

MODULO I: INFRAESTRUCTURA DE LA CALIDAD

Las sociedades interactúan permanentemente en el intercambio de bienes y servicios, por ejemplo: si dos personas realizan algún tipo de intercambio, un acuerdo de palabra puede ser suficiente, pero si el intercambio se presenta en una comunidad es necesario unificar estos acuerdos entre todos los involucrados. Incluso cuando hablamos de un país, es necesario que intervengan instituciones públicas que regulen y controlen estos intercambios en todo el territorio y si además el país decide hacerlo de manera global con otros países y culturas, es muy importante establecer mecanismos internacionales que garanticen el cumplimiento de los acuerdos y el bienestar de todas las partes.

Si miramos la historia existen eventos importantes de intercambio entre naciones, a mediados del siglo XIX surgió uno de los acuerdos más importantes de la humanidad denominado la Convención del Metro en 1875, y la cual tiene por objeto garantizar medidas internacionalmente comparables, creando así un reconocimiento mutuo entre naciones.

Este tipo de acuerdos internacionales funcionan como herramienta para que los países garanticen la protección de los consumidores y en general la calidad de vida de toda la población, en temas tan importantes como la salud la seguridad y el medio ambiente; teniendo en cuenta que todos los criterios establecidos deben tener una base técnica y/o científica que puedan garantizar imparcialidad en el momento de ser aplicados.

Una estructura básica que pueda soportar la calidad de los bienes y/o servicios se compone como mínimo de un organismo que emita las normas (normalización), de otro organismo que pueda acreditar la competencia técnica de quienes las aplican (acreditación) y de una institución que pueda soportar mediciones internacionalmente comparables (metrología), que en su conjunto trabajan para unificar criterios en todo lo relacionado con la calidad.

Tomemos como ejemplo la bicicleta. Un fabricante necesita que sus ruedas tengan estándares que abarquen todos los requerimientos para poder fabricar el producto siempre con las mismas características, independientemente de quien lo provea. Esto crea la necesidad de recibir muestras de los productos para hacer mediciones y ensayos determinando el cumplimiento de las normas y tomar una decisión sobre quién es el mejor proveedor. Esta evaluación requiere de empresas independientes con competencia técnica reconocida que puedan hacer las mediciones y ensayos para este propósito, con el objetivo de que las ruedas al final cumplan con todos los criterios de calidad y no pongan en riesgo al usuario y su confianza en el producto, permitiéndole al fabricante colocar un sello de calidad.

Este proceso se aplica a diferentes bienes y servicios y se conoce como evaluación de la conformidad, para que esto funcione se necesita de una infraestructura de la calidad que puede crear confianza en el cumplimiento de requisitos. Esto es posible si existe una cooperación internacional para el establecimiento de las normas, la aplicabilidad de las mismas, el desarrollo de la competencia técnica y adicionalmente superar las barreras no arancelarias en el comercio internacional, buscando para cada bien o servicio la consolidación de una sola norma, un solo reglamento técnico, un solo ensayo y/o medición y una sola acreditación que sea aceptada mundialmente.

Todo este esfuerzo trae como beneficio el crecimiento de la competitividad de los productores grandes y pequeños basando su desarrollo en el conocimiento y la innovación, con el fin de proveer a toda la población una herramienta que le permita buscar el bienestar y la seguridad en medio de los intercambios de bienes y servicios a nivel mundial, permitiendo que todas las actividades también sean amigables con el medio ambiente y trayendo para todos una mejor calidad de vida.

Para complementar la información te invitamos a leer y ver los siguientes materiales.

REFERENCIAS

Documentos

- https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/casco_building-trust-es.pdf
- https://www.ptb.de/cms/fileadmin/internet/fachabteilungen/abteilung_q/q.5_t_echnische_zusammenarbeit/q5_publicationen/102_National_QI/PTB_Q5_National_QI_SP.pdf
- <http://www.bipm.org/en/worldwide-metrology/metre-convention/>
- <http://www.revistadeacuerdo.org/>

Videos

- <https://www.ptb.de/cms/en/ptb/fachabteilungen/abtq/fb-q5/qi-in-fuenf-minuten/la-infraestructura-de-la-calidad-en-casi-5-minutos-espanol.html>