

El Certificado de Calidad, ¿Es sólo un sello o papel?

Por Richard Widman

*Todos queremos saber la calidad de los productos que compramos. Algunos gobiernos implementan políticas y controles con el propósito de garantizar la calidad de los productos producidos o importados (esto como protección a la maquinaria de sus empresas y evitar más fuga de divisas). Varias agencias, instituciones o empresas piden “Certificados” de calidad en sus licitaciones. Pero **¿quién los emite y qué certifican?** Este mes veremos diferentes etiquetas, promesas y certificaciones y los problemas reales con lo que compramos.*

Este es el Boletín #126 de nuestro programa de Boletines Informativos mensuales. Todos los boletines están disponibles en formato Acrobat pdf en <http://www.widman.biz>

El objetivo

Desde el principio debe quedar claro, que como consumidores, necesitamos entender lo que compramos. Al mismo tiempo debemos reconocer que es fácil para una empresa que solo piensa en su utilidad a muy corto plazo, usar equipo obsoleto y materiales baratos para producir productos “lucrativos” que luego ya no lo son. Y la tentación de usar productos baratos y no certificados por las organizaciones competentes es grande.

Para este propósito existen organizaciones en diferentes países que certifican el cumplimiento de un grupo de productos para propósitos específicos. Una de las organizaciones más importantes en normas de seguridad, electricidad, electrodomésticos y mucho más es el *UL Laboratories* (<http://www.ul.com/global/eng/pages/>) certificando procesos y equipos en 104 países. Muchas agencias gubernamentales y empresas de seguros dependen de sus certificaciones para poder garantizar la seguridad de los equipos y usuarios o trabajadores.

Una organización importante para nuestro rubro es el *American Petroleum Institute* (API) (<http://www.api.org/>) con agencias en todo el mundo. El API investiga y certifica hidrocarburos y los materiales que los transportan. Las marcas con certificación vigente de API están en: <https://engineoil.api.org/AccountManager/WelcomeMarketer>

Además de estas organizaciones, existen organizaciones o asociaciones orientadas al cuidado de su mercado y de los consumidores, normalmente con objetivos de mantener un mercado sano y honesto.

La teoría

Si miramos un producto específico, en teoría, alguien que produce un aceite para motores **y cree que su producto cumple** con las normas de protección del API, mandaría los documentos y recetas para hacerlo certificar. Es así de fácil. Si tiene una formulación rara, mezclando sus propios ingredientes en lugar de usar paquetes de aditivos certificados, tendría que pagar las pruebas necesarias para garantizar que cumple y recién enviar los resultados al API para obtener la licencia y el Donut de aprobación.



Una de las preguntas muy preocupante es: *¿Por qué hay empresas que quieren imprimir en sus fichas y etiquetas que cumplen con las normas, pero no quieren registrar el producto para poder ser fiscalizado?* Es fácil entender lo difícil que es educar al público que no vale si no es certificado, pero es difícil entender los talleres y concesionarios que no se preocupan de esto.

Cuando la marca que representa está en peligro si el aceite realmente no se comporta como debe, *¿por qué no se preocupan?*

La práctica

Gracias a las organizaciones como el API, el Petroleum Quality Institute of America (PQIA) y en los EEUU, los fiscales de ciertos estados que hacen sus propias investigaciones, sabemos que mucho de los productos que dicen cumplir con las normas actualmente no cumplen.

El API compra productos certificados en el mercado y los analizan. Si no cumplen con la formulación registrada, notifican al productor y hacen retirar el producto del mercado. Si la planta continua haciendo productos inferiores, le quitan su licencia. En [este enlace](#) se puede ver los productos cancelados por no corregir los problemas observados (esta lista es dinámica, directo del API, tendrá cambios periódicamente.)

En un año típico, el API compra alrededor de 700 aceites en más de una docena de países. Lo que asusta es que de estos aceites certificados, hasta un 13% no cumplen con alguna característica de las normas prometidas en sus etiquetas. Los problemas más comunes son:

- Bombeabilidad en frío (causando alto desgaste en arranques)
- Falta de aditivos (causando alto desgaste o lodo)
- Muy volátiles (causando alto consumo)
- Viscosidad fuera de especificación
- Cizallamiento (Temporal o permanente)

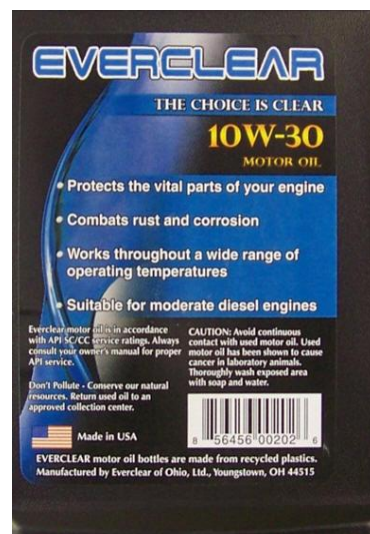
Cuando miramos esos problemas con productos que tenían la intención de cumplir con su licencia, tenemos que pensar en los productos que no tienen más garantía que el nombre del fabricante y las metas de ganancias de las plantas o sus gerentes. Volvemos a pensar en el famoso dicho: “Si es más barato de lo que debe ser, es por algo”. Es decir que corremos un alto riesgo que lo que ofrecen sea muy dañino para el motor o la máquina, precisamente cuando el mundo conoce del valor y prestigio que tiene una certificación API.

El problema es mucho mayor en marcas que no se registran. Las que solamente dicen que cumplen, o a veces ni mencionan normas, solo dicen que es de cierta viscosidad y que es recomendado para uso en motores, transmisiones, etc.

NOTICE OF STOP USE AND STOP-REMOVAL ORDER

Issued September 12, 2013

Unos meses atrás, en el estado de Michigan en los EEUU, el gobierno mandó a retirar todo el aceite (de motor y de transmisión) distribuido por City Star Petroleum después de una investigación de 11 meses en cooperación con el PQIA. Estos aceites de motor solamente decían que cumplían con las clasificaciones SA (vigente de 1900 al 1929, antes del descubrimiento de aditivos) o SB (tecnología vigente hasta el 1951), pero ni cumplían con las normas de esas épocas ni la viscosidad en la etiqueta. Una de sus marcas dice que es una formulación para alto kilometraje. Esto aumenta la confusión para el consumidor, ya que la mayoría de los aceites para alto kilometraje llevan más aditivos que los normales, incluyendo aditivos para limpiar y ablandar los retenes.



En Diciembre del 2013, el gobierno del estado de Carolina del Norte también mando a retirar aceites de motor y transmisiones de la Marca Everclear de las repisas en su estado. Este producto ya había sido observado y denunciado anteriormente. La etiqueta dice que protege las piezas vitales del motor, combate corrosión, trabaja en un amplio rango de temperaturas y es apto para motores a diesel. En letra chica dice que cumple con los requisitos del API SC/CC (nota: estos son muy obsoletos). Pero la verdad es que ni cumple con esas especificaciones, con solo 3% del anti-desgaste de un aceite de hoy y 5% de lo que dice en la etiqueta. En detergentes, solo tiene 1% de los aceites de hoy y 3% de los aceites SC/CC. Además las muestras estaban contaminadas por hierro, cromo y aluminio; y sufre 3 veces la evaporación de un aceite normal.

En el mes de diciembre un canal de televisión en los EEUU, compró aceites e hizo analizarlos. El estudio encontró 4 marcas con aceites en el mercado que no cumplían con lo que prometían en la etiqueta. Los detalles están en [este enlace](#) del canal (en ingles). También colocaron sus entrevistas en YouTube para alertar al público.



Maxiguard



Black Knight,



US Economy



US Spirit

Colocamos estos ejemplos porque son públicos y son derivados de denuncias que han conmovido el ambiente empresarial, sin embargo en nuestros países otras marcas a veces conocidas también tienen esa “tentación” de prometer algo que no pueden cumplir desde el punto de vista técnico, por lo que los clientes y consumidores deberán siempre estar con la alerta.

En nuestros países, constantemente piden en los pliegos técnicos un “*certificado de calidad*” pero no especifican quien lo debe emitir o que lo respalda. Algunas veces por desconocimiento de los que elaboran estos pliegos aceptan un certificado ISO 9000 como si valdría o garantizaría la calidad del producto, cuando eso solo refiere al proceso administrativo de la planta. Indicamos esto sin el ánimo de desdeñar a esta certificación. Sin embargo NO habría forma de certificar con el mismo el nivel de propiedades intrínsecos del producto. A veces aceptan cartas de un laboratorio o un fabricante. Otras veces piden gráficos infrarrojos como si eso podría cuidar el motor o sería una herramienta válida para una supervisión técnica. Se llenan de papeles, firmados por varios funcionarios de gobiernos, cuando ninguno garantiza que el producto cumpla con las normas API o ILSAC. *¿Cuánto vale un papel firmado por algún gerente de calidad que certifica que el producto es de calidad? ¿Qué calidad?* La palabra no indica nada. Una copia de licencia API debería ser exigido. Además, eso puede ser verificado en el internet. Colocamos [este enlace](#) al API en nuestro sitio para su verificación. (Nota: por lo que el sitio del API es dinámico, frecuentemente cambian las direcciones internas. Actualizamos nuestro enlace para que siempre tenga una vigente.)

Lo que estos productos tienen en común es su bajo precio y un plan de marketing en zonas o tiendas donde la gente busca precio antes de calidad, o donde esperan que el comprador no tenga idea de las diferencias ni como leer la etiqueta o su manual.

Y aún más, hay empresas que aprovechan que en nuestros países no hay legislación que proteja de tecnologías pasadas o no vigentes, por lo que son una plaza abierta a poder “rematar” económicamente lo que no pueden vender en otros que sí protegen a su industria y maquinaria. Entonces países que incentiven la última tecnología vigente en importación de lubricantes (SN para gasolina y CI o CJ para diésel o Gas oil), serán países que están protegiendo a su industria y evitando fuga de divisas.

Nuestro Mundo

Mientras estos análisis son de productos en el mercado norteamericano, donde hay amplia libertad de prensa y sistemas jurídicos que permiten la libre divulgación de estos análisis, *¿cómo será para nosotros?* Ningún canal de televisión o prensa escrita local ha hecho una investigación de calidad de productos. Ninguna revista hizo una evaluación técnica seria y con expertos en el tema.

Tengo análisis de muchos aceites fabricados en nuestros países que no son lejos de estos. Aquí, si lo publicamos por marca, inmediatamente nos encontramos frente a demandas por los distribuidores. En la práctica, es difícil publicar la verdad y mantener el mercado sano.

En los EEUU hay varias campañas para educar al público e incentivar los reclamos cuando la gente sospecha de algún problema.

Aquí muestro un anuncio del PQIA sobre los aceites y su traducción más abajo:

Some Engine Oils Currently on the Shelves Can Harm Your Engine [Read the Labels!](#)

There are engine oils currently on the shelves at auto parts stores, gas station convenience stores, food stores, and other retail outlets that can cause harm to your car's engine. Yes, you heard correctly - Cause harm to your car's engine. These are obsolete engine oils formulated for use in cars built prior to the 1930s! Know how to read the labels on the front and back of the bottles of oil you buy or you may be using product that can cause unsatisfactory performance or harm to your engine.

The service rating of passenger car and commercial automotive motor oils is classified by the American Petroleum Institute (API). The program certifies that engine oil meets certain Original Equipment Manufacturer (OEM) quality and performance standards. The service rating is shown in the API "Service Symbol Donut" on the product label. As shown in the illustration below, engine oils with an API SA Service Classification were formulated for use in cars built prior to 1930, and are now obsolete. Yet, there are still not hard to find in retail outlets. Read on about what you need to read on the labels.

API SERVICE CLASSIFICATION FOR PASSENGER CAR ENGINE OIL

Automobile Model Year	API Service Classification	Status
1930	SA	Obsolete/Can Cause Equipment Harm
1951	SB	
1967	SC	
1971	SD	
1979	SE	Obsolete
1988	SF	
1993	SG	Current
1996	SH	
2001	SJ	
2004	SL	
2011	SM	
	SN	

Look for the "API Donut" and the two letter Code on the back of the bottle. If the label says API SERVICE "SA," it's engine oil made for use in cars built prior to 1930. API SA through SH motor oils are classified by the API as "OBSOLETE."

Read the Label!



“Algunos aceites de motor actualmente en las repisas de las tiendas pueden dañar su motor. ¡Lea la etiqueta!

Hay aceites para motores en las repisas de las tiendas de piezas de autos, estaciones de servicio, supermercados y otras tiendas que pueden causar daño al motor de su auto. Sí, escuchó bien – Causan danos al motor de su auto. Estos son aceites de motor obsoletos formulados para el uso en autos construidos antes de los años 1930. Aprenda como leer las etiquetas en el frente y trasero de las botellas de aceite que compra, o puede estar usando un producto que causa bajo desempeño o daño a su motor.

La clasificación de aceite para motores de autos de pasajeros y transporte comercial es clasificado por el American Petroleum Institute (API). El programa certifica que aceite de motor cumple con ciertas normas de calidad y performance requeridas por los Manufactureros Originales del Equipo (OEM). Esta clasificación es mostrada en el “Service System Donut” del API en la etiqueta del producto. Como se muestra en la ilustración, aceites de motor con una clasificación API SA fueron formulados para uso en autos fabricados anterior al 1930, y ahora son obsoletos. Pero aun no son difíciles de encontrar en tiendas. Lea lo que necesita saber en las etiquetas.”

Notamos en el dibujo que todas las clasificaciones anteriores al SJ son obsoletas hoy en día. Y debemos acordarnos que para cuidar el catalizador y el medio ambiente, solamente queda el SN. Además, por lo que el SN es tanto mejor que los otros en reducción de desgaste y frecuencia de cambios, no se recomienda los anteriores.

Otros productos

Hay muchos productos que no llevan certificado y depende de nosotros para identificar la calidad mucho más allá del marketing que lleva.

- En otros aceites, tenemos que comparar fichas técnicas. Si el fabricante no publica la ficha, o publica una muy abreviada, se debe entender que debe estar escondiendo algo. También en algunos casos vale utilizar el internet para ver si alguien ya hizo un análisis técnico del producto. Y existe la posibilidad de comprar una pequeña cantidad y hacerlo analizar. Recién comparamos el nivel de aditivos azufre/fósforo en dos aceites GL-5 SAE 80W-90, encontrando que la muestra de AMERICAN tiene 615 ppm de fósforo, mientras un GL-5 de uno de las marcas más famosas solamente tiene 327 ppm. El de AMERICAN protegerá mucho más, y por mucho más tiempo con casi el doble de aditivos contra los daños de extrema presión.
- En aceites para motos, debemos ver la etiqueta, buscando JASO MA2. Si solo tiene MA, ni se acerca a la calidad del MA2. Si solo tiene MA, no debería estar en el mercado, y le costará mucho en reparaciones de su moto.
- Pero siempre hay que comparar manzanas con manzanas. Hay una marca de aceites que incluye pruebas de aceites hidráulicos en su ficha del aceite hidráulico, solo que son pruebas para baja presión, mientras la ficha indica que el aceite es para sistemas de alta presión.
- Otros productos pueden tener aprobaciones del UL u otra organización. Un logo “UL” en una puerta contra incendios o un aparato eléctrico indica que (instalado y utilizado correctamente) no permitirá el paso de fuego o no causará un incendio. Obviamente una vez instalado requiere mantenimiento.

- En los EEUU, existe una norma de “Energy Star” y el logo puede ser usado cuando el producto cumple con el ahorro de energía eléctrica dictado por la norma. Esto, por ejemplo, limita la venta de unidades de aire acondicionado vendido en los EEUU a una eficiencia de 13 EER, mientras aquí en nuestros países, la mayoría de los equipos tienen una eficiencia de 3 EER. Consumimos 4 veces más electricidad para conseguir la misma temperatura.
- Un símbolo “CE” viene en aparatos que cumplen con las normas aplicables de la Comunidad Europea.
- NSF califica productos como aptos para uso donde pueden entrar en contacto con alimentos. Esto aplica a insumos y maquinaria.
- Hay muchas normas más. Hay que ver las que aplican a cada aparato o producto.

Resumen

La mayoría de los productos que compramos tienen normas de calidad y organizaciones que los pueden certificar en diferentes países. El problema para varios países es que no tiene normas o trata de inventar una nueva sin considerar lo que involucra en términos de pruebas y verificación. No es simplemente pedir que alguien firme una carta de certificación.

En el caso de aceites de motor, es muy simple, ya que existe el API. También en Europa existen normas del ACEA, pero ACEA no tiene la fiscalización del API o PQIA. Cuando miramos los problemas de cumplimiento con lo que dice en las etiquetas, queda claro que el símbolo del API en la etiqueta vale mucho. Por el muestreo que hizo el PQIA, vemos que los problemas de aceites no certificados son mucho mayores que los certificados, no solo en porcentaje, si no en variación de las normas.

El uso de un aceite no certificado pone en riesgo el motor de cada cliente, cada taller, y cada marca que representa. *¿Vale la pena arriesgar el motor o el negocio con un aceite solo porque cuesta un poco menos o porque el vendedor es bueno?* Personalmente no creo mucho en la certificación por el vendedor.

Pero también tenemos que considerar cuales productos están identificados en el certificado. En Bolivia hay una sola empresa productora con una certificación API (en este momento), pero su aceite de mayor calidad es solo API SL para motores a gasolina (y eso solo en 15W-40 que no es apto para muchos autos a gasolina aquí.) No hay ningún aceite para autos con catalizadores de gases en el escape. El certificado califica ciertos productos, pero no certifica que son aptos para nuestro uso. En Brasil hay dos empresas con certificaciones de algunos productos, cada uno con un API SN con viscosidad 5W-30. Una tiene un 5W-40. En Argentina nadie tiene la certificación. Chile tiene dos empresas con licencias, uno con un 15W-40 solo para motores a diesel (no aptos para motores a gasolina con catalizadores), y otra con una gama completa de aceites para motores a gasolina certificados API SN. Es fácil buscar en la página del API.

Widman International SRL contribuye a la capacitación de los ingenieros y usuarios en Bolivia para mejorar su competitividad. Para mayores informaciones prácticas, visite nuestra página Web: www.widman.biz

Si usted conoce a otra persona que estuviera interesada en recibir estos boletines, favor responder a info@widman.biz Si no quiere recibir estos boletines mensualmente, puede escribir a info@widman.biz con “remover” en el asunto.

La información de este boletín técnico es de única y completa propiedad de Widman International S.R.L. Su reproducción solo será permitida a través de una solicitud a info@widman.biz no permitiendo que esta altere sus características ni su totalidad.