

La infraestructura de la calidad en Colombia y su aporte a la gestión de la calidad empresarial

*The quality infrastructure in Colombia
And its contribution to the management of business quality*

Recibido: 26-01-2017 • Aprobado: 03-04-2017 • Página inicial: 75 - Página final: 91

Yudi A. Marín Álvarez*

Resumen: la obtención de la calidad en todas las organizaciones es un propósito permanente de la alta gerencia y de los gobiernos; las estrategias definidas por el Estado o la empresa, para lograr la competitividad deben estar dirigidas a conseguir la comprensión y la participación de todos los involucrados; a partir de los lineamientos suministrados por diferentes actores. Este trabajo exploratorio, presenta un estudio sobre la infraestructura de la calidad en Colombia, para identificar la responsabilidad que tiene el Estado frente a la calidad y su aporte a la competitividad y productividad nacional. Algunas consideraciones finales contempladas, es la necesidad de definir no solo el marco legal, sino también las estrategias para el despliegue y comprensión de las acciones relacionadas con la calidad, además, del control y seguimiento de la implementación de los reglamentos definidos.

Palabras clave: calidad, infraestructura de la calidad, políticas públicas.

Abstract: Obtaining quality in all organizations is a permanent purpose of senior management and governments; the strategies defined by the State or the company, in order, to achieve competitiveness must be aimed at achieving the understanding and participation of all those involved; Based on the guidelines provided by different actors. This exploratory paper presents a study on the quality infrastructure in Colombia to identify the State's responsibility to quality and its contribution to national competitiveness and productivity. Some final considerations are the need to define not only the legal framework, but also the strategies for the deployment and understanding of actions related to quality. In addition, of the control and monitoring of the implementation of the defined regulations.

Key words: Quality, quality infrastructure, public policies.

JEL: H89, O49

* Magister en Desarrollo Sostenible y Medio Ambiente. Especialista en Alta Gerencia con énfasis en Calidad. Ingeniera Industrial. Docente de tiempo completo del Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid. Medellín – Colombia. yamarin@elpoli.edu.co
ORCID: <http://orcid.org/0000-0003-3828-5059>

L'infrastructure de qualité en Colombie et sa contribution à la gestion de la qualité des entreprises

Résumé: l'obtention de la qualité dans toutes les organisations est un objectif permanent de la haute direction et des gouvernements; les stratégies définies par l'État ou l'entreprise, afin d'atteindre la compétitivité, doivent viser à la compréhension et à la participation de tous les acteurs impliqués; sur la base des lignes directrices fournies par différents acteurs. Ce document exploratoire présente une étude sur l'infrastructure de qualité en Colombie pour identifier la responsabilité de l'État envers la qualité et sa contribution à la compétitivité et à la productivité nationales. Certaines considérations finales sont la nécessité de définir non seulement le cadre juridique, mais aussi les stratégies de déploiement et de compréhension des actions liées à la qualité. En outre, le contrôle et le suivi de la mise en œuvre de la réglementation définie.

Mots-clés: qualité, infrastructure de qualité, politiques publiques.

A infra-estrutura de qualidade na Colômbia e sua contribuição para a gestão da qualidade do negócio

Resumo: a obtenção de qualidade em todas as organizações é um objetivo permanente da gerência sênior e dos governos; estratégias definidas pelo Estado ou pela empresa, para alcançar a competitividade devem ser solucionadas para alcançar a compreensão e a participação de todos os envolvidos; com base nas orientações fornecidas pelos diferentes actores. Este trabalho exploratório, apresenta um estudo sobre a infra-estrutura de qualidade na Colômbia, para identificar a responsabilidade do Estado vis-à-vis a qualidade e o seu contributo para a competitividade nacional e a produtividade. Algumas considerações finais referidos, é a necessidade de definir não só o quadro jurídico, mas também as estratégias para a implantação e a compreensão das acções relacionadas com a qualidade, além disso, o controlo e o acompanhamento da aplicação dos regulamentos definidos.

Palavras-chave: qualidade, qualidade infra-estrutura, políticas públicas.

Introducción

Existe un sinnúmero de conceptos de calidad, podría decirse que cada persona, cada empresa tiene uno propio; las organizaciones tienen en la calidad una estrategia para el control de los procesos, la toma de decisiones y la entrega de un producto que cumpla con sus especificaciones. El Estado colombiano también está involucrado en esta tarea, ya que de él depende la definición de políticas públicas para soportar todas las acciones relacionadas con la calidad, como el papel de los organismos de acreditación, de conformidad, la inspección de productos y el marco legal, entre otros.

El aumento de los niveles de competitividad nacional es un tema obligatorio de la agenda de todos los gobiernos, razón por la cual, requiere de una infraestructura de la calidad que reúna a todos los actores y asegure su cumplimiento. A nivel organizacional se presenta una situación similar porque la empresa también espera ser competitiva como resultado de una estructura orgánica y de unos procesos que transforman las necesidades o expectativas de los clientes o consumidores en un producto.

Este trabajo es exploratorio, presenta un estudio sobre la infraestructura de la calidad en Colombia, con el objetivo de poner sobre la mesa el papel del Estado frente al compromiso con la calidad y el cumplimiento de las especificaciones, y presentar las acciones de los diferentes actores que en ella participan. Este trabajo no constituye una evaluación de la Política Pública de la Calidad, pero sí es un resultado parcial de la revisión realizada a la infraestructura de la calidad. El Estado es responsable de solucionar los diferentes problemas que se presentan en la nación, a partir de la definición de las políticas públicas, por lo tanto, éstas se convierten en acción y se ajustan a partir del marco legal promulgado.

La calidad y la organización

El concepto de calidad tiene numerosos significados y se aplican en diferentes situaciones y ámbitos; a nivel empresarial, cada organización define las estrategias para llevar la calidad hasta los productos o servicios que entrega. Según Montaudon, los paradigmas relacionados con la calidad, aparecen o desaparecen; su bagaje cultural se ha ampliado, al igual que su aplicación. (2010, p.50), por lo que es comprensible la cantidad de conceptos que en torno al tema, se han construido a través de la historia. Estrada también dice que “la calidad es un hecho inobservable que también es percibido por el sujeto, y se vuelve observable cuando se evidencia el grado de satisfacción del sujeto”

(2015, p.19). Por lo tanto, podría decirse que las organizaciones requieren definir, comprender, implementar y mantener la calidad en los procesos, las personas, los insumos y los productos y servicios.

Evans y Lindsay consideran que “la calidad puede tener un concepto confuso debido en parte a que las personas consideran la calidad de acuerdo con diversos criterios basados en sus funciones individuales dentro de la cadena de valor de producción-comercialización” (2008, p.12); adicionalmente enmarcan los diferentes conceptos en cinco perspectivas, a saber: con base en el juicio, en el producto, en el usuario, en el valor y en la manufactura (2008). Se han tenido otros conceptos de calidad desde diferentes perspectivas, unos centrados en el cliente, en el consumidor, en el producto, en el proceso o en el bienestar de toda una sociedad. Además, han desarrollado estrategias, metodologías, herramientas y han propuesto prácticas para la gestión y el control de la calidad. El modelo de gestión de la calidad se diseña a partir de la materialización del concepto de calidad de la organización (Olivares, Garza, y Valdez, 2016).

Uno de los propósitos de los sistemas de gestión es la construcción de una cultura de la calidad, como tarea y compromiso de la alta dirección; además Omachonu y Ross (1995) plantean que para la incorporación de la cultura, la gerencia debe cumplir con las siguientes categorías de comportamiento: señalización, es decir hacer declaraciones o emprender acciones que respalden la visión de calidad organizacional; enfoque, que cada empleado conozca y comprenda la visión de calidad de la empresa y lo que tiene que hacer para cumplirla, y la política, porque es la expresión más clara de la cultura y del compromiso hacia la calidad. Algunos de los elementos que permiten estructurar la calidad organizacional y que son parte de la estrategia son: la misión, las políticas, los objetivos y la cultura.

Por otra parte, la estandarización es un proceso que acompaña la calidad organizacional, definida por Escobar como “un modo, o método establecido, aceptado y normalmente seguido, para realizar determinado tipo de actividades, o funciones” (2014, p.7); este concepto está relacionado con el de calidad, pero no es lo mismo, la estandarización relaciona el nivel interno que logra la organización y representa el nivel de calidad que tienen (Escobar, 2014); constituyéndose como instrumento a seguir por los empleados. Para Horkheimer y Adorno citado por Cruz Kronfly y Rojas (2008), la racionalidad instrumental, que estandarizó algunas técnicas instrumentales en los procesos productivos, emergió de la aplicación de teorías subjetivas de la razón que ponen el pensamiento al servicio de un empeño particular, sea bueno o malo.

Por lo anterior, la política de calidad definida por la organización, las estrategias dadas para su establecimiento y la estandarización de las acciones en los procesos, son fundamentales para la obtención de los resultados esperados.

La implementación de un sistema de gestión de la calidad en una organización requiere una serie de acciones definidas, de acuerdo con su naturaleza; no en vano la norma ISO 9001 dice en la introducción que la adopción del sistema de gestión de calidad es una decisión estratégica; más adelante plantea de manera sucinta “un orden” para su aplicación: Establecer, documentar, implementar, mantener y mejorar un sistema de la calidad (Icontec, 2015).

La transformación organizacional esperada luego de adoptar un sistema de gestión, no ocurre de la noche a la mañana; su aplicación requiere del cumplimiento de algunos aspectos fundamentales para que el sistema de gestión, se refleje en los productos o servicios entregados por la organización. En este aspecto existen varios modelos para estructurar un sistema de gestión, en este caso, se abordarán los parámetros definidos por la norma ISO 9001, que plantea que las organizaciones deben mantener y mejorar el sistema de gestión de la calidad; a partir de la comprensión de su contexto interno y externo, la caracterización de las partes interesadas y la definición del alcance del sistema de gestión (Icontec, 2015).

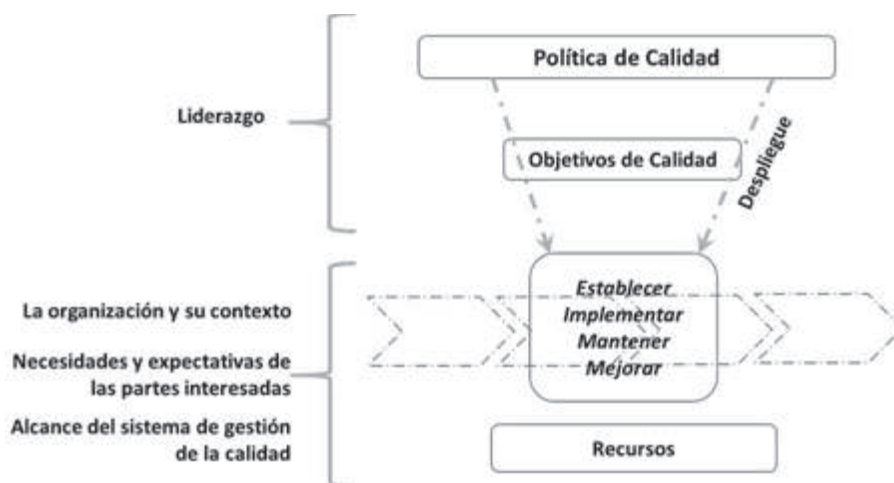


Figura 1. Aspectos globales de la norma ISO 9001 para un sistema de gestión de la calidad

Elaboración propia, 2016.

Las políticas deben ser desplegadas hacia todos los niveles organizacionales, a través de los objetivos y, que además, asegure que los propósitos definidos en ella se materialicen en los procesos; estas acciones dan cuenta del liderazgo.

En los procesos organizacionales se cumplen las etapas o estadios de desarrollo presentados por la ISO 9001, como: el establecimiento de las actividades, documentar las acciones, implementarlas, es decir, que lo dispuesto en cada documento sea aplicado por las personas involucradas. El mantenimiento se presenta en la medida que la implementación se realice en todo momento; y el mejoramiento se refiere al cumplimiento del desempeño global de la organización, como objetivo permanente (Icontec, 2010, p.45).

De igual manera, la norma internacional ISO 9004 plantea unas etapas que le permiten a la organización desplegar las estrategias y las políticas, éstas son:

1. Formulación de la estrategia y la política: que apoyen la misión, visión y los valores organizacionales, y se cumplan las necesidades y expectativas de las partes interesadas o stakeholders.¹
2. Despliegue de la estructura y la política: las estrategias y la política definida deben materializarse en objetivos, procesos y prácticas, que favorezca la apropiación de las personas que participan en los procesos, no sin antes identificar las relaciones entre los procesos, describir su secuencia y proporcionar un marco de trabajo para establecer, alinear y desplegar los objetivos a todos los niveles de la organización.
3. Comunicación de la estrategia y la política: la comunicación debe ser significativa, oportuna y continua; además de incluir la retroalimentación y mecanismos para incorporar los cambios que se presenten en el entorno de la organización.

La calidad y el Estado

Vargas (1999) entiende la política pública como el conjunto de sucesivas iniciativas, decisiones y acciones del régimen político frente a situaciones socialmente problemáticas y que buscan la resolución de las mismas o llevarlas a niveles manejables (p.57); por lo tanto, no es un resultado absoluto que se da con una decisión, sino con un conjunto de ellas, que se presentan de manera sucesiva y que además, involucra a varios actores en diferentes momentos históricos (Eslava, 2011).

¹ Freeman, en 1983 emite su primer concepto de stakeholder, distinguiéndolo entre una acepción amplia y otra restringida. El primero incluye grupos y/o individuos que pueden afectar o pueden ser afectados por el logro de los objetivos de la organización. El sentido restringido se refiere solo a aquellos grupos y/o individuos sobre los que la organización depende para su supervivencia.

Una de las modificaciones de las políticas públicas en el contexto neoliberal, está relacionada con la responsabilidad en la formulación y en la implementación de las políticas públicas, la primera -es decir la formulación- sigue siendo responsabilidad del Estado; pero su implementación tiende a privatizarse; pueden ser ejecutada parcial o totalmente por actores privados, o sea que pueden existir políticas públicas sin instituciones; aunque también pueden hacerlo entes regionales (públicos o privados), el Estado solo coordina y realiza el seguimiento respectivamente (Vargas, 1999).

No obstante, se puede plantear que existe un nivel de incertidumbre en la política pública, a pesar que ésta es la **concreción**³ del Estado en acción, en movimiento frente a la sociedad y sus problemas (Vargas, 1999, p.57).

El documento CONPES 3446 contiene los lineamientos para una Política Nacional de la Calidad, y presenta la importancia de los sistemas nacionales de la calidad, conformados por: el Sistema Nacional de Competitividad; el Sistema Nacional de Innovación, Ciencia y Tecnología; y el Sistema de Medidas Sanitarias y Fitosanitarias; y su respectivo diagnóstico. De igual manera, contiene las estrategias del Subsistema Nacional de Calidad, y recomendaciones para los diferentes actores.

El Estado frente al Sistema Nacional de Calidad tiene la responsabilidad de apoyar y coordinar para que los organismos y entidades vinculados a la estandarización, la acreditación, la metrología y la evaluación de la conformidad, den confianza a la sociedad nacional e internacional (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2006).

La Política Nacional de Competitividad y Productividad² contempla tres ejes estratégicos, como apoyo al trabajo de las Comisiones Regionales de Competitividad, éstos son: emprendimiento, productividad y crecimiento e infraestructura de la calidad.

En este último eje, se definieron tres actividades, la primera relacionada con el establecimiento del Instituto Nacional de Metrología, adscrito al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MCIT) y que además preste el Servicio Metrológico Nacional, de transferencia de tecnología y de mejora de la productividad industrial. La otra actividad es la reforma al Sistema Nacional de Calidad y finalmente esta la oficialización de la incursión del Instituto Nacional de Metrología al MCIT.

² Documento CONPES 3527 del 23 de junio de 2008.

³ Negrilla del autor.

Tabla 1
Normatividad relacionada con la calidad en Colombia

Normativa	Alcance
Decreto 767 de 1964	Se modifica el Decreto 2253 de 1961 sobre normas y calidades, y se le confirió a ICONTEC el carácter de asesor y coordinador del Gobierno Nacional como Organismo Nacional de Normalización.
Constitución Política de Colombia 1991	El Capítulo III, relacionado con los derechos colectivos y del ambiente, en el Artículo 78 enuncia que la ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización. Serán responsables, de acuerdo con la ley, quienes en la producción y en la comercialización de bienes y servicios, atenten contra la salud, la seguridad, y el adecuado aprovisionamiento a consumidores y usuarios.
11 de febrero de 1991	Se creó la Corporación Calidad con el propósito de mejorar la calidad y la productividad en el país. El acta de constitución se celebró con presencia del Presidente de la República, varios ministros y voceros de 45 empresas. Es una entidad sin ánimo de lucro, que busca incentivar a las organizaciones en Colombia para desarrollar fortalezas que alcancen niveles de clase mundial (Corporación Calidad, 2013).
Decreto 2269 de 1993	Por el cual se organiza el Sistema Nacional de Normalización, Certificación y Metrología.
Documento CONPES 3446	Presenta para Colombia los lineamientos para la Política Nacional de la Calidad; el cual contiene, entre otros aspectos, la reorganización del marco institucional en el Sistema Nacional de Normalización, Certificación y Metrología (SNNCM), conformado por el organismo de normalización, los organismos.
Decreto 872 de 2003	Por el cual se crea el Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios.

Normativa	Alcance
En el Decreto 2828 de 2006 ⁴	Organiza el Sistema Administrativo Nacional de Competitividad; en el Capítulo 8 específicamente, se presentan las funciones de la Comisión Nacional de Competitividad; donde se solicita a esta comisión proponer un modelo de gestión que incluya la asignación de responsabilidades, sistemas de medición y seguimiento de indicadores de productividad y competitividad; revisión periódica de las metas definidas por el Conpes, rendición de cuentas, y divulgación ante la sociedad civil de los resultados de su gestión.
Documento CONPES 3527 Junio de 2008	Política Nacional de Competitividad y Productividad.
En el 2007	Se constituyó el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC).
Decreto 4175 de 2011	Se dividieron las funciones de la Superintendencia de Industria y Comercio, se crearon las funciones del Instituto Nacional de Metrología, y se establece su objetivo y estructura.
Decreto 4886 de 2011	La Superintendencia de Industria y Comercio fue reestructurada, se resalta la creación de dos nuevas delegaturas; una para el Control y Verificación de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal, y otra para la Protección de Datos Personales.
Ley 1753 de junio de 2015	Se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 “Todos por un nuevo país”, que contempla en el Artículo 133 la integración de sistemas de gestión, la cual debe articularse con los sistemas nacional e internacional de control interno. Dice además, que el Gobierno Nacional reglamentará la materia, establecerá el modelo que desarrolle la integración y articulación de los anteriores sistemas. En este momento no se cuenta con avances de este compromiso, dada la fecha de su aprobación y divulgación.

Elaboración propia, 2016.

⁴ Derogado por el Decreto 1500 de 2012 “Por medio del cual se dictan medidas para la organización, articulación y funcionamiento del Sistema Administrativo de Competitividad e Innovación”. Aunque las funciones de la Comisión dadas en el Decreto 2828 de 2006.

La infraestructura de la calidad

La infraestructura o red de la calidad convoca a unos actores, los cuales siguen un marco legal, con el fin de cumplir con los procesos y productos que pueden llevar a la competitividad nacional y organizacional. En este aspecto, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe - CEPAL (2011, p.12) define:

La infraestructura de la calidad como la totalidad de la red institucional, ya sean agentes públicos o privados, y el marco legal que la regula, responsables por formular, editar e implementar las normas [...], y dar evidencia de su cumplimiento (la mezcla relevante de inspección, ensayos, certificación, metrología y acreditación). El objetivo de las normas de la infraestructura de la calidad es mejorar la adecuación de los procesos, productos y servicios para los fines deseados, prevenir barreras comerciales, y facilitar la cooperación técnica.

La infraestructura de la calidad exige a los gobiernos un nivel de responsabilidad, el cual es presentado por la CEPAL en la siguiente Figura:

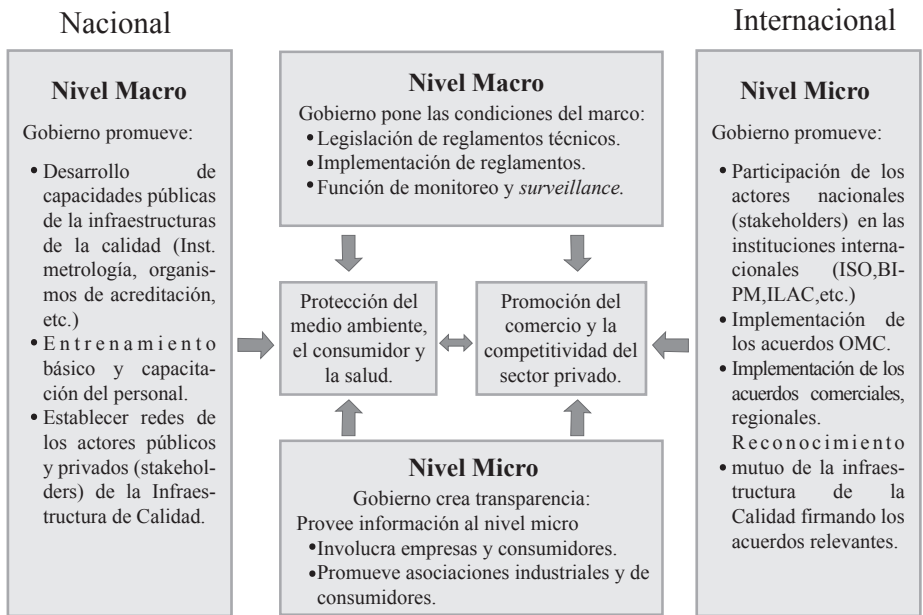


Figura 2. Responsabilidad del gobierno para la infraestructura de la calidad

CEPAL (2011, p.16).

El Ministerio Comercio, Industria y Turismo es el responsable de darle institucionalidad a la calidad en Colombia, y asegurar la infraestructura que apoyará su cumplimiento; por ejemplo, a nivel macro el gobierno debe legislar, implementar los reglamentos y monitorear; de igual manera, debe propiciar la articulación de los diversos actores, y entrenar y capacitar. Los elementos que conforman la infraestructura de la calidad se presentan en la siguiente Tabla:

Tabla 2
Elementos de la infraestructura de calidad

Laboratorios: Ensayos, calibración, clínicos.	Organismos de acreditación
Entidades certificadoras: Sistemas, productos.	Comités técnicos
Entidades de inspección:	Grupos de consultores

Elaboración propia, 2016.

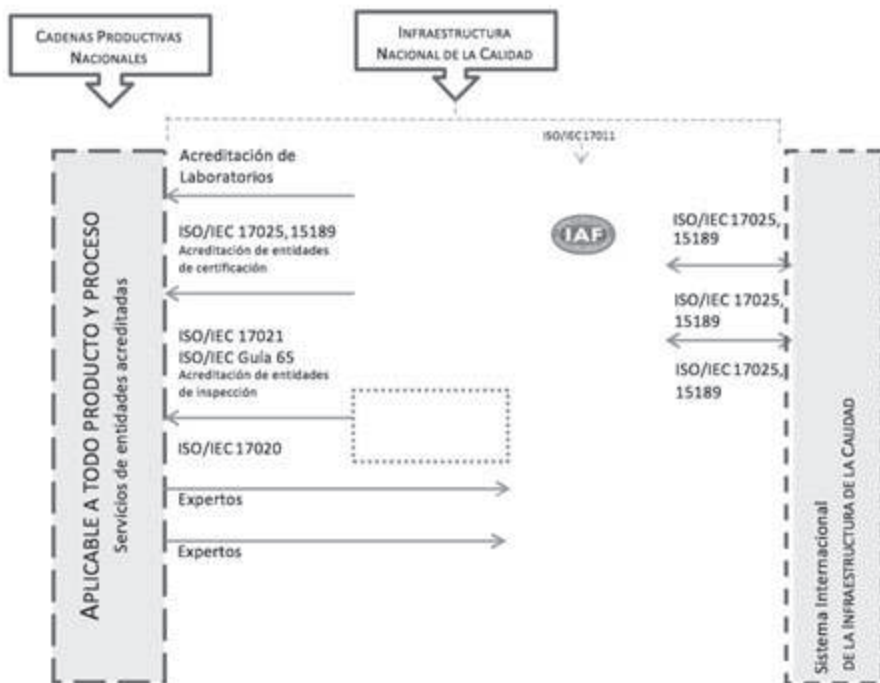


Figura 3. Elementos de la infraestructura de la calidad en Colombia

Informe de la Acreditación en Colombia, ONAC (2010).

Según datos extraídos de la página de la ONAC,⁵ los organismos y/o actores que le dan vida a la infraestructura de la calidad en Colombia, son: *entidades certificadoras* (existen 27 organismos para productos, 15 para sistemas de gestión, y para la certificación de las personas 23 organismos); además, existen 78 organismos de inspección; y laboratorios (119 de calibración, 220 de ensayo, y 5 clínicos).

Específicamente, los organismos de certificación de sistemas de gestión se presentan en la siguiente Tabla:

Tabla 3

Organismos de certificación de sistemas de gestión en Colombia

Alianza Empresarial para un Comercio Seguro – BASC, Capítulo Bogotá
Applus Colombia Ltda.
Asociación de Empresas Seguras – AES
BVQI Colombia Ltda.
CELAC – Centro Latinoamericano de Certificación S.A.S.
Consejo Colombiano de Seguridad
Corporación Centro de Investigación y Desarrollo Tecnológico del Sector Eléctrico – CIDET
Cotecna Certificadora Services Ltda.
Future Builders Colombia S.A.
Global Colombia Certificación S.A.S.
Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación - ICONTEC
International Certification And Training S.A. – IC&T S.A.
Organismo Certificador de Sistema de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira QLCT
SGS Colombia S.A.S. – SGS
TÜV Rheinland Colombia S.A.S.

ONAC, 2016.

⁵ Según datos del 14 diciembre de 2016.

Los propósitos principales de ONAC son acreditar la competencia técnica de organismos de evaluación de la conformidad con las normas y criterios señalados y desempeñar las funciones de Organismo Nacional de Acreditación de Colombia.⁶ Adicionalmente, el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación es un organismo asesor y coordinador de la normalización en el país, su misión es promover, desarrollar y guiar la aplicación de normas técnicas colombianas, y demás documentos normativos para la obtención de una economía óptima de conjunto, el mejoramiento de la calidad y facilitar las relaciones cliente-proveedor a nivel empresarial, nacional o internacional (Icontec, 2014). La responsabilidad de la normalización recae, especialmente, en los comités técnicos, los cuales están conformados por funcionarios de Icontec, confederaciones, gremios, asociaciones, entidades de servicio público, comercio, gobierno, entidades de servicio privado y usuarios.

Los laboratorios de ensayos constituyen un apoyo fundamental para asegurar la calidad de los productos aunque sus acciones no detectan las desviaciones del impacto que el sistema de calidad pueda tener frente al cliente, éste se refleja en el producto y, por ende, en el usuario final (Zaretsky, 2007).

Otro de los actores que conforman la infraestructura de la calidad en Colombia son los consultores, que apoyan el proceso de implementación de los sistemas de gestión; se entiende la consultoría como el proceso de analizar comportamientos e información para dar consejos o prestar otros servicios de naturaleza profesional a cambio de una retribución (Cohen, 2003 citado por Lozano Posso, 2009), que surge, según López Zapata *et al.*, cuando una situación es juzgada insatisfactoria, hay dificultad para comprender la realidad organizacional o se identifica una oportunidad de mejoramiento (López, Sepúlveda, y Arenas, 2010). Según la información recolectada, la legislación colombiana carece de un marco jurídico que regule la consultoría en todos los sectores; no existen los límites contractuales entre las partes u obligaciones que deben asumirse.

Pendientes de la infraestructura de la calidad en Colombia

Los elementos presentados para la planificación estratégica, como la misión, las políticas y los objetivos se articulan con el orden presentado en la norma ISO 9001 vigente: establecer, documentar, implementar, mantener, y mejorar; entonces, el establecimiento del sistema de gestión contemplará la elaboración y/o revisión de los lineamientos estratégicos, que dará línea a la documentación de los procesos que se requieran, para luego implementar lo documentado. En este orden de ideas y de acuerdo con lo presentado por la CEPAL, en relación

⁵ Según datos del 14 diciembre de 2016.

con la infraestructura de calidad, el gobierno debe definir las estrategias para implementar los reglamentos por los diversos actores y, además, definir el sistema de monitoreo para proteger el medio ambiente, el consumidor y la salud; y promover, además, el comercio y la competitividad del sector privado. En cuanto a las empresas, el gobierno provee la información, involucra a empresas y consumidores y promueve su asociatividad.

La implementación del Sistema Nacional de la Calidad es un instrumento que contribuye a incrementar la competitividad de las empresas colombianas; no obstante, el Informe de Nacional de Competitividad 2014-2015, donde se muestra un análisis de los diferentes sectores, dice:

Desde la creación del Sistema Nacional de Competitividad en el 2006, Colombia ha diseñado múltiples agendas para promover la competitividad del país. Sin embargo, a la fecha no se ha logrado implementar buena parte de estas, de manera que se traduzcan en un avance sólido del país en los indicadores internacionales de referencia en materia de competitividad, tales como el del Foro Económico Mundial (WEF, por su sigla en inglés) y del *Institute for Management Development* (IMD). Para la muestra está la reciente Agenda Nacional de Competitividad lanzada en 2012 por el presidente Juan Manuel Santos –la cual ha tenido bajos niveles de ejecución– o los indicadores de cumplimiento de metas en otros capítulos de este informe (p.250).

Según la Política Nacional de la Calidad, el sistema nacional es clave para el fortalecimiento del Sistema Nacional de Competitividad; la infraestructura de la calidad materializa, de alguna manera, el sistema de la calidad, pero en el informe de competitividad no se evaluó el avance de éste y mucho menos consideraron algunos elementos de la infraestructura para soportarlo.

Por otra parte, en el documento CONPES 3668 (2008) se presenta el informe de seguimiento a la Política Nacional de Competitividad y Productividad, donde se resaltan los esfuerzos para el mejoramiento de los programas y políticas de desarrollo empresarial y el financiamiento para la modernización y se plantean unos retos agrupados en cinco áreas: emprendimiento, Política Nacional de Calidad, propiedad intelectual, servicios de apoyo para el empresario y turismo. En relación con la Política Nacional de Calidad, se propone buscar el reconocimiento internacional de la ONAC para que las certificaciones, inspecciones, calibraciones, y ensayos realizados en Colombia sean reconocidas también a nivel internacional.

En este aspecto la ONAC recibió en noviembre de 2015, el Acuerdo de Reconocimiento Multilateral –MLA– para la acreditación de organismos de certificación de productos y de sistemas de gestión, de parte del *International Accreditation Forum –IAF–* y el *International Laboratory Accreditation Cooperation –ILAC–*.

El Artículo 16 del Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 dice que se creará el Sistema de Información de Metrología Legal y Sistema de Certificados de Conformidad, administrado por la Superintendencia de Industria y Comercio y que deberán registrarse los productores e importadores, los reparadores y los usuarios o titulares de instrumentos de medición sujetos a control metrológico.

Así como en la estructura de procesos se ratifica la necesidad de definir una estrategia para que lo definido llegue hasta todos los involucrados en la organización y, que además, favorezca el conocimiento y apropiación del sistema de calidad por parte de las personas; la Política Nacional de Calidad y los elementos de la infraestructura de la calidad deben ser dados a conocer a todas las organizaciones, porque finalmente son ellos los que dan cuenta de la productividad y competitividad organizacional y nacional. Además, es importante desplegar los elementos que conforman la infraestructura de la calidad para que todos los actores comprendan sus responsabilidades y realicen las acciones que hubiere lugar.

Conclusiones

Al igual que los maestros exponen el concepto de calidad y definen, además, metodologías y herramientas para su aplicación, se considera que es importante asumir el concepto de calidad que tiene el país; porque éste será el punto de partida para materializar el sistema de gestión de la calidad que se aplica en el territorio nacional.

Podría decirse que el gobierno frente a la infraestructura de calidad establece los lineamientos a partir de la Política Nacional de la Calidad y otros, determina los responsables de aplicarla, suministra la información de los referentes nacionales e internacionales, pero adolece de sistemas de control en todo el despliegue; además, las acciones de los consultores, que están de cara a las organizaciones y a los consumidores no está reglamentada ni controlada, y así será poco probable que se cumplan los propósitos expresados en las políticas de calidad y competitividad reglamentadas en el país. Esta situación es compleja, porque éstos son los que finalmente apoyan los procesos de calidad en las organizaciones públicas o privadas.

Una de las maneras en que el gobierno cumple su compromiso hacia la calidad se presenta desde el Sistema Nacional, que a su vez, se concreta en el Subsistema de la Calidad; aunque se requiere un sistema de control transversal a todos los sectores económicos y en todo tipo de organizaciones.

Pese a que existe el marco legal que regula la calidad en Colombia, las acciones para su cumplimiento no han sido totalmente efectivas, quizás porque se requieren estrategias para la aplicación, de acuerdo con los actores, la naturaleza de las organizaciones, y el público objetivo al que van dirigidas.

Referencias

- Aldana, L., Álvarez, M., Bernal, C., Díaz, M., Galindo, Ó., Gonzáles, C, y Villegas, A. (2011). *Administración por calidad*. Ciudad de México, México: Alfaomega.
- CEPAL. (2011). *Impacto de la infraestructura de la calidad en América Latina*. Santiago de Chile, Chile: Cepal, Consejo Privado de Competitividad.
- Corporación Calidad. (2013). *Corporación Calidad*. Recuperado de <http://ccalidad.org/>
- Cruz, F. y Rojas, W. (2008). La noción de inhumanidad y culturas híbridas en algunas organizaciones colombianas. En F. Cruz Kronfly, y W. Rojas, *Racionalidad instrumental y gestión* (p.22). Cali, Colombia: Universidad del Valle.
- Cubillos, M. y Rozo, D. (2009). *El concepto de calidad: Historia, evolución e importancia para la competitividad*. Bogotá, Colombia: Universidad de la Salle.
- Escobar, M. (2014). *La idea de progreso en los discursos de estandarización de las organizaciones*. Medellín, Colombia: Universidad EAFIT.
- Eslava, A. (2011). *El juego de las políticas públicas. Reglas y decisiones sociales*. Medellín, Colombia: Universidad EAFIT.
- Estrada, J. (2015). Sistemas de gestión de la calidad: una herramienta imprescindible en la auditoría financiera. *En-Contexto*, 3, 143-160.
- Evans, J. y Lindsay, W. (2008). *Administración y control de la calidad*. México: Cengage Learning. Gothner, K.-C. & Rovira, S. (s.f.). *Impacto de la infraestructura de la calidad en América Latina*.
- Icontec. (2010). *NTC-ISO 9004. Gestión para el éxito sostenido de una organización*. Bogotá, Colombia: Icontec.

- Icontec. (2014). *Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación*. Recuperado de <http://icontec.org/index.php/es/inicio/normalizacion>.
- Icontec. (2015). *Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos*. Bogotá, Colombia: Icontec.
- IESE Business School. (2009). *La evolución del concepto Stakeholders en los escritos de Edward Freeman*. (I. B. School, Ed.) La Caixa Chair of Corporate Social Responsibility and Corporate Governance, 1.
- López, E., Sepúlveda, C. y Arenas, H. (2010). La consultoría de gestión humana en empresas medianas. *Estudios Gerenciales*, 26(114), 149-168.
- Lozano, M. (2009). Elementos para la consultoría en empresas familiares. *Pensamiento & Gestión*, 26, 214-237.
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2006). *Lineamientos para una Política Nacional de la Calidad*. Bogotá, Colombia: DNP-DDE.
- Montaudon, C. (2010). Explorando la noción de calidad. *Acta Universitaria*, 20, 50-56.
- Olivares, S., Garza, A. y Valdez, J. (2016). Etapas del modelo incremental de calidad: un análisis de las escuelas de medicina en México. *Investigación en Educación Médica*, 5(17), 24-31.
- Omachonu, V. y Ross, J. (1995). *Principios de la calidad total*. Ciudad de México, México: Diana.
- Vargas Velásquez, A. (1999). *Notas sobre el estado y las políticas públicas*. Bogotá, Colombia: Almudena Editores.
- Zaretsky, A. (2007). *Quality management systems from the perspective of organization of complex systems*. Science Direct, 1170-1177.

Para citar este artículo:

Marín, Y. (2017). La infraestructura de la calidad en Colombia y su aporte a la gestión de la calidad empresarial. *En-Contexto*, 5(7), 75-91.

