

Garantía de calidad

La garantía de calidad es un procedimiento para garantizar la calidad de los productos o servicios previniendo errores y defectos en la fabricación y evitando problemas en la entrega a los beneficiarios. Se basa en dos principios:

- **Adecuado para el fin** previsto: el producto debe ser adecuado para el fin para el que está destinado.
- **Actuación correcta desde el principio** : los errores deben eliminarse antes de que se produzcan.

La garantía de calidad se centra en mejorar un proceso y hacerlo eficiente y eficaz según unas normas de calidad predefinidas. Fomenta la capacidad de una organización para autoevaluarse y garantizar la eficiencia y eficacia de sus procesos internos. Asimismo, garantiza la existencia de mecanismos y herramientas destinados a asegurar que los proveedores y productos satisfagan las necesidades de las organizaciones.

Con fines de evaluación interna y externa, el proceso completo de garantía de calidad tiene un ciclo definido compuesto por las siguientes fases:

- **Planificar**: la organización debe planificar y determinar los procesos necesarios para ofrecer un producto final de alta calidad.
- **Hacer**: desarrollo y prueba de procesos y también implantación de cambios en éstos.
- **Comprobar**: seguimiento de los procesos, modificación de éstos y comprobación del cumplimiento de los objetivos predeterminados.
- **Actuar**: poner en marcha las acciones necesarias para lograr mejoras en los procesos.

A veces, las organizaciones no tienen capacidad para evaluar en estas condiciones a todos los proveedores, aunque pueden utilizar empresas de auditoría y organizaciones de certificación de normas para que lo lleven a cabo. Las organizaciones deben recurrir a dichas agencias externas o incluir las certificaciones correspondientes como criterios para la selección de proveedores.

Certificaciones estándar

Existe una amplia gama de certificaciones de calidad, desde sellos aplicables a todo un sector o a un producto específico hasta los que certifican la calidad de un proceso o los que se centran en el cumplimiento de normas éticas y medioambientales. Algunos tienen un gran valor añadido, otros están más relacionados con cuestiones de marketing. Pueden tener un valor nacional o ser reconocidos a escala internacional. Aunque todos los sellos pueden resultar de utilidad, las normas de la Organización Internacional de Normalización (ISO) se consideran las mejores prácticas internacionales reconocidas.

ISO es una organización independiente y no gubernamental creada en 1946 que desarrolla normas relativas a la fabricación, la gestión de procesos, la prestación de servicios o el suministro de materiales.

Entre las más útiles en el sector humanitario cabe destacar las siguientes "familias" de normas:

- **Normas de gestión de la calidad** para ayudar a trabajar con mayor eficacia y reducir los fallos de los productos. (Familia ISO 9000)
- **Normas de gestión medioambiental** para ayudar a reducir el impacto medioambiental, reducir los residuos y ser más sostenibles. (Familia ISO 14000)
- **Normas de salud y seguridad** para ayudar a reducir los accidentes laborales. (Familia ISO 45001)
- **Normas de gestión energética** para ayudar a reducir el consumo de energía. (Familia ISO 50001)
- **Normas de seguridad alimentaria** para evitar la contaminación de los alimentos. (Familia ISO 22000)
- **Normas de seguridad informática** para ayudar a mantener la seguridad de la información sensible. (Familia ISO 27001)

Comprar un producto con certificación ISO o a una empresa que ha obtenido dicha certificación es una garantía de que el producto o la empresa han seguido un proceso de calidad. No todos los proveedores tienen certificaciones ISO o de otro tipo, especialmente en entornos de renta baja, catástrofes o conflictos. Sin la existencia de estas normas, es posible que las organizaciones tengan que buscar otras fuentes de información para garantizar la calidad antes o durante el establecimiento de una relación con un proveedor.

Auditoría social o financiera de proveedores

Una auditoría de cumplimiento de normas financieras o sociales , también conocida como auditoría ética , es una inspección de una organización externa que verifica si las operaciones del proveedor cumplen con las responsabilidades sociales y éticas, la normativa en materia de salud y seguridad y la legislación laboral. Estas auditorías permiten evaluar el cumplimiento del código de conducta de la organización por parte de un proveedor y asegurarse de la existencia de políticas éticas.

Una auditoría financiera puede complementarse con una declaración del ejercicio fiscal del país o con extractos bancarios que permitan evaluar la solvencia.

Debido a la naturaleza "instantánea" de las auditorías y al hecho de que no están diseñadas para identificar las causas o soluciones de los problemas, tienen limitaciones en relación con lo que pueden decir sobre las prácticas de trabajo de los proveedores. Por ello, para sacar el máximo provecho de las auditorías hay que ser consciente de estas limitaciones y añadir las preguntas adecuadas para complementarlas.

Inspección y control de calidad

Las organizaciones deben programar tiempo y recursos para realizar la inspección correspondiente durante la evaluación del producto, antes del pedido o durante la recepción de éste. El control de calidad es un proceso continuo, normalizado y permanente que finaliza con la distribución o entrega a los beneficiarios, por lo que debe realizarse periódicamente mientras un producto esté en el almacén o bajo la responsabilidad de la organización. A veces, el control de calidad se confunde con la garantía de calidad. El primero se utiliza para examinar el propio producto o servicio. El segundo consiste en examinar los procesos e introducir cambios en los procesos que han conducido al producto final.

- **Inspección visual:** si un proveedor suministra un prototipo de muestra antes de la entrega final, es posible que las organizaciones o los especialistas deseen inspeccionarlo visualmente y probarlo, ya sea en las instalaciones del proveedor o en otro lugar.
- **Pruebas de laboratorio:** además de la inspección visual, los organismos pueden recurrir a pruebas de laboratorio realizadas por terceros. Los ensayos de laboratorio pueden incluir pruebas de composición química (para materiales de construcción duraderos o para productos farmacéuticos) o comprobar el cumplimiento de normas ISO predefinidas (como la resistencia al fuego de productos no alimentarios) o incluso la calidad de los alimentos.
- **Inspección por terceros:** muchas organizaciones deciden contratar a empresas de inspección externas para llevar a cabo el control de calidad. Éstas suelen realizar pruebas de laboratorio y visuales de los productos, aunque también pueden visitar los almacenes y las instalaciones de los proveedores durante todo el proceso de producción para garantizar la plena conformidad. Las organizaciones que utilizan servicios de inspección de terceros pueden exigir la obligación de los proveedores de permitir la entrada de empresas de inspección de terceros en los centros de producción sin previo aviso para aumentar la aleatoriedad del proceso.
- **Suministro de certificación:** otra opción más sencilla que realizar pruebas de laboratorio independientes es la de pedir a los proveedores que presenten certificados de conformidad o calidad. Normalmente, con esta medida, el coste y la complejidad de las pruebas de laboratorio recaen en el proveedor, aunque también puede dar lugar a falsificaciones o fraudes, ya que el proceso de inspección no está en manos del organismo adjudicador.

Se recomienda encarecidamente que también se lleve a cabo una inspección del producto una vez que la organización adquiriente tome posesión del mismo. Los productos no sólo deben inspeccionarse la primera vez que se reciben, sino que deben revisarse a lo largo de todo el proceso de entrega. En el caso de pedidos importantes que pueden tener entregas múltiples o continuas, la

sustitución de productos puede ser, y de hecho es, un verdadero problema. Algunos vendedores pueden cambiar sin escrúpulos productos legítimos por otros falsos, inapropiados o incorrectos en algún momento posterior. Sin la existencia de una vigilancia continua, incluso los productos totalmente probados y certificados pueden no llegar nunca.