

## HACIA LA CERTIFICACIÓN DE PRODUCTOS ACREDITACIÓN DE LA UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA

### RESUMEN

El constante cambio y apertura de los mercados son un factor muy importante en la internacionalización del comercio para la empresa Colombiana, la cual debe ser competitiva para satisfacer las necesidades del mercado, esto requiere del cumplimiento de requisitos técnicos que garanticen la calidad de dichos productos.

En este artículo se presentan los procedimientos a seguir en la certificación de productos y en la Acreditación de un Organismo Certificador de la Universidad Tecnológica de Pereira, proyecto que actualmente desarrolla la Universidad y el cual se espera sea de mucha utilidad para la empresa Colombiana.

**PALABRAS CLAVES:** Apertura, Comercio, Internacionalización, Certificación, Acreditación, Calidad, conformidad, estándares.

### ABSTRACT

*The constant opening and change of the markets are a very important factor in the trade internationalization for the Colombian enterprise, which should be competitive to satisfy the necessities of the market, this requires the fulfillment of the technique requirements that guarantee the quality of these products.*

*In this chapter are the procedures to follow in the certification of the products and in the accreditation or an accredited organ of the Technological University of Pereira, project that at present, the University develops and which it hopes to be very useful for the Colombian enterprise.*

**KEYWORDS:** *Opening, trade, Internationalization, Certification, Accreditation.*

### 1. INTRODUCCIÓN

La apertura de los mercados, los tratados internacionales que actualmente son tema de negociación en el país, tales como el Tratado de Libre Comercio (TLC) buscan establecer negociaciones entre Colombia con el resto del Mundo, son una realidad que afronta la economía nacional, razón por la cual los productores y empresarios del país deben pensar en la comercialización de sus productos con miras a la internacionalización, para ello se debe tener en cuenta la exigencia de los mercados potenciales en materia de negociación, es decir, el cumplimiento de requisitos y especificaciones técnicas que deben cumplir dichos productos basándose en normas técnicas nacionales e internacionales que determinen las características y condiciones específicas con que se deben elaborar y procesar dichos productos.

En este proceso de internacionalización, los Organismos Certificadores de productos (OCP) juegan un papel muy importante, ya que son estos los encargados de evaluar la conformidad y cumplimiento de estándares de calidad en los productos de exportación.

En este artículo, el lector se encuentra cara a cara con la realidad de las exigencias del mercado y se presenta el Organismo de Certificación de Productos de la Universidad Tecnológica de Pereira, su funcionamiento

### SILVIA NATALIA RAVE ARIAS

Ingeniera Industrial.  
Profesor Auxiliar  
Facultad de Ingeniería Industrial  
Profesional Universitario  
Organismo Certificador de Productos  
Universidad Tecnológica de Pereira  
silvianra@yahoo.es

### CARLOS ALBERTO BURITICÁ

Ingeniero Electricista, Ms.C.  
Profesor Titular  
Facultad de Ingeniería Industrial  
Director  
Organismo Certificador de Productos  
Universidad Tecnológica de Pereira  
caburitica@utp.edu.co

### MARIA ESPERANZA LOPEZ D.

Ingeniera Industrial, ES.  
Profesor Auxiliar  
Facultad de Ingeniería Industrial  
Universidad Tecnológica de Pereira  
sanza@utp.edu.co

y principales características, dando una idea clara de su importancia para la economía regional y nacional

### 2. MARCO CONCEPTUAL

#### 2.1 Calidad.

Grado en el que un conjunto de características inherentes, cumple con los requisitos. <sup>[1]</sup>

#### 2.2 Acreditación.

Reconocimiento formal de tercera parte (Organismo Acreditador) de que una Organización cumple requisitos especificados y es competente para desarrollar tareas específicas de evaluación de la conformidad.

#### 2.3 Certificación.

Reconocimiento formal de tercera parte (Organismo Certificador), de que una organización cumple requisitos especificados y es competente para desarrollar sus actividades declaradas.

#### 2.4 Certificación de Sistemas de Gestión.

Es el proceso por medio del cual una tercera parte (Organismo Certificador), examina, evalúa y avala el

sistema operativo de una empresa conforme al modelo de alcance de la ISO 9001(Calidad) ó de la ISO 14001(Ambiental).

**2.5 Certificación de Producto.**

Es la certificación según requisitos nacionales y/o normas internacionales. Obteniendo un documento formal que prueba que el producto ha sido ensayado y que cumple con las normas aplicables. La mayoría de los requisitos tienen por objeto garantizar que los productos vendidos o exportados cumplen con las normas pertinentes de calidad, seguridad, salud laboral y medio ambiente.

**2.6 Evaluación.**

Proceso ejecutado por un Organismo competente (Acreditador o Certificador), para evaluar la competencia de una organización. Se basa en una o más normas particulares para un alcance definido.

**2.7 Conformidad.**

Cumplimiento de un Requisitos. <sup>[1]</sup>

**3. ESTRUCTURA ORGANICA DE LOS ORGANISMOS DE ACREDITACIÓN Y CERTIFICACIÓN (POSICIÓN DEL ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTOS DE LA UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA.**

La Calidad es una de las variables principales que actualmente mueven los mercados, esta se ha vuelto un requisito exigido por los clientes, convirtiéndose así en un factor globalizado, es decir, un requisito que se ha internacionalizado. Y es que con la apertura de los mercados y con las concurridas exigencias de los clientes, los productores del mundo deben buscar los mecanismos necesarios para garantizar que los

productos cumplen con los requisitos exigidos por sus clientes, lo cual lleva a que día a día estos se estandaricen, es decir, que sean elaborados con unas medidas técnicas, con las cuales garantizar el cumplimiento en cuanto a calidad, salubridad, seguridad y el mínimo impacto medio ambiental.

Por ello a nivel internacional existen entidades como IAF e ILAC, encargadas de evaluar a organizaciones acreditadoras, que para Colombia es la SIC, su principal papel es evaluar el cumplimiento de los requisitos de las normas ISO 17020 (Acreditación de organismos de inspección), la ISO 17025 (Acreditación de laboratorios de pruebas y ensayos, y para laboratorios de calibración) y la ISO 65 (Acreditación de organismos de certificación; el OCP-UTP se encuentra dentro de esta última categoría y su labor es evaluar la conformidad y cumplimiento de estándares nacionales e internacionales de calidad que deben presentar y caracterizar a los productos. En la Figura 1. se presenta un esquema de clasificación y estatus que ocupan los organismos acreditadores y certificadores, en el se puede apreciar la ubicación que ocupa el OCP-UTP.

**4. CREACIÓN DEL OCP**

La Universidad Tecnológica en el desarrollo del proyecto T4A2 con la Unión Europea y la Comunidad Andina para las Naciones (UE-CAN), tras ser seleccionada a comienzos del año 2004 para ser un centro de Certificación de productos a nivel nacional e internacional. Con dicho proyecto “busca Potenciar la integración de los Países Miembros de la Comunidad Andina en materia de calidad, basado en prácticas, criterios y experiencias europeas, posibilitando de esta forma, el fortalecimiento de la competitividad del tejido industrial andino y sentando las bases para el desarrollo sostenible de la economía regional, que facilite el establecimiento de condiciones adecuadas para el buen funcionamiento de un mercado interior”

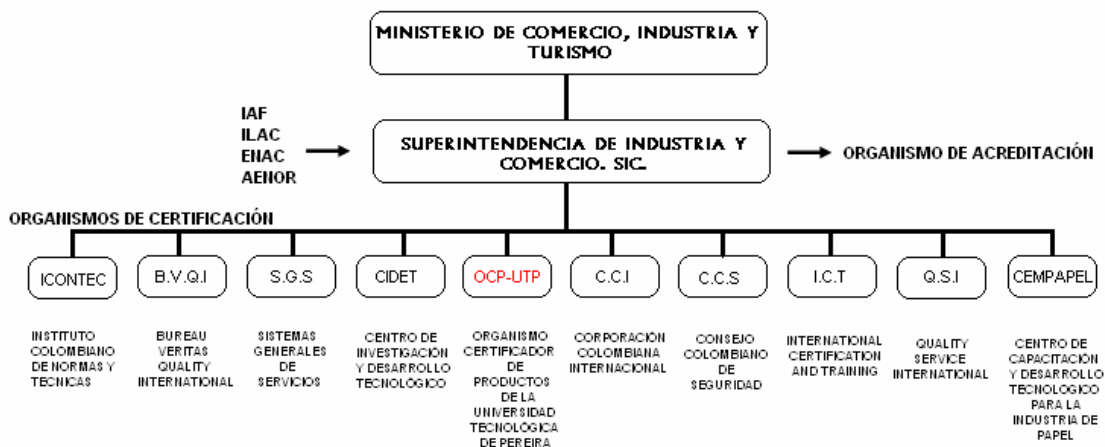


Figura 1. Estructura Orgánica de Organismo Acreditadores y Certificadores

El proyecto se empezó a desarrollar en Julio de 2004, contando con la asesoría y asistencia Técnica de la UE-CAN, además del apoyo de las directivas de la UTP, y contando con el personal calificado para su implantación, todo con el único fin de crear y acreditar al Organismo Certificador de Productos de la Universidad Tecnológica de Pereira en la facultad de Ingeniería Industrial.

Los empresarios de la región y el país, se deben dirigir a entidades de certificación concentradas en la capital Colombiana, por eso el OCP busca descentralizar el servicio de certificación de productos, y por su ubicación geográfica asegura un mercado potencial, aprovechando los recursos de la región y la gran facilidad de acceso al resto del país.

El OCP se apoya en la aplicación de la norma "ISO 65 - Requisitos Generales para Organismo que Operan Sistemas de Certificación de Producto", con el fin de ajustarse a ésta, de acuerdo a las características de la Universidad y las necesidades del medio, garantizando que el OCP puede brindar el servicio de certificación de productos a quien lo requiera, siempre que sus productos se encuentren dentro del campo declarado por él. Es así como se inicia el proceso descrito a continuación:

**1<sup>era</sup> Etapa:** Visita de Diagnostico de la UE-CAN. En la cual se hace una revisión del estado del OCP, generando un diagnostico inicial de la UTP en Materia de Certificación de Productos y se hacen las sugerencias en cuanto a los requerimientos inmediatos para dar inicio al proceso, básicamente se enfoca a los recursos necesarios, tales como, instalaciones adecuadas, personal a cargo, material documental y tecnificación. En esta etapa el experto Europeo presenta un Plan de Trabajo para el OCP, en el cual se establecen estándares de la norma ISO 65, con fechas límite para la realización de estos, y la indicación del avance que se ha tenido.

Tras esta visita, se conforma el equipo de trabajo del OCP, el cual guiándose por la norma ISO 65 y estableciendo prioridades en base al plan de trabajo, se empieza el proceso de documentación del OCP.

**2<sup>era</sup> Etapa:** Primera Visita de asesoría de la UE-CAN. Se hace la revisión del plan de trabajo para determinar el

Cumplimiento de los estándares dentro del plazo que comprende la fecha de realización de dicha visita, según el cumplimiento de este se presenta el avance logrado hasta tal fecha. El Experto Europeo al realizar dicha revisión hace las sugerencias del caso, siendo de gran ayuda en el enfoque que se tiene del OCP y en las dudas presentes.

El equipo del OCP tras esta visita realiza las correcciones planteadas por el experto europeo, y continua con el proceso de documentación e

implementación según las fechas establecidas en el plan de trabajo.

**3<sup>era</sup> Etapa:** Segunda Visita de asesoría de la UE-CAN. Se hace revisión del plan de trabajo para determinar el cumplimiento de los estándares dentro del plazo que comprende la fecha de realización de dicha visita, para ésta se tiene casi la totalidad de la documentación terminada, se logra un avance significativo en el proceso con la UE-CAN ya que se han verificado los aspectos indicados en el plan de trabajo según el cronograma.

El equipo del OCP tras esta visita realiza las correcciones planteadas por el experto Europeo, y enfoca todos sus esfuerzos a lograr la razón de ser del OCP, la certificación de productos; así como a cumplir con los estándares faltantes, establecidos en el plan de trabajo.

**4<sup>era</sup> Etapa:** Visita de Auditoria de la UE-CAN. En esta un experto Europeo diferente a quien realizó las anteriores visitas hace una auditoria al OCP, en la cual revisa tanto la documentación como la implementación de los estándares de la norma. A esta fecha el OCP debe haber logrado la certificación de un producto.

El experto Europeo establece las no conformidades encontradas en el funcionamiento del OCP, de las cuales se plantean las correcciones y acciones correctivas necesarias para el cumplimiento total de los estándares de la norma ISO 65.

**5<sup>era</sup> Etapa:** Inicio del proceso de acreditación con la Superintendencia de Industria y Comercio.

## 5. ACREDITACIÓN DEL OCP-UTP Y PASOS ANTE LA SIC (SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO).

Es el proceso mediante el cual la Universidad Tecnológica de Pereira obtiene el reconocimiento como un centro certificador de productos a nivel nacional con miras al comercio internacional. La Acreditación es un proceso en el cual el OCP debe demostrar ante la SIC el cumplimiento y conformidad de los estándares establecidos en la Norma ISO 65, la acreditación consta de los siguientes pasos:

### 5.1 Solicitud.

Consiste en radicar la solicitud oficial ante la SIC para iniciar el proceso de acreditación, anexando el Manual de Calidad, los Procedimientos y otros documentos de gestión del OCP, que son enviados a la división de normas técnicas –acreditación en la SIC.

### 5.2 Evaluación de la documentación.

La División de Normas Técnicas-Acreditación se encarga de esta labor, consiste en una revisión de todo el sistema documental del Organismo Certificador el cual debe estar elaborado con base en la norma ISO 65

y según las características de la Universidad Tecnológica de Pereira.

### **5.3 Requerimiento de Documentación.**

La SIC tras evaluar la documentación recibida en el proceso de Acreditación, considera que correcciones se deben hacer y que otros documentos quedan faltando.

### **5.4 Programación de la Auditoria.**

La SIC informa al Organismo Certificador sobre la fecha programada para la realización de la auditoria de acreditación.

### **5.5 Cancelación de costos de la Auditoria.**

El OCP-UTP cancela los costos de la auditoria en la forma y plazos establecidos por la SIC.

### **5.6 Vista de Auditoria de Acreditación.**

Visita a las instalaciones del OCP por parte de funcionarios o auditores de la SIC, quienes revisan que se hallan hecho las modificaciones planteadas y la conformidad de todos los estándares de la norma ISO 65.

### **5.7 Hallazgo de no conformidades.**

El auditor plantea las no conformidades encontradas y establece plazos para hacer las correcciones y acciones correctivas.

### **5.8 Decisión.**

La SIC informa acerca de la decisión tomada sobre la acreditación del OCP-UTP, si la concede inmediatamente, o si se debe hacer una segunda auditoria tras el levantamiento de las no conformidades encontradas (esto se da, cuando hay hallazgos de no conformidades muy graves).

## **6. IMPORTANCIA DE LA ACREDITACIÓN DE LA UNIVERSIDAD COMO ORGANISMO CERTIFICADOR DE PRODUCTOS.**

Alcanzar la Acreditación, al lograr el reconocimiento nacional. La Universidad podrá ser más competente a nivel internacional, ofreciendo a sus clientes un servicio de alta calidad, con el cual beneficiar tanto a la región como al país. Cumplimiento con los estándares de la ISO 65 a nivel mundial, situando a la Universidad Tecnológica de Pereira como una de las más competitivas mundialmente, al garantizar que ésta cumple con parámetros internacionales de calidad.

## **7. METODO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO**

Es el proceso mediante el cual el OCP establece la conformidad de determinado producto respecto a normas nacionales o internacionales, que regulan la

creación de estos, dichas normas son elaboradas en referencia a parámetros tales como la calidad, seguridad y medio ambiente, en cabeza de las autoridades competentes en materia de certificación.

En el proceso de certificación de productos se siguen los pasos descritos.

### **7.1 Solicitud del Cliente.**

El cliente interesado en saber que debe hacer para certificar su producto se acerca al OCP, pide información o la consulta en la Web. Hace una petición o solicitud dirigiéndose al OCP para certificar su producto especificando cual es.

### **7.2 Formulario de información previa.**

Al cliente se le envía el formulario de información previa o solicitud oficial de certificación del OCP, la cual debe ser diligenciada por el cliente especificando la empresa que solicita, el producto y el alcance del certificado de producto, entre otros aspectos. Anexo a este formulario se le pide al cliente un listado de documentos legales de la empresa, los cuales varían según el tipo de certificado requerido.

### **7.3 Estudio de la empresa solicitante.**

El OCP tan pronto recibe el formulario de información previa con toda la documentación anexada, procede a verificar la veracidad de la información y a establecer que la especificaciones solicitadas por el cliente se encuentren dentro del marco declarado por el OCP, es decir, debe asegurarse de que se encuentra en condiciones de realizar el proceso de certificación de producto a quien lo solicita, ello depende en gran medida del producto que quiera certificar el cliente.

### **7.4 Aceptación o Rechazo de la solicitud de Certificación.**

El OCP informa al cliente sobre la decisión tomada. Cuando se considera que es posible hacer la certificación del producto, se hace un acuerdo inicial en el cual ambas partes adquieren unos compromisos y unos derechos respecto al otro (entiéndase por partes a: OCP-UTP y Cliente).

### **7.5 Cancelación costo inicial.**

El cliente debe firmar el compromiso inicial entre las partes, y además, debe cancelar el 40% del costo total del certificado.

### **7.6 Subcontratación de personal y laboratorios.**

El OCP se encarga de buscar el equipo de trabajo adecuado para realizar las labores de certificación del producto, para ello necesita una persona con formación como auditor líder y laboratorio(s) especializado(s) en las pruebas necesarias contenidas en las normas que regulan la elaboración del producto a certificar. El OCP

le informa al cliente sobre la subcontratación requerida, y es este último quien autoriza o no la subcontratación.

### **7.7 Programación de la auditoria de Certificación.**

El OCP de acuerdo a los planteamientos del cliente, le informa la fecha programada para la auditoria de certificación, haciéndole llegar la planificación de la misma.

### **7.8 Auditoria de Certificación.**

El equipo de trabajo conformado por el OCP (Director Técnico OCP, experto técnico y Auditor líder) realizan la auditoria de campo, en la cual se revisa el cumplimiento de los estándares de la norma del producto a certificar. Utilizan laboratorios especializados, si así lo requieren.

### **7.9 Correcciones y acciones correctivas.**

El OCP informa al cliente sobre las no conformidades encontradas, y plantea si requieren se corregidas de inmediato o si necesitan acciones correctivas estableciendo plazos para ello.

### **7.10 Informe de Certificación.**

El Comité Certificador del OCP, se reúne y estudia el informe entregado por los auditores, estableciendo si se concede o no la certificación de producto. La decisión tomada se envía al cliente por medio de una carta informativa, estableciendo las razones y dando un plazo de 6 meses para que el cliente realice correcciones de ser necesario y solicite nuevamente la auditoria de certificación si es el caso.

### **7.11 Pago Final de la Certificación.**

Se le informa al cliente sobre el pago del 60% restante por concepto del valor total de la certificación, el cliente debe hacerlo tan pronto se le informa, antes de la ceremonia de certificación.

### **7.12 Firma del Contrato de Certificación.**

El OCP informa sobre la ceremonia de entrega del certificado, en el cual se establecen: los compromisos y derechos entre las partes, además, de los parámetros para uso adecuado del Sello.

### **7.13 Auditorias de seguimiento.**

El OCP realiza periódicamente (1-3 veces al año) visitas de auditoria de seguimiento o saca productos del mercado o de los suministros del cliente, para evaluar la conformidad de estos.

## **8. MODELOS DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTOS.**

La empresa al solicitar la certificación de un producto debe conocer las limitantes para ello, es decir los

aspectos bajo los cuales el OCP regula dichos procesos. Para ser más claros, los productos que buscan ser reconocidos por un sello de calidad deben estar dentro del marco declarado del Organismo Certificador, esto implica que, si un cliente requiere la certificación de uno de sus productos, primero debe consultar por medio de la solicitud y así determinar si dicho producto cumple con los requisitos mínimos para iniciar este proceso, y establecer además si el tipo de certificado solicitado es manejado por el OCP.

A continuación se presentan los tipos de certificado existente para producto:

### **8.1 Ensayo o Examen Tipo.**

### **8.2 Ensayo o inspección de muestras tomadas del mercado o de las existencias del proveedor, o una combinación de ambas.**

### **8.3 Ensayo e inspección de todos los productos o de un producto particular, ya sea nuevo o ya en uso.**

### **8.4 Ensayo e inspección de lotes.**

### **8.5 Estimación del diseño.**

El OCP solo certifica productos utilizando los modelos descritos en los numerales 8.2 y 8.4.

La Universidad Tecnológica de Pereira, con este proyecto espera prestar sus servicios a toda la comunidad Colombiana, y busca además generar un impacto socio-económico potencial en la región Risaraldense y en todo el eje cafetero, ya que por su estratégica ubicación proporciona fácil despliegue desde cualquier lugar del occidente y norte de la geografía Colombiana, zonas con gran afluencia industrial y biodiversidad. Además, a pesar de que la ciudad de Pereira está en un crecimiento industrial y socioeconómico muy notorio, aun no cuenta con un organismo certificador dentro de la ciudad, razón por la cual los empresarios que deseen certificar sus productos se deben dirigir a las grandes ciudades, incurriendo en costos innecesarios.

Es claro que la ventaja competitiva del Organismo Certificador de Productos es grande y el beneficio socioeconómico para la ciudad y sus empresarios rebasan los límites de la imaginación, dado que la creciente ola de los Sistemas de Gestión de Calidad y de los Sistemas de Gestión Ambiental, se imponen mundialmente como un requisito en el acontecer diario de las organizaciones, sus empresarios, empleados, clientes y todo aquel que tenga una vinculo o interacción con el consumo de productos o servicios.

## **BIBLIOGRAFIA**

[1] ICONTEC. NTC-ISO 9000. Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario. Bogotá: 2000.