

CERTIFICACIÓ D'EMPRESA ISO 9000

SALVADOR BOIX

L'ARTICLE exposa la Certificació d'Empresa ISO 9000 des de la perspectiva d'un organisme certificador acreditat. S'exposen els avantatges de la certificació, els requisits que han de complir els organismes certificadors i el procediment de certificació.

Tota organització, ja sigui industrial, comercial o governamental, subministra productes i serveis destinats a satisfer les necessitats i les exigències dels seus clients.

La lliure concurrència del mercat global fa que només perdurin els productes i serveis competitius.

Per ser competitius, les organitzacions han d'aplicar sistemes de gestió eficaços i cada vegada més eficients, que incorporin la millora contínua i una satisfacció creixent del client.

El conjunt de normes ISO 9000 ens proporcionen un sistema per a gestionar la qualitat i l'assegurament de la qualitat que compleix amb els requisits anteriors.

La qualitat és un valor per a les empreses i com a tal s'ha de mostrar. És així com neix la Certificació de la Qualitat de les empreses.

A continuació es dóna resposta a les següents preguntes:

- **Què és** la certificació d'empresa?
- **Per què** la certificació?
- **Quins són els requisits** que ha de complir l'organisme certificador?
- **Quin és el procés** de certificació?

QUÈ ÉS LA CERTIFICACIÓ?

En les normes ISO es defineix la certificació com l'acte pel qual una tercera part testifica la conformitat d'un producte, procés o servei amb una o unes determinades normes o especificacions.

Quan diem tercera part ens referim a la certificació feta per un organisme neutral

que compleix amb els requisits d'**independència, imparcialitat, competència i integritat**.

En el cas de **certificació d'empresa** es certifica que el sistema de qualitat del'empresa satisfà les exigències de la norma ISO 9001 o ISO 9002 o ISO 9003.

OBJECTIUS DE LA CERTIFICACIÓ?

Principalment són tres, **VENDRE MILLOR, COMPRAR MILLOR, i REGLAMENTAR MILLOR**.

Vendre millor

Les empreses que es beneficien d'una certificació de qualitat, poden accedir en millors condicions al mercat, entre altres raons,

- Perquè introdueixen un element diferenciador respecte a la competència.
- Perquè es produeix una millora de la seva credibilitat tècnica.
- Perquè es beneficien de la promoció assegurada pel Centre de Certificació, basada en la publicació i difusió de la llista d'empreses certificades.

Comprar millor

Amb la certificació, el client, ja es tracti d'una empresa o d'un particular, disposa d'informació objectiva sobre el producte, procés o servei que compra, garantida per un organisme neutral.

Mitjançant la certificació no es pretén cobrir totes les expectatives de tots i cadascun dels clients, sinó que es posa el llistó de la qualitat a superar en un determinat nivell. Per tant, el client pot confiar en la certificació i limitar les seves avaluacions a les exigències addicionals que li puguin interessar.

Reglamentar millor

Els poders públics tenen entre altres missions, la de vetllar per la salut i la seguretat de les persones i béns i han de fer front a un mercat cada vegada més global.

Tot mitjà, i el de la certificació n'és un, que permeti donar transparència en aquest mercat, és naturalment benvingut.

L'empresa que escull voluntàriament obtenir i mantenir una certificació de qualitat es beneficia, a priori d'un grau de confiança per part dels poders públics.

QUINS SÓN ELS REQUISITS QUE HAN DE COMPLIR ELS ORGANISMES DE CERTIFICACIÓ?

Els organismes que avaluen la conformitat respecte a les normes han de ser organismes acreditats. A Europa, l'esquema que s'ha establert és el de que a cada país hi hagi un organisme acreditador amb aquestes funcions. A Espanya, l'organisme acreditador és ENAC (antic RELE) segons el RD 2200 de 28 de desembre de 1996.

L'acreditació és el procediment pel qual l'organisme autoritzat reconeix formalment que un altre organisme és competent per desenvolupar tasques específiques.

Aquest procediment consisteix, bàsicament, a comprovar que es compleixen amb les exigències de les normes que són d'aplicació.

- En el cas de **laboratoris d'assaig i calibratge** és la norma europea EN 45001.
- En el cas d'**organismes de certificació de productes** és la norma europea EN 45011.
- En el cas d'**organismes de certificació de sistemes de qualitat** és la norma europea EN 45012.
- En el cas d'**organismes de certificació de personal** és la norma EN 45013.
- En el cas d'**entitats d'inspecció** és la norma europea EN 45004.

Una de les exigències de les normes EN 45011 i EN 45012 és que l'organisme de certificació tingui com a òrgan de govern un comitè compost per representats de les diferents parts interessades en el procés de certificació, és a dir, els subministradors, els seus clients i la societat representada pels consumidors i usuaris i l'administració, sense predomini de cap interès particular.

Els organismes acreditadors nacionals són l'últim esglaó del control de les activitats d'avaluació de la conformitat des del punt de vista de la competència tècnica dels organismes de certificació, dels laboratoris d'assaig i calibratge i de les entitats d'inspecció.

Els organismes acreditadors europeus estan organitzats en el fòrum de la **Acreditació Europea**, amb la finalitat d'harmonitzar les seves actuacions i d'arribar al reconeixement mutu de les acreditacions que concedeixen.

QUIN ÉS EL PROCEDIMENT DE CERTIFICACIÓ?

En la primera etapa, l'empresa es posa en contacte amb el Centre de Certificació per obtenir informació sobre el procés, pressupost i termini.

El procés de certificació comença quan una vegada l'empresa ha elaborat i implantat el sistema de qualitat formalitza la sol·licitud.

En rebre la sol·licitud, el Centre de Certificació l'analitzarà i si cal, sol·licitarà a l'empresa els aclariments o documentacions complementàries.

Tot seguit el Centre de Certificació designarà formalment els auditors i comunicarà per escrit la composició de l'equip auditor a l'empresa.

L'equip auditor examinarà la documentació presentada.

El resultat de l'examen serà comunicat per escrit a l'empresa.

L'empresa i el Centre de Certificació acordaran la data en la qual es durà a terme l'auditoria.

L'equip auditor durà a terme l'auditoria d'acord amb el pla establert i l'informe final serà lliurat a l'empresa.

En cas de no-conformitats es sol·licitarà a l'empresa que presenti el pla d'accions correctores amb uns terminis de resolució.

El Centre de Certificació presentarà els resultats de l'auditoria a la Comissió de Certificació. Aquests resultats es presentaran de manera anònima.

La Comissió avaluarà l'informe i decidirà la concessió o no de la certificació.

Si la decissió és concedir la certificació, el Centre de Certificació i l'empresa signaran el contracte mitjançant el qual el Centre de Certificació concedeix a l'empresa el dret d'ús de la marca.

El Centre de Certificació emetrà el corresponent certificat de conformitat del sistema de qualitat de l'empresa amb la norma ISO 9000 que sigui aplicable.

El període de validesa del certificat és de tres anys.

Durant el període de validesa del certificat, el Centre de Certificació programarà auditories de seguiment amb una periodicitat anual i amb la finalitat de comprovar que es mantenen les condicions per les quals es va concedir la certificació.

EL CENTRE DE CERTIFICACIÓ LGAI està acreditat per ENAC en 30 sectors EAC. Pel que fa a les indústries de la alimentació i begudes, les acreditacions del Centre de Certificació LGAI són:

- Elaboració i conservació de fruites i verdures.
- Fabricació de greixos i olis vegetals i animals.
- Indústries làctees.
- Fabricació de productes de molinaria, midons i productes amilacis.
- Fabricació de productes per a l'alimentació animal.
- Fabricació d'altres productes alimenticis (pa i pastisseria, gal·letes, sucre, cacao, xocolata i confiteria, pastes alimentícies, té, cafè i infusions, espècies i condiments, preparats homogeneïtzats i dietètics, etc.).
- Elaboració de begudes (cervesa, cava, vi, begudes alcohòliques, sidra, aigües minerals, etc.).