

Efectos de la evaluación de la conformidad del modelo gestión de la calidad NTC-ISO 9001 por ICONTEC*

Effects of conformity assessment of the quality management model
“NTC-ISO 9001” by the ICONTEC

Recibido: 25 de enero de 2012

Revisado: 15 de marzo de 2012

Aceptado: 03 de mayo de 2012

*María Paula López Esguerra***

*Carlos Díaz Ruiz****

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación - ICONTEC

RESUMEN

La evaluación de la conformidad consiste en una serie de actividades que permiten demostrar si un producto, un proceso, un sistema de gestión o incluso una persona, cumplen con unos requisitos específicos; enmarcada en el desarrollo actual de la globalización de la economía. La evaluación de la conformidad se constituye en una pieza fundamental para el despliegue del comercio mundial en el marco de la globalización, en

consecuencia sus orientaciones generales se rigen por acuerdos internacionales.

En este artículo se examina, con un enfoque crítico, la incidencia que puede tener la evaluación de la conformidad que lleva a cabo el ICONTEC sobre la sociedad, centrándose en aquellas organizaciones que, de manera voluntaria, se convierten en titulares de un certificado. El análisis de la información se basa en una revisión documental.

* Artículo de reflexión.

** María Paula López Esguerra. Profesional de Educación ICONTEC. Especialista en Administración y Gerencia de Sistemas de la Calidad. Correspondencia: mapelopez70@hotmail.com.

*** Carlos Alberto Díaz Ruiz. Profesional de Certificación ICONTEC. Especialista en Administración de Empresas. Correspondencia: carldiar@hotmail.com.

Las conclusiones señalan una contribución altamente positiva de la certificación, para que en alguna medida la distribución de los beneficios de la economía global se realice de una manera justa y la observación de que la evaluación de la conformidad del sistema de gestión de calidad abra mercados y ayude a romper barreras transnacionales, lo que trae crecimiento y desarrollo.

Palabras clave: efectos de la globalización económica, evaluación de la conformidad, certificación.

ABSTRACT

Conformity assessment is a series of activities to demonstrate whether a product, a process, a management system or even a person, meets some specified requirements; framed in the current development of economic globalization, conformity assessment constitutes a fundamental element for the deployment of world trade and therefore is governed by international agreements.

This article examines with a critical approach, the impact conformity assessment can have carried out by the ICONTEC on society, focusing on those organizations that voluntarily become certificated. The data analysis is based on a literature review.

The findings point to a very positive contribution of certification, to some extent the distribution of the benefits of the global economy is conducted fairly and the observation that the conformity assessment of the quality management system and transnational open markets helps break barriers which brings growth and development.

Keywords: effects of globalization, conformity assessment and certification.

I. INTRODUCCIÓN

El presente estudio tiene como objetivo principal describir los efectos sociales que trae consigo una de las actividades del Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC) como es la de “evaluación de la conformidad” de los sistemas de gestión de calidad en las organizaciones nacionales e internacionales donde el Instituto presta sus servicios. A su vez, refiere cómo el servicio de evaluación de la conformidad de sistemas de gestión de calidad soporta la globalización en la medida en que las barreras comerciales entre países son menos rígidas cuando las organizaciones obtienen una certificación otorgada por un tercero, que reconoce y avala el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión.

En este trabajo se asume “globalización” como un proceso de intercambio entre los diferentes países del mundo, en ámbitos no solo económicos, comerciales o tecnológicos, sino también en el ámbito social y cultural, reconociendo que cada sociedad y cada cultura ofrecen elementos valiosos y que no existen “superiores” o “inferiores”, simplemente se debe dar el respeto y reconocimiento a la pluralidad.

Se enmarca, igualmente, en la tesis de la Distribución de los Beneficios de la Globalización, expuesta por Amartya Sen¹, que afirma que los beneficios de este proceso se deben distribuir entre las sociedades y poblaciones más necesitadas y que, en este sentido, a pesar de que la globalización ha traído grandes dividendos y oportunidades para unos cuantos, también ha traído injusticias en la medida que esa distribución no se hace de una manera equitativa entre los países pobres y ricos, que asegure su utilización en beneficio de los marginados.

1 SEN, Amartya. Juicios sobre la globalización. En: Fractal No. 22, julio-septiembre, 2001, Vol. VI, año 6. p. 2.

Esta justa distribución de beneficios se debe realizar a través de una profunda reforma en los acuerdos institucionales que erradique, entre otros, errores como las restricciones comerciales ineficientes e injustas, en las que se privilegia al primer mundo y se reducen de una manera drástica las oportunidades para los pobres en todo el mundo. La globalización se entiende entonces como un fenómeno amplio, no como occidentalización, centrado no solo en el mercado y las relaciones económicas, comerciales y empresariales, sino también desde las conexiones entre los pueblos, las instituciones y las personas.

A continuación se presenta una caracterización del sector y servicio objeto de reflexión en la que se describe su importancia desde diferentes ángulos a nivel nacional e internacional; una reflexión central a través de la cual se analizan los impactos sociales y se establece su articulación con las tesis de Amartya Sen², finalmente presenta unas conclusiones.

La evaluación de la conformidad y el Sistema de Gestión de Calidad

En Colombia, a través del Decreto 2269 de 1993 se organiza el Sistema Nacional de Normalización, Certificación y Metrología, cuyo principal fin es promover en los mercados la calidad, la seguridad y la competitividad del sector productivo y de servicios, así como también proteger los intereses de los consumidores. A su vez, el 30 de octubre de 2006 se aprueba el Documento del Consejo Nacional de Política Económica y Social (CONPES) 3446³, el cual determina lineamientos para una Política Nacional de Calidad con la pretensión, entre otros, de reorganizar el

marco dado por el Sistema Nacional de Normalización, Certificación y Metrología y fortalecer las actividades de normalización, acreditación, metrología y evaluación de la conformidad en el país.

Es ampliamente conocido el hecho de que la normalización técnica permite a través de las normas, establecer reglas, guías o características para productos o procesos, actividad que propende por facilitar el comercio y el desarrollo sostenible mediante la calidad y compatibilidad técnica; de esta manera, las normas técnicas ayudan al desarrollo de los mercados nacionales e incrementan la competitividad. En Colombia la normalización técnica es desarrollada por ICONTEC, organismo de normalización avalado por el gobierno, junto con las unidades sectoriales de normalización, impulsadas por diferentes entidades gubernamentales.

La metrología es la ciencia que estudia las mediciones y busca otorgarle al país credibilidad y confianza en sus mediciones, como un factor clave, no solo para efectos de comercio exterior, sino también para verificar la calidad de los productos que se producen y comercializan⁴. En Colombia, la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) es la entidad que desarrolla, a través del Instituto Nacional de Metrología (INM), funciones de metrología legal, científica e industrial.

Ahora, la acreditación es una actividad fundamental, encaminada a lograr el pleno reconocimiento internacional de diferentes estándares. Consiste en un servicio de atestación y declaración de una tercera parte sobre la competencia técnica y la imparcialidad de los organismos que evalúan la conformidad de productos y procesos con normas técnicas o exigencias de tipo legal⁵. En Colombia, actualmente el organismo de

2 SEN, Amartya. Premio Nobel de Economía, 1998.

3 MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO. COLOMBIA. Documento CONPES 3446 (30 de octubre, 2006). Lineamientos para una política nacional de la calidad. Bogotá, D.C., 2006, pp. 4,9.

4 *Ibíd.*, p. 12.

5 MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO. COLOMBIA. Organismo Nacional de Acreditación - ONAC. La acreditación en Colombia. Diciembre, 2010, p. 17.

acreditación es el Organismo Nacional de Acreditación (ONAC), creado en noviembre de 2007 mediante la ejecución de las políticas definidas en el documento CONPES 3446. A su vez, están los organismos encargados de evaluar la conformidad, dentro de los cuales se encuentran los organismos certificadores y de inspección y los laboratorios de ensayos y de calibración acreditados. Dentro de los organismos de evaluación de la conformidad está ICONTEC, junto con BVQI, SGS, Cotecna e Inteterk, entre otros; bajo el marco anteriormente descrito, ICONTEC realiza sus actividades.

A nivel internacional, según datos de la Organización Internacional de Estandarización (ISO), se observa que en la región de Centro y Suramérica hacia el año 2000 se tiene el 2.4% de las certificaciones a nivel mundial, siendo el valor más alto para Europa con 58.8%, seguido de el Medio Oriente, Norte América y África/Asía. Luego en el año 2008 se observa que el porcentaje de las certificaciones de Centro y Suramérica sube a un 4.1%⁶. Incremento interesante que se refleja como consecuencia del desarrollo de las políticas de calidad de los diferentes países, pero que a su vez denota que existe todavía un campo de acción, en el cual mayor número de organizaciones pueden trabajar en la mejora continua de sus procesos y productos.

ICONTEC, fundado el 10 de mayo de 1963 en la ciudad de Bogotá, empieza desde ese entonces a desarrollar normas técnicas bajo el liderazgo de su Dirección Ejecutiva. Su portafolio de servicios hoy en día está formado por: evaluación de la conformidad, educación, metrología, acreditación en salud y evaluación para el cambio climático. Además, y en respuesta a la política nacional de calidad, se observa la tendencia creciente del número de organizaciones certificadas por ICONTEC en el sistema de gestión de calidad: en el

año 2005 se realizaron 3181 certificaciones, incrementando año tras año, hasta llegar a realizar en el año 2010 5356 certificaciones⁷.

Efectos sociales de la evaluación de la conformidad de los sistemas de gestión de calidad

Es la globalización la que permite que las organizaciones colombianas quieran abrir mercados en el extranjero, derribar fronteras y ganar un lugar en la oferta internacional, pues es imposible revertir la penuria económica de los pobres en la medida que se mantengan al margen de los avances tecnológicos actuales, del comercio internacional eficiente y justo y de los beneficios sociales y económicos que se derivan de una sociedad abierta⁸.

En la actualidad la pretensión de los países es la de abrir mercados en el campo internacional con equidad, donde jueguen un papel importante las prácticas comerciales justas, que permitan que tanto países pobres y ricos puedan disfrutar de igual manera de bienes y servicios con calidad, en donde las prácticas comerciales que se soporten en las políticas nacionales de calidad busquen una compatibilidad técnica y reconocimiento internacional de estándares comúnmente implementados y certificados por los organismos de evaluación de la conformidad. Igualmente se busca asegurar que bienes y servicios certificados con calidad, por ejemplo de un país pobre, tengan acceso a otros tipos de países y puedan competir con la misma o mejor calidad, y a su vez, los países en vías de desarrollo tengan un criterio definido para evaluar la calidad de los bienes o servicios que ingresan a su territorio. Es en este punto donde el ICONTEC, a través del servicio de evaluación de la conformidad, aporta de manera directa y clara a

6 INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION - ISO, Survey, 2010.

7 ICONTEC. Departamento de Mercadeo. Agosto, 2012.

8 Sen, Op. cit., p. 5.

que una de las restricciones que menciona Sen, como es la de la restricción comercial, se minimice y sea un pilar para que la distribución de los dividendos de la economía global se efectúe de una manera justa y con equidad para todos los países independientemente de su nivel de desarrollo.

A. Efectos sociales en el sector empresarial y económico

El crecimiento que tiene ICONTEC año tras año en el número de certificados emitidos está asociado a que las organizaciones titulares de estos certificados perciban beneficios al implementar y certificar su Sistema de Gestión de Calidad, tales como: obtener una ventaja competitiva que permita un fácil acceso a otros mercados, debido a que los clientes determinan como requisito poseer un sistema de gestión de calidad implementado y certificado; optimización de sus procesos, lo que las hace más productivas y ser más rentables en la medida que se reducen sus costos de producción a partir de menores costos de no calidad como reprocesos, rechazos, fallas, tiempo de ciclo y quejas, entre otros.

En efecto, el Centro Nacional de la Productividad (CNP) realiza en el año 2006 el estudio denominado “Impacto de la certificación de sistemas de gestión de calidad en las empresas colombianas”, en el que se concluye que la obtención de la certificación tiene un impacto positivo para el mejoramiento de las exportaciones, debido en parte a que la implementación y certificación de un sistema de gestión de la calidad genera mayor número de clientes internacionales, lo cual hace que el país sea más competitivo frente a otros países. Por ejemplo, las organizaciones exportadoras afirman que con posterioridad a su certificación, el 96,3% de ellas mantiene o aumenta el número de clientes internacionales, el 80% de los empresarios encuestados, pertenecientes a la gran empresa, manifiestan un

aumento en el monto de sus exportaciones, el 89.4% manifiesta que el número de clientes que exige la certificación aumenta y el 94.4% de los empresarios indican que aumentan las referencias exportadas del total⁹. A su vez, el estudio establece que los clientes que solicitan la certificación están ubicados en Estados Unidos, Centroamérica y en la Comunidad Andina, y que un 75.5% de las empresas exportadoras muestran que el crecimiento hasta del 20% de sus exportaciones obedece a la certificación¹⁰.

La información suministrada por el estudio permite inferir que al insertarse ICONTEC en los países anteriormente descritos y al prestar sus servicios de evaluación de la conformidad y formación, contribuye de manera directa al sector empresarial de estos países, logrando que las organizaciones se formen y se certifiquen en los diferentes sistemas de gestión normalizados; de esta manera, se logra que estas empresas, a través de la implementación de los diferentes sistemas de gestión, sean más productivas y más competitivas, siendo este el principal efecto que genera ICONTEC como organismo de evaluación de la conformidad. Por ejemplo, después de implementar y certificar el sistema de gestión de calidad ISO 9001, la participación en el mercado aumenta y disminuyen considerablemente los desperdicios y los productos no conformes, es decir, aquellos que incumplen algún requisito¹¹.

Asimismo, como se menciona en el Reporte de Sostenibilidad de 2011¹², ICONTEC ha generado más de 350 puestos de trabajo directos y más de 200 indirectos contribuyendo a la creación de empleo de alta

9 CENTRO NACIONAL DE PRODUCTIVIDAD. Impacto de la certificación de sistemas de gestión de calidad en las empresas colombianas. Bogotá, D.C., 2006. p.15.

10 *Ibíd.*, p. 17.

11 *Ibíd.*, p. 33.

12 ICONTEC. Reporte de sostenibilidad. 2011, p. 5.

calidad y produciendo riqueza en los diferentes lugares de operación.

B. Efectos sociales en el interior del ICONTEC

Como resultado de su gestión en el transcurso de los 49 años de existencia y de consolidarse a nivel nacional, ICONTEC amplía su cobertura y expande sus servicios en varios países de Latinoamérica, contando actualmente con sedes propias en Ecuador, Perú, Chile, Guatemala y el Salvador y representaciones comerciales en Panamá, Costa Rica, Honduras, Nicaragua, República Dominicana y México. Esta expansión se enfrenta, según información del Departamento de Mercadeo, a la competencia de otros organismos de certificación o evaluación de la conformidad que abarcan la mayor parte del mercado en países como Perú, Ecuador, Chile y Bolivia, situación que se constituye en un gran desafío, según apreciaciones de su directora ejecutiva, María Zulema Vélez, que exige la transformación de la dirección internacional del Instituto haciéndola más visionaria y cooperante¹³.

Una estrategia que aporta a la consecución de mejores logros en este sentido es la adhesión de ICONTEC al Pacto Global de la Naciones Unidas¹⁴ desde el año 2010, la cual es una iniciativa que alberga a más de 6500 organizaciones en 135 países¹⁵, Pacto Global que busca que las organizaciones en todo el mundo adopten políticas socialmente responsables y sostenibles. Al adherirse al Pacto, ICONTEC se compromete con las Naciones Unidas a apoyar y cumplir los diez principios respecto a los derechos humanos, laborales, medio

ambiente y anti-corrupción y promover estos principios dentro de la esfera de influencia del Instituto, y hacer una clara declaración de este compromiso a las partes interesadas y al público en general.

Como parte de su gestión ambiental y como se describe en el Reporte de Sostenibilidad 2011, a través del programa para la reducción del consumo de agua y energía se logra obtener una reducción del 11% entre los años 2010 y 2011¹⁶. Estos programas de reducción se basan en la concientización del uso del recurso a través de campañas de sensibilización en las diferentes sedes del Instituto. A su vez, ICONTEC, siendo coherente con su razón de ser, emprende recientemente la implementación de un sistema de gestión de calidad integrado a la luz de la norma ISO 9001 y la norma ISO 14001, los cuales le permiten tener un mejor enfoque al cliente y un mayor control de sus impactos ambientales.

Entre sus posibilidades de expansión cabe resaltar que el gobierno nacional, a través del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, para este año invierte US\$4.000 millones y para el año 2013 piensa invertir US\$ 10.000 millones para fortalecer e incentivar el Sistema Nacional de Calidad¹⁷, recursos muy valiosos en estos momentos en que está próximo a entrar en vigencia el Tratado de Libre Comercio (TLC) con los Estados Unidos de Norteamérica.

II. CONCLUSIONES

- Los sistemas o políticas nacionales de calidad de los países entran a jugar un rol importante en la medida en que organismos de evaluación de la

13 *Ibíd.*, p. 9.

14 Pacto Global de las Naciones Unidas. Iniciativa de responsabilidad social.

15 INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN (ICONTEC). www.icontec.org. Consultada en agosto 15 de 2012.

16 ICONTEC. *Op. cit.*, p. 51.

17 GUERRA, Esteban. Aumento de recursos para el Sistema Nacional de la Calidad anunció Ministerio de Comercio. En: *La República*. Bogotá D.C. 16 de agosto de 2012. Sección Económica.

conformidad como ICONTEC, luego de un juicio de ejercicio de auditoría, verifican el cumplimiento de estándares o requisitos técnicos de producto, servicios o sistemas, brindando una compatibilidad técnica y un reconocimiento internacional aunado a una certificación, actividad que está alineada con prácticas comerciales justas, que se encargan de que todos los países compitan en igualdad de condiciones y no se privilegie a unos cuantos, ni que a ciertos países les lleguen productos de dudosa calidad, así se contribuye en alguna medida a que la distribución de los beneficios de la economía global se realice de una manera justa.

- Derivado de los servicios que presta ICONTEC se observa un impacto positivo a nivel social para los diferentes países donde opera. La evaluación de la conformidad del sistema de gestión de calidad abre mercados, ayuda a romper barreras transnacionales, lo que trae crecimiento y desarrollo.
- La expansión del Instituto a nivel nacional e internacional genera empleo y progreso, existiendo todavía mercado en el extranjero con un potencial interesante para lograr una mejor cobertura entre los diferentes evaluadores de la conformidad.
- El incremento en recursos suministrados por el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo para fortalecer e incentivar el Sistema Nacional de Calidad genera grandes oportunidades para el crecimiento y el desarrollo de los organismos que hacen parte del Sistema nacional, entre ellos el ICONTEC.

BIBLIOGRAFÍA

CENTRO NACIONAL DE PRODUCTIVIDAD.
Impacto de la certificación de sistemas de gestión

de calidad en las empresas colombianas. Bogotá, D.C., 2006. p.14-16, 33, 39.

COLOMBIA. MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO. Documento CONPES 3446 (30 de octubre, 2006). Lineamientos para una política nacional de la calidad. Bogotá, D.C., p. 4, 9, 10-15.

COLOMBIA. MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO. Organismo Nacional de Acreditación. ONAC. La acreditación en Colombia. Diciembre. 2010. pp. 8-9, 13-14, 17, 20.

COLOMBIA. PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA. Decreto 2269 (16 de noviembre, 1993). Por el cual se organiza el Sistema Nacional de Normalización, Certificación y Metrología. Diario Oficial. Bogotá, D.C., 1993. no. 41110. p. 1.

GUERRA, Esteban, Aumento de recursos para el Sistema Nacional de la Calidad anunció Ministerio de Comercio. En: *La Republica*. Bogota D.C., 16 de agosto, 2012. Sección Economía.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN (ICONTEC). www.icontec.org. Consultada en agosto 15 de 2012.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN (ICONTEC). Reporte de sostenibilidad. 2011. pp. 5, 9, 19, 25, 50.

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION - ISO. Survey 2010.

SEN, Amartya. Juicios sobre la globalización. *Fractal* N° 22, julio-septiembre, 2001, año 6, volumen VI. pp. 6-7,10-11.