

- LA IMPORTANCIA DEL CONTROL DE CALIDAD -

CALVO GONZALEZ, José Manuel. Interventor Delegado de la Consejería de Fomento.

* INTRODUCCION.-

En todo proceso económico, encaminado a proporcionar productos o servicios que satisfagan los deseos de los consumidores de cualquier tipo, hay 3 factores fundamentales que determinan el -- grado de aceptación de los mismos.

Estos 3 factores son: Precio, Plazo de entrega y ca lidad.

En los productos de consumo no inmediato, siempre se espera un tiempo más o menos largo de utilidad del mismo. Durante este tiempo de utilidad, la calidad estará siempre presente y el consumidor tendrá muy en cuenta si se cumplen todas las condiciones previstas de empleo, si sus costes de mantenimiento se conservan en su nivel admisible, si sus fallos no son superiores a los esperados, si sus caracte rísticas se mantienen y no se degradan, etc.

Si una empresa entrega productos o servicios que no son los adecuados para su uso o empleo, por muy bajos precios que ten gan, su imagen se deteriora rápidamente y perderá su posición en el mercado.

La mentalidad de calidad no está suficientemente valo rada en la mayoría de las empresas españolas. Se preocupan más de los otros dos factores y de las consecuencias financieras inmediatas.

Si queremos que nuestra participación en el comercio tanto nacional como internacional nos sirva para invertir el signo ne gativo de nuestra balanza de pagos y que Castilla y León ocupe el lugar apropiado, tendremos que situar a la calidad en un nivel más alto que el actual en la escala jerárquica de prioridades de la empresa.

Mejorar nuestra calidad que es fundamental para ase-
gurar las exportaciones, incluirá doblemente en nuestra balanza comer
cial, pues obligará simultáneamente a que los productos de nuestro
mercado interior cumplan mejor sus prestaciones específicas y evita--
rán muchas importaciones actualmente necesarias, entre otros factores,
por la mejor calidad exterior.

La calidad desde un punto de vista profesional se puede definir, siguiendo a P. Crosby, que "calidad es conformidad"; conformidad del diseño a los requisitos del cliente, conformidad del producto fabricado y entregado con sus diseños y especificaciones, conformidad del servicio con las prestaciones acordadas y pactadas con el cliente.

Es fundamental especificar correctamente las características que debe tener el producto y/o los servicios que debe proporcionar para satisfacer los deseos del cliente, usuario o simplemente consumidor.

Tener una buena calidad en los productos significa tener una política de empresa que permita concebir, fabricar y vender productos que produzcan satisfacción en el cliente a lo largo de todo el ciclo de vida del producto. Una tasa de fallo muy baja, seguridad, bajo mantenimiento y una buena disponibilidad, son requisitos indispensables si se quiere tener calidad. Por lo tanto, la primera decisión que hay que tomar para implantar un sistema de gestión total de calidad es hacer de la calidad un objetivo estratégico, la segunda decisión en la política de calidad de una empresa es que deben participar todos los estamentos, funciones o servicios que intervienen en una empresa: crear un buen diseño, establecer unas buenas especificaciones, comprar y recepcionar unos buenos componentes, fabricar el producto de acuerdo con las especificaciones, supervisar la calidad y ofrecer un buen servicio cuando lo requiere el producto en su uso, son pasos esenciales que hay que dar.

La tercera decisión es motivar y utilizar los recursos humanos de la empresa.

La eficacia de una acción debe estar ligada a un plan a largo plazo donde se den pasos coherentes en favor de la calidad que deberán estar definidos en un programa riguroso de gestión integral de la calidad.

De gran importancia es la relación estrecha que tiene que existir entre el personal de investigación o diseño y los clientes. Es necesario crear en estos estratos una mentalidad de calidad. La discusión abierta y organizada con el cliente debe ser una actividad normal del ingeniero que pone a punto las especificaciones para -----

atender las necesidades del cliente.

También es de gran importancia crear una buena relación con los proveedores, para lo cual es fundamental que el equipo de compras esté asistido por un equipo técnico de calidad, que pueda gozar de cierta flexibilidad, trabajar conjuntamente con los proveedores, crear en éstos una cultura de calidad y participar con los proveedores en acciones correctivas. Hay que potenciar la calidad preventiva.

En resumen, la calidad es un instrumento fundamental para ganar mercados y mejorar la rentabilidad de las empresas. Y la calidad se hace entre todos.

- CRISIS ECONOMICA Y CONTROL DE CALIDAD -

La crisis económica en que estamos inmersos, motivó unas políticas industriales de ajuste, que se han venido aplicando en los distintos países industrializados, acentuándose en todos ellos medidas de promoción industrial que se concretan en distintas actuaciones de fomento y ayuda a las empresas, apoyos a las innovaciones tecnológicas y políticas de promoción de la calidad.

Estas últimas actuaciones se aplican con una enorme variedad de formas y contenidos, que van desde la promoción y el acercamiento de la normalización a la empresa, hasta la realización de campañas de divulgación sobre la importancia de la gestión de la calidad en la misma, pasando por la divulgación de las distintas marcas o sellos de calidad entre los consumidores y usuarios del país.

La competitividad en los mercados internacionales depende cada vez menos del precio, y cada vez más de factores distintos, entre los que destaca la calidad del producto suministrado.

La calidad entendida como la capacidad de un producto para cumplir las expectativas del comprador a lo largo de su vida útil (lo cual implica diseño, fiabilidad, facilidad de mantenimiento, seguridad, consumo energético, protección del medio ambiente, etc) es a menudo el primer elemento que se tiene en cuenta al tomar una decisión de compra,

sobre todo en los países industrializados.

De acuerdo con esto, las empresas más competitivas son aquellas que han realizado mayores esfuerzos en la mejora de la calidad de sus productos y servicios, integrando en su sistema productivo una filosofía de mejora de la calidad global que impregna a todas las fases del proceso y a todas las unidades de la empresa.

La calidad requiere una actitud que no se improvisa, que forma parte de la cultura industrial de un país y que impregna al conjunto de la sociedad. En este sentido, la situación en Castilla y León es bastante difícil por falta de tradición en este campo.

Una política de calidad industrial es el conjunto de medidas propiciadas por la Administración tendentes a mejorar la calidad de los productos industriales. Con dos grandes líneas de actuación: promover la gestión de la calidad dentro de las empresas y propiciar y crear la infraestructura técnica de apoyo.

Las acciones de promoción de la gestión de la calidad pretenden de la creación de un clima empresarial propicio a las actuaciones en favor de la calidad en el seno de las empresas. Se trata de actuaciones de información a técnicos y directivos de empresa, publicaciones sobre el tema, realización de cursos, seminarios y conferencias, desarrollo de campañas publicitarias y actividades cuya rentabilidad es difícil de cuantificar a corto plazo, pero que resultan necesarias en toda política de calidad.

En cuanto a la infraestructura técnica, las empresas españolas se encuentran en clara inferioridad respecto a sus competidoras europeas, lo que perjudica su competitividad, puesto que en nuestras empresas el grado de asociacionismo es pequeño y las relaciones entre la Administración y las empresas no han propiciado la creación y consolidación de tales instituciones. Nunca o en raras ocasiones sus relaciones se han planteado en términos de mutuas responsabilidades y exigencias, prevaleciendo las acciones individuales para activar un expediente atascado o agilizar un trámite reglamentario. Como consecuencia nos encontramos con que las industrias carecen de apoyos técnicos externos en el campo de la

calidad, precisamente cuando hace más falta que nunca al integrarse en un mercado común con las de otros países que sí cuentan con este tipo de servicios.

Un sistema integrado de calidad industrial lo podemos definir como el conjunto de actuaciones que directa o indirectamente propician la mejora de la calidad industrial y que son realizadas por distintas instituciones técnicas externas a la empresa. En el núcleo esencial de este sistema existen funciones como la normalización, la certificación, el ensayo y la calibración, laboratorios de inspección y control y la reglamentación técnica.

- CONTROL DE CALIDAD Y DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES -

A continuación, nos vamos a referir a la Ley 26/1.984, de 19 de Julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

La defensa de los consumidores nos sitúa ante una de las exigencias que derivan de la concepción del Estado, como un Estado Social y de Derecho.

En materia de defensa de los consumidores hay que partir - de los postulados constitucionales y del mismo modo de los principios y directrices vigentes en esta materia en la Comunidad Económica Europea.

Así, el artículo 51 de la Constitución Española, contiene las líneas maestras para un amplio programa de desarrollo de las funciones de las Administraciones Públicas. La regla está vinculando al legislador, así como a los jueces. Bien lo expresa el artículo 53.3 cuando al asentar con carácter general las líneas de garantía de los principios rectores de la política social y económica, recalca que su respeto, reconocimiento y protección informará la legislación positiva, la práctica judicial y la actuación de los poderes públicos.

El artículo 6º de la Ley General para la Defensa de los - Consumidores y Usuarios, dentro del capítulo de Protección de la Salud y Seguridad, establece que los poderes públicos, directamente o en colaboración con las organizaciones de consumidores o usuarios, organizarán, en el ámbito de sus competencias campañas o actuaciones programadas de

Control de Calidad, especialmente en relación con los siguientes productos y servicios:

- a) Los de uso o consumo común, ordinario y generalizado.
- b) Los que reflejen una mayor incidencia en los estudios estadísticos o epidemiológicos.
- c) Los que sean objeto de reclamaciones o quejas, de las que razonablemente se deduzcan las situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión.
- d) Los que sean objeto de programas especiales de investigación.
- e) Aquellos otros que en razón de su régimen o proceso de producción y comercialización, puedan ser más fácilmente objeto de fraude o adulteración.

Dentro del derecho a la información de los consumidores y usuarios, el artículo 13 hace mención especial a la calidad de los bienes y productos puestos a su disposición.

El capítulo final de la Ley, el X, se refiere a las competencias que corresponden a las diversas Administraciones Públicas, con mención expresa a la Administración del Estado, a las Comunidades Autónomas, y a las Corporaciones Locales.

Hay que mencionar que la Ley 26/1.984 no constituye el único estatuto de los consumidores y usuarios. Ni siquiera es el primero, pues la Ley Vasca 10/1.981, de 18 de Noviembre, aprobaba el Estatuto del Consumidor para el País Vasco, aunque tuvo una redacción definitiva acorde con la sentencia del Tribunal Constitucional del 30-XI-82, modificado por el Decreto Legislativo 2/1.986, de 9 de Septiembre.

El paso dado por el País Vasco ha sido seguido por otras Comunidades Autónomas, mencionaremos las leyes, todas ellas autonómicas: 12/1.984, de 28 de Diciembre, del Estatuto Gallego del Consumidor y Usuario; 5/1.985, de 8 de Julio, de Consumidores y Usuarios en Andalucía; 2/1.987, de 9 de Abril, del Estatuto de Consumidores y Usuarios de la Comunidad Valenciana y por último la promulgada para Cataluña Ley 1/1.990, de 8 de Enero sobre la Disciplina del Mercado y la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

Las leyes enumeradas corresponden a Comunidades Autónomas que por unas u otras vías, se hallan en situación de plenitud de titularidades y en concreto el artículo 10.28 del Estatuto del País Vasco proclama su competencia exclusiva, entre otras materias para "Defensa del Consumidor y del Usuario". Esta mención, que aparece en términos similares en los demás Estatutos de Autonomía del mismo grupo, es lo que justifica que se considere incluida la competencia legislativa. Por el contrario, en las Comunidades Autónomas de competencias limitadas, se deja claro que el ámbito reconocido se circunscribe a la "función ejecutiva".

Nada se opone a que exista una Ley General, si bien es cierto que una parte sustancial de la misma no ha de ser de aplicación directa en aquellas C.C.A.A. que tengan plenitud de competencia legislativa y la hayan ejercitado. Y de otros preceptos resulta que han de vincular sin düda a todas las C.C.A.A., quedando así sentadas las bases para la normal convivencia en España, según los territorios de que se trate, de los diversos estatutos para la defensa de los consumidores.

Así pues, la responsabilidad de gestión administrativa va a corresponder a los correspondientes órganos de cada Comunidad Autónoma, aunque hay una serie de funciones que incumben todavía con carácter general a la Administración del Estado (art. 39 de la Ley Genral para la Defensa de Consumidores y Usuarios); es significativo para hacernos idea de la compleja realidad existente, que el Estatuto de los Consumidores y Usuarios en Andalucía establece que "la clasificación de infracciones y régimen de graduación de las sanciones se llevará a efecto de conformidad con lo establecido en la legislación general vigente".

Hay que hacer mención del papel de los Ayuntamientos, ya que los que tengan medios están llamados a desempeñar aquí amplias funciones. Siguiendo la Ley Reguladora de Bases de Régimen Local, 7/1.985, de 2 de Abril, artículo 25, "el municipio ejercerá en todo caso competencias en los términos de la legislación del Estado y de las Comunidades Autónomas en las siguientes materias":

g) Abastos, mataderos, ferias, mercados, y defensa de usuarios y consumidores.

De modo que el escalón administrativo más cercano al ciudadano, como es el municipal, aparece investido de atribuciones a la hora de procurar la defensa de los consumidores.

No hay excusas para que la actuación administrativa no sea intensa en este campo.

Los mayores niveles de información en los ciudadanos, están provocando un cambio cualitativo en las exigencias de los consumidores.

Así que se está pasando de una situación en la que casi la totalidad de las inspecciones se efectuaban de oficio, a la actual, en la que un factor importante es la reclamación o denuncia del consumidor o usuario a la Administración competente y se están creando nuevas expectativas como es la creación de las Juntas Arbitrales de Consumo.