

¿En realidad son confiables los procesos de certificación ISO 9000, ISO 14000, QS 9000 y otros?

Muchas voces mandan señales de que el proceso “no es confiable”, “existen facilidades dadas a algunas empresas, por algunos Organismos Certificadores”.

¿Cuál es la realidad?

El caso Firestone ha provocado muchos cuestionamientos sobre el proceso de certificación QS 9000.

En otras áreas (no específicamente relacionadas a la calidad o a la certificación sobre la base de las normativas ISO) la credibilidad de los procesos ha sido cuestionada de igual manera. Un caso reciente es el de ENRON.

En este caso, en particular, Arthur Andersen Consulting fungía como empresa consultora y auditora. La Comisión Nacional Bancaria y de Valores (México) dará a conocer nuevas normas de auditoría (contable) reaccionando al caso ENRON (el Economista – 27/Mayo). El consultor Jorge Barajas comentó que en ENRON faltó ética corporativa. Juan Salles Manuel, socio director de Salles Sainz Grant Thornton consideró que en México debe revisarse el código de ética corporativa.

¿No faltará lo mismo en los procesos de certificación sobre las bases de las normativas ISO 9000 y 14000?

El problema es que ISO no tiene nada que hacer en estos casos, ISO es una Entidad Normalizadora, no Certificadora, no regula a los Organismos Certificadores. Estos Organismos Certificadores son clientes de los documentos emitidos dentro de los Comités Técnicos de ISO.

¿Entonces quién regula las prácticas de los Organismos Certificadores?

Los Organismos Acreditadores (México – EMA A.C., Brasil – INMETRO, España – ENAC, USA – RAB, Reino Unidos – UKAS, etc.) son los encargados de vigilar (solamente en los casos de certificadores acreditados) que los Organismos Certificadores cumplan los lineamientos establecidos por uno de los Comités ISO (ISO /CASCO - Conformity Assessment Committee), Comité conjunto entre ISO, IEC (International Electro-Technical Commission) y otras Organizaciones. En dicho Comité, se emiten los documentos relativos a los procesos de evaluación de la conformidad (ver cuadro - ejemplos).

ISO/IEC Guía 62:1996	General Requirements for Bodies Operating Assessment and Certification/ Registration of Quality Systems
ISO/IEC Guía 66:1999	General Requirements for Bodies Operating Assessment and Certification/ Registration of Environmental Management System

En estos documentos, se incluyen referencias con relación a los conflictos de interés entre el Organismo Certificador y la Empresa que busca la certificación (Por ejemplo: “Actuar como Juez y Parte” – “Consultar y Certificar”). Sin embargo, estos documentos parecen no ser suficientemente explícitos o claros. Ejemplo de esto, fue el reciente discurso dado por el Presidente de ISO, Dr. Mario Cortopassi, de Brasil, durante el FORUM INTERNACIONAL en Acapulco, en donde comenta “que algunos certificadores han llevado a cabo acciones vergonzosas en procesos de certificación”.

Por otro lado, el IAF (International Accreditation Forum) entidad que reúne gran parte de los acreditadores a nivel internacional está realizando esfuerzos en el sentido de asegurar la confiabilidad de los procesos de acreditación y por ende de los procesos de certificación, además de emitir guías para la aplicación de los documentos de evaluación de la conformidad.

Algunos ejemplos de estas reglas son:

1. Dar consultoría, o asesorar a un cliente actual o potencial o cualquier empleado o agente del cliente, por una Empresa Relacionada con el Organismo Certificador, es considerado conflicto de interés, - La Directiva del IAF para la aplicación de la ISO/IEC Guía 62:1996, Edición 2, bajo nuestro punto de vista, es clara en sus incisos G 2.1.22, G 2.1.23 y G2.1.24

Empresa Relacionada: Es aquella que está relacionada con el Organismo Certificador por tener los mismos dueños, directores, arreglos contractuales, mismo nombre, entendimientos no precisamente formales u otros medios tales como, el que la Empresa Relacionada tenga la habilidad potencial de influir en el resultado de la auditoria y/o certificación (Directiva del IAF para la aplicación de la ISO/IEC Guía 62:1996, Edición 2, inciso G 2.1.27)

2. Actividades de Capacitación / Entrenamiento por el Organismo Certificador o Empresa Relacionada, con la finalidad de dar información particular (cursos cerrados) o asesoría específica con relación al desarrollo y/o implementación (incluyendo el desarrollo de documentación / manual de calidad / procedimientos) del sistema de administración para la eventual certificación, son consideradas conflicto de interés, - Directiva del IAF para la aplicación de la ISO/IEC Guía 62:1996, Edición 2, inciso G 2.1.23

Éstos son solamente algunas de los aspectos considerados en las Directivas del IAF y en el modelo ISO/IEC Guía 62.

El TC 176 (Comité Técnico 176 – Responsable por el proceso de elaboración y revisión del modelo ISO 9000) preocupado por las voces que han dudado del proceso de certificación ISO 9000 ha creado un grupo de trabajo enfocado a emitir recomendaciones para asegurar la confiabilidad del proceso. De igual manera el RAB (USA) ha creado un Task Force para recomendar acciones referentes a los conflictos de interés (el RAB ya ha emitido el Advisory No. 31 – 02/Mayo/2003)

Un ejemplo de lo que esta pasando hoy:

“El 4/Marzo, un pleito entre Perry Johnson Registrars Inc. (PJR) v.s. Registrar Accreditation Board (RAB), fue transferido a la Corte Federal para el Este del Distrito de Michigan. La queja por detrás del pleito no se conoce; sin embargo, el Programa Nacional de Acreditamiento (NAP en Inglés), el cual es administrado conjuntamente por el RAB y el American National Standards Institute (ANSI), subsiguientemente suspendió el Acreditamiento de Perry Johnson Registrars para las normativas AS9000/AS9100.

De acuerdo con Randy Dougherty del RAB, el pleito y la suspensión del acreditamiento están conectadas. La suspensión, la cual ha sido levantada (el 16/Abril – basado en las acciones correctivas presentadas por PJR – esta situación podría haber generado la cancelación del certificado de las Organizaciones Certificadas), fue el resultado de un conflicto de intereses involucrando a PJR y una Empresa de Consultoría, propiedad del mismo grupo. La Empresa de Consultoría proporcionó servicios a 2 proveedores de la industria aeronáutica que fueron certificadas por PJR bajo las norma AS9100.”

(Inside Standards Publication – Julio/2003 – Los comentarios entre paréntesis son de D&Q)

¿Quién pierde con la falta de credibilidad del proceso de certificación?

En DATTA & Quality Consultores creemos que todos. Los clientes de las normativas (todos), el comercio internacional (la globalización), las Organizaciones Certificadas (en especial), que no pueden tener elementos de medición confiables si los esfuerzos realizados para la certificación, realmente enfocan a un valor agregado para estas Organizaciones o están dentro de los intereses comerciales de los certificadores.

El tema es complejo, pero creo que todos los involucrados saben que la dirección para solucionar esto es contar con mejores y más claras reglas para el proceso.

Las empresas y el mercado, tienen de igual manera una gran responsabilidad sobre la credibilidad del proceso, tanto como los certificadores y acreditadores. La pregunta es:

¿Queremos un papel colgado en la pared o queremos la certeza de un adecuado sistema en nuestras Organizaciones que nos lleva al certificado?

¿No cuesta lo mismo hacerlo bien que hacerlo mal? En realidad cuesta más hacerlo mal

**Tipos y cantidad de las quejas presentadas al ANSI-RAB NAP
(Diciembre/2002)**

	2002	2001	2000
Auditor del Organismo Certificador	1	2	0
Conflicto de Interés	5	6	10
Mercadeo realizado por el Certificador	13	5	9
Uso de Marca por el Certificador	4	11	4
Servicio del Certificador	4	2	2
Otras – Certificador	5	7	7
Uso de Marca por la Organización Certificada	5	8	2
Productos / Servicios de la Organización Certificada	5	1	3
Otros – Organización Certificada	1	2	0
Servicio del RAB	1	1	0
Otros – RAB	1	1	0
Total	45	46	37

Un agradecimiento especial a la Quim. Evia Gallegos de Rincón, Gerente de Gestión de la Calidad y al Lic. Arturo Luna Torres, Organización y Sistemas de Cia. Hulera TORNEL y a la Lic. Alma Sanginés Nader, Gerente Comercial y de Servicio a Cliente de D&Q, por la revisión y comentarios.

Comentarios a: quality@qualityexperts.org