

impulso microeconómico



CAIDAD

Normalización, certificación y acreditamiento: trinomio de la calidad*

Como punto de partida para abordar el tema de la normalización, resulta útil citar un viejo aforismo que en 1901 inspiró la fundación del Departamento Nacional de Normas de Estados Unidos: *casi todos los aspectos de la ciencia, la tecnología, la industria y el comercio, tienen sus raíces en normas de alguna especie.*

En ese tiempo, el incipiente despegue industrial de la potencia americana se encontró con el obstáculo de un enorme caos tanto en los sistemas de medición cuanto en las magnitudes y pruebas de productos industriales con un mismo uso. La heterogeneidad predominante dificultaba procesos básicos como la reposición de partes. Las diferencias en los tamaños y

diseños de las vías de ferrocarril, por ejemplo, obligaban a realizar trasbordos de pasaje y carga con mayores costos y pérdidas de tiempo.

Tal organismo destacó como uno de los más activos del mundo en formulación de normas y desarrollo tecnológico. En la actualidad su lugar lo ocupa el Instituto Nacional para la Ciencia y la Tecnología.

Al igual que en las demás potencias industriales, en Estados Unidos el desarrollo de la normalización permitió alcanzar cierto grado de calidad en la producción de manufacturas y sirvió como argumento de venta. Al paso del tiempo, la normalización no bastó para satisfacer a los consumidores que exigieron pruebas de la calidad de sus adquisiciones. Más tarde se encontró que muchas de esas pruebas eran deficientes y suscitaban juicios erróneos sobre la calidad de los productos, de manera que los consumidores demandaron que se realizaran en *laboratorios acreditados*.

Este requerimiento también se tornó insuficiente para demostrar la calidad exigida por los consumidores. Entonces se debió recurrir a la *certificación de la calidad*, aplicable a los bienes industriales, los procesos productivos e incluso las personas.

Certificar la calidad de algo o acreditar la competencia técnica de

alguien no escapa de la vieja máxima referida. De ahí la importancia de que las normas de calidad se apliquen también a los procesos de certificación y acreditamiento. En estos campos, como en cualquier otro, las normas deben contribuir a la estabilidad en las relaciones comerciales y no significar barreras tecnológicas que afecten a las actividades económicas.

En los países industrializados, con vastos recursos tecnológicos, la elaboración de normas resulta rutinaria, las conocen los usuarios y tienen una aplicación permanente. En las naciones en desarrollo, por el contrario, se formulan en espacios muy reducidos y con limitaciones notorias por la escasez de recursos humanos capaces de asumir las nuevas tecnologías de normalización, certificación y acreditamiento.

Antecedentes

Con el tiempo y en razón del vertiginoso dinamismo de las comunicaciones, los conceptos de comercialización se han modificado mucho. En otras épocas, el comprador tenía que comprobar la calidad del producto o servicio casi por sí mismo. Ello quedó de manifiesto en la sentencia:

* Trabajo elaborado por Mercedes Irueste Alejandre, directora general del Instituto Mexicano de Normalización y Certificación, A.C. Una versión inicial de este texto se presentó en el Primer Congreso Internacional de Acreditamiento de Laboratorios de Pruebas, celebrado en Monterrey, Nuevo León, en junio de 1994.

¡Que se cuide quien compra!
(*Caveat emptor*).

A medida que los consumidores pudieron seleccionar entre diferentes productos o servicios, así como exigir que los proveedores comprueben la calidad respectiva como condición de compra, la sentencia ha cambiado:

¡Que se cuide quien vende!
(*Caveat vendor*).

Durante los últimos lustros se ahondaron los requerimientos de que los proveedores demuestren la calidad de sus productos o servicios, sobre todo tras la proliferación de entidades gubernamentales y privadas que buscan "proteger a los compradores de los abusos supuestos o reales de los vendedores".

El funcionamiento de esos organismos, sin embargo, se opaca cuando existen reclamaciones en el comercio internacional, por lo que su campo de acción prácticamente lo delimitan las fronteras nacionales.

Por lo general, en el comercio interno de bienes o servicios se aplican normas nacionales que determinan las características exigidas en el país. En el comercio entre naciones esas normas pueden diferir por distintas causas, desde las concernientes a las características de los insumos o el avance tecnológico en cada país hasta las condiciones climáticas particulares.

Habida cuenta de que la aplicación adecuada de las normas constituye una herramienta para facilitar la producción y la aceptación de bienes y servicios, en algunos casos se pueden asumir las normas internacionales como propias, quizás con algunas adaptaciones simples.

Por lo regular, las normas nacionales se dividen en dos categorías generales: *obligatorias* y *voluntarias*. Las primeras se fijan en reglamentaciones u otros instrumentos regulatorios que por exigencias gubernamentales son de cumplimiento forzoso y aplicables por igual a productos nacionales e importados. Su desacato causa sanciones, por lo que pueden constituir barreras no arancelarias al comercio. En México se denominan NOM o Normas Oficiales Mexicanas.

Las normas voluntarias se utilizan para simplificar las transacciones en la industria y el comercio, pero se

convierten en obligatorias cuando figuran en las cláusulas de un contrato. En México se identifican como NOM o Normas Mexicanas.

En el país es necesario formular ambas categorías de normas nacionales para proteger a los sectores en que la cobertura normativa resulta deficiente, así como revisarlas en aquellos donde la cobertura parece suficiente; también es preciso buscar un sistema para armonizarlas con las de actuales o futuros socios comerciales.

La armonización de normas debe realizarse en dos campos: de sector a sector, en el caso de las normas voluntarias, y de gobierno a gobierno, en el de las obligatorias. Los principales obstáculos para hacerlo radican en las diferencias en el desarrollo tecnológico y las reglamentaciones nacionales.

Conviene hacer notar que cuando la estructura comercial interna de un país es débil en materia de normalización, resulta común que se intente aplicar las normas establecidas en países avanzados; éstas suelen reflejar, por las constantes revisiones y actualizaciones, los avances tecnológicos que aún se encuentran fuera del alcance de los países en desarrollo, cuyas industrias quedan en desventaja no sólo frente a las de otros países sino también respecto a las exigencias asumidas. La escasez o carencia de normas, en suma, limita la capacidad de negociación en las transacciones comerciales.

Las tendencias actuales de la comercialización señalan que a los vendedores corresponde cada vez más demostrar el cumplimiento de las normas voluntarias u obligatorias en productos, procesos y servicios. Para lograrlo, recurren cada vez más al apoyo de laboratorios de pruebas y de organismos de verificación y certificación de la calidad acreditados. Así, se busca el respaldo de organizaciones con reconocimiento de competencia técnica.

La aceptación de las normas se puede demostrar por medio de certificados, registro de empresas y concesión de marcas. La certificación, es decir la expresión documental del cumplimiento de normas, también se aplica en las transacciones

comerciales tanto de manera voluntaria cuanto obligatoria.

Como se mencionó, el cambio en los conceptos de comercialización obliga a los vendedores a demostrar que los bienes o servicios cumplen con normas de algún tipo para protección de los consumidores. Este hecho significa que se debe certificar la calidad respectiva.

La certificación puede realizarse por medio de una declaración de los productores que garantice el acatamiento de normas, la comprobación por cada comprador o el testimonio de un tercero. Esta última opción implica recurrir a organismos competentes imparciales que puedan verificar el cumplimiento de normas, expedir los certificados respectivos y, según el caso, otorgar los registros o las marcas correspondientes.

Para facilitar las transacciones comerciales conviene armonizar las normas. Una acción semejante respecto a las operaciones de los laboratorios de pruebas, unidades de verificación y organismos certificadores, puede evitar que se conviertan en barreras adicionales para el intercambio.

Las transacciones comerciales, en particular las que se hacen a distancia, deben cumplir las siguientes condiciones:

- i) Proteger y satisfacer al consumidor.
- ii) Cuidar el ambiente.
- iii) Impedir la competencia desleal.
- iv) Exigir responsabilidad legal sobre productos o servicios defectuosos.
- v) Evitar duplicidad de pruebas y reconocer los resultados; aceptar marcas y certificados.

El reconocimiento de la calidad entre países exige armonizar los sistemas de medición, los de normalización, los juicios de calidad, los procedimientos de prueba e incluso las legislaciones. Tal armonización, en marcha ya en algunas regiones, busca simplificar el intercambio entre los agentes económicos, pero también consolidar la libre circulación de productos, procesos, servicios y personas.

Para consolidar la aplicación de normas del comercio internacional, así como la certificación respectiva, es



Las tendencias actuales de la comercialización señalan que a los vendedores corresponde cada vez más demostrar el cumplimiento de las normas voluntarias u obligatorias en productos, procesos y servicios. Para lograrlo, recurren cada vez al apoyo de laboratorios de pruebas y de organismos de verificación y certificación de la calidad acreditados

necesario un gran esfuerzo para cambiar actitudes anacrónicas en los sectores público, privado, educativo y de investigación y desarrollo tecnológico. Lejos de ser algo fútil, la tarea de demostrar la "existencia de calidad" contribuye a sentar nuevas bases para el crecimiento económico.

Objetivos de la normalización

Además de eliminar los obstáculos técnicos en el comercio, otro objetivo clave de la normalización es fijar las mismas reglas del juego para las partes involucradas. En la medida de lo posible conviene aplicar normas internacionales o armonizar las existentes, de modo que se faciliten los procesos de certificación y acreditamiento. Para ello se requiere:

- i)* Aceptar las mismas normas (armonizadas o compatibles).
- ii)* Acreditar a los organismos que hagan las calibraciones, pruebas, verificaciones y certificaciones, los cuales tendrán que utilizar procedimientos normalizados o armonizados.
- iii)* Certificar conforme a normas armonizadas.
- iv)* Reconocer registros, marcas o

certificados expedidos en el país de origen.

v) Documentar la forma como operan los organismos acreditadores públicos y privados, para demostrar su competencia técnica, la confiabilidad de sus sistemas de trabajo y la imparcialidad que deben mantener.

Las experiencias en los países más avanzados muestran que los sistemas de metrología, normalización y evaluación de la calidad no surgen por generación espontánea. Para instituirlos se debe combinar el funcionamiento de una estructura legal específica con acciones congruentes en los aspectos de organización, investigación, educación y cambio de actitudes, cuyos efectos suelen surgir después de un largo período. Por ello, se requiere iniciar cuanto antes los esfuerzos pertinentes en los países que pretenden tener una presencia más importante en el comercio internacional, con el beneficio correlativo para su comercio interno.

Normalización regional

En la Unión Europea, por ejemplo, se brinda un fuerte impulso al desarrollo

de los procesos para certificar la calidad. Con base en un *nuevo enfoque* para la armonización técnica y la normalización, en el viejo continente se emprendieron las siguientes acciones:

- Limitar las legislaciones y fijar, en su lugar, requisitos básicos por medio de *directivas* que se deben cumplir para proteger la salud y seguridad de los consumidores y evitar el deterioro del ambiente.
- Desarrollar normas regionales, aceptadas por todos los miembros de la Unión Europea, para que los proveedores cuenten con un conjunto de normas técnicas cuya aplicación "permita presuponer la conformidad o el incumplimiento con los requisitos esenciales" expresados en las directivas.

Las normas europeas *armonizadas* son de carácter voluntario, pero los proveedores deben tener en cuenta que participar en el mercado exige demostrar el cumplimiento de los requisitos establecidos en las directivas, para cualquier producto o familia de productos. Cuando es posible y congruente con los avances tecnológicos, las condiciones culturales y hasta las condiciones climáticas, se aceptan y adoptan normas internacionales.

- Concertar los compromisos de promover los instrumentos comunes para facilitar el reconocimiento mutuo de la *evaluación de conformidad*.

- Establecer el principio de "no discriminación", de modo que se otorgue un trato igualitario a los sistemas de evaluación para certificar y obtener la marca de calidad de la Unión Europea.

Evaluación de la conformidad y reconocimiento mutuos

Para que las consideraciones que sustenten la evaluación del cumplimiento de normas (conformidad) sean armónicas, en la Unión Europea se ha buscado desarrollar los instrumentos necesarios para su operación, tales como:

- El reconocimiento de las normas europeas sobre aseguramiento de sistemas de calidad, equivalentes a las series 9000 y 10 000 de la Organización Internacional de Normalización (ISO, por sus siglas en inglés).

- La aceptación de los sistemas ISO para la certificación de productos y, con base en ellos, el diseño de ocho módulos de evaluación aplicables a las directivas. Tales módulos se identifican con la letra A hasta la H; se aplican solos o en combinaciones para juzgar la calidad y otorgar la marca CE, distintiva de la Unión Europea.

- El acreditamiento de organismos de pruebas, calibraciones, inspecciones y de los propios acreditadores.

- La promoción de organizaciones europeas para obtener acuerdos multilaterales de aceptación.

De los reconocimientos mutuos entre organismos de prueba y certificación se encargan ellos mismos, ya que los gobiernos de los países miembros no participan por la naturaleza privada de los acuerdos correspondientes. Igual sucede en la aceptación recíproca de pruebas y certificados por compradores y proveedores. No obstante, se pueden pactar reconocimientos intergubernamentales mediante acuerdos entre las autoridades de los países involucrados.

La normalización en América del Norte

En contraste con el desarrollo de la certificación de la calidad entre los países de la Unión Europea, en el reciente bloque comercial norteamericano que integran Canadá, Estados Unidos y México las actividades respectivas aún se encuentran en una etapa incipiente.

Apenas se expidieron las disposiciones generales en materia de normalización que se derivan del TLC de América del Norte. De acuerdo con ellas:

- Cada país conservará el derecho de adoptar, aplicar y hacer cumplir sus propias normas.

- Las diferentes normas no se utilizarán para impedir el acceso de productos entre los tres países.

- Se procurará hacer compatibles las normas, con base en las disposiciones internacionales.

- Se establecerán procedimientos para comprobar que las normas se aplican correctamente y evitar obstáculos en las exportaciones.

Para lograr esos cuatro objetivos se acordó instituir el Comité de Normas y Regulaciones Técnicas de América del Norte, con las tareas primordiales de formular definiciones científicas de las normas, hacer compatibles las disposiciones de los tres países y vigilar la aplicación y el cumplimiento de las mismas.

Conclusiones

El surgimiento de bloques comerciales en la ruta hacia la globalización económica mundial y los grandes cambios en los sistemas de comercialización exigen que se definan criterios de aplicación general para juzgar la calidad de los productos y servicios de intercambio. Ello obliga a que los países trabajen para establecer y armonizar las normas pertinentes, procurando eliminar desventajas y mantener la equidad de las relaciones comerciales internas y externas, de acuerdo con los principios del GATT.

La capacidad técnica para acreditar laboratorios de pruebas y calibración, unidades de verificación y organismos de certificación, proporciona

herramientas básicas para hacer cumplir el principio básico de una norma: *armonizar* y no imponer o aceptar sin más lo que otros establecen. En ello existe una amplia ventaja de las naciones avanzadas respecto a los países que todavía buscan el desarrollo industrial. En éstos debe impulsarse la formación de recursos humanos calificados en esos campos, para poder participar con opiniones propias en la armonización de las normas y el establecimiento de criterios sobre cómo mejorar la calidad, sin especular con ella.

Las normas y la certificación de productos, empresas y personas deben contribuir al logro de la calidad, no representar barreras técnicas disfrazadas para las transacciones y el desarrollo de las empresas. Las normas resultantes de un buen proyecto en que participen los representantes de todos los sectores participantes constituyen, sin duda, herramientas útiles para el progreso de las actividades correspondientes y resultan de fácil aceptación. Por el contrario, las normas inconsultas corren un enorme riesgo de ser inadecuadas y de implantación difícil.

Para lograr el reconocimiento recíproco entre países de los sistemas de acreditamiento, resultados de pruebas, dictámenes de inspección y certificados de conformidad, es indispensable que exista una confianza mutua fincada tanto en los recursos técnicos disponibles cuanto en la competencia para utilizarlos. En los trabajos de acreditamiento y certificación también puede aplicarse la sentencia popular de que "poseer la mejor herramienta no significa ser el mejor obrero"

Más allá de representar un buen argumento de venta, la certificación y el acreditamiento de la calidad brinda a las empresas la seguridad de que ofrece "lo mejor", la certeza de que funciona bien y la oportunidad de demostrarlo públicamente. Tales herramientas, desde luego, no sirven mucho si se carece de una estructura productiva y de servicios en que se pueda aplicar. Para que pueda desarrollarse la calidad deben existir empresas y mercados sólidos. 