación tiene validez por un período determinado (dos o tres años), y requiere de una vigilancia periódica para asegurar que el sistema de calidad se está manteniendo en forma adecuada.

En caso de que la empresa no logre mantener el sistema de calidad, el organismo que certifica suspende o cancela la certificación

Obtener esta certificación constituye una creciente preocupación de los empresarios, ya que los clientes de Europa y de otros países requieren cada vez con mayor frecuencia que las empresas locales tengan sus sistemas de calidad certificados por ISO 9001, 9002 ó 9003.

Proyecciones sobre el Negocio

Los efectos que puede tener la adopción de las normas ISO sobre el panorama económico de la empresa son variados. En la medida que el comercio internacional exige adoptar estas normas para facilitar el acceso a distintos mercados incide positivamente en las perspectivas empresarias, puesto que asegurar la calidad del producto ofrecido genera mayor confianza en el consumidor y facilita su colocación.,

Otra consecuencia positiva es la disminución de productos con defectos y el mayor compromiso del personal en sus tareas. De esta forma se incide indirectamente en otros aspectos, como la disminución de reclamos y un mayor entrenamiento del personal a través de los manuales de procedimientos que ellos mismos elaboran.

En el caso de las PyMes, los efectos positivos se perciben en el mediano y largo plazo. Implementar las normas suele requerir inversiones cuyo monto depende de la situación en que se halle la firma y de los objetivos que se plantee. A su vez, los cambios que implica este proceso son realmente notables, ya que permiten calcular los costos "disfrazados" que tiene la no-calidad, posibilitan los procesos de

reordenamiento organizativo, la confección de manuales de procedimientos acordes con la realidad específica de la empresa, y la modificación de otros aspectos que traban o dificultan la competitividad

Definiciones

- **ISO 9001** es la parte más extensa del estándar y se aplica a las plantas o instalaciones que deben asegurar calidad en el diseño, desarrollo, producción, instalaciones y servicios de post venta.
- **ISO 9002** es el modelo que se aplica para el asegurar calidad en la producción, la instalación y el servicio post venta.

ISO 9003 se aplica para el aseguramiento de la calidad en la inspección y en los ensayos finales.

La industria alimentaria y los estándares ISO

Al 31 de Enero de 1997 la República Argentina cuenta con diez empresas agroalimentarias que poseen certificación aprobada según los estándares de la serie ISO 9000.

ARCOR S.A.I.C.		
Planta San Pedro - Planta Sabores	Aceite de maíz	9001
Planta Caroya - División Flexibles - Area Conversión	Aceites especiales, condimentos, aderezos	9001
Plantas Arroyito (Córdoba)	Chocolates - Envases flexibles	9001
Villa Mercedes (San Luis)	Aceites esenciales, condimentos y aderezos	9002
	División sabores	BS 7750
CARGILL S.A.C.I.		
Plantas Quequén, San Martín, Bahía Blanca y Buenos Aires	Aceites, Pellets y harinas	9002
C.C.B.A. S.A. CERVECERIAS BRAHMA	Cervezas y gaseosas	9002
MOLINOS RIO DE LA PLATA S.A.		
Plantas Matarazzo, Contros de distribución y depósitos	Pastas	9001
NESTLE ARGENTINA S.A.		
Sabores y fragancias	Productos lácteos y leches	9002
	Farináceos, fragancias y sabores	9001
ARCOR S.A.C.I.		
División Golosinas Arroyito	Golosinas	9001
HAARMANN & RIEMER	Fragancias y sabores	9001
SWIFT - ARMOUR S.A. ARGENTINA	Carnes vacunas	9002
C.A.S.A. ISENBECK	Cerveza	9001