

impulso **m**icroeconómico



QUALIDAD

Calidad certificada: exigencia del comercio internacional*

Orígenes de la calidad

Los conceptos de la calidad tienen fundamentos tan antiguos que se remontan a la época de los faraones. Sin embargo, la primera sistematización de normas en la materia se realizó en Estados Unidos durante la segunda guerra mundial para tratar de asegurar la eficacia del armamento.

Tal experiencia sirvió de base para desarrollar las prácticas de aseguramiento de la calidad en otros sectores, como las industrias aeroespacial y nuclear civil, en que resulta esencial la eficiencia y, más aún, la seguridad.

Cada sector trató de fijar normas específicas propias tanto para los sistemas de calidad cuanto para los productos, por ejemplo las normas de las series MIL-Q 98JB (...) y AQA 1(...) para la actividad militar, así como la 10 CFR 50 *Appendix B* para la industria civil.

En casi todos los sectores, se aprecia la tendencia a adoptar la norma

ISO serie 9000 como referencia universal para los sistemas de calidad.

En cuanto a los productos, también se observa la propensión a armonizar las normas nacionales de los países. Un ejemplo es la experiencia comunitaria europea, en la que el proceso armonizador busca eliminar progresivamente las barreras técnicas al comercio internacional.

La formación de grandes zonas económicas de libre comercio en Europa, América del Norte, Asia o América del Sur ha reforzado la tendencia a la armonización de las normas, al tiempo que se acentúa la necesidad de contar con procesos homogéneos y reconocidos para evaluar la conformidad: es la razón principal del desarrollo de la certificación acreditada.

Conceptos de certificación

Convencionalmente se dice que la certificación es "el procedimiento por el cual un tercero asegura por escrito que un producto, un proceso o una organización debidamente identificados cumplen con exigencias especificadas." Esta definición puede parecer algo árida, pero contiene tres elementos esenciales:

1) *La certificación se basa en especificaciones previamente*

identificadas. Para que la certificación resulte comprensible conviene adoptar una referencia común o, cuando se trate de una certificación privada, la emitida por un organismo con reconocimiento internacional.

En la certificación consensual las normas se aplican de hecho como un patrón ideal. La que se realiza con base en las normas internacionales presenta un mayor alcance.

2) *La evaluación de la conformidad de la entidad que se debe certificar respecto al marco referencial adoptado.* Según el tipo de certificación, en las evaluaciones se aplican diversas técnicas, como ensayos, pruebas, auditorías e inspecciones.

En la gráfica 1 se enlistan los "módulos" que se utilizan en la evaluación de la conformidad, según los lineamientos europeos, y se muestran las técnicas que los organismos certificadores deben emplear o combinar. También se ilustra la complementariedad entre la certificación de producto (propósito de la evaluación de la conformidad con las especificaciones) y la certificación de sistemas de aseguramiento de la calidad, según las normas ISO de la serie 9000.

3) *La entrega del certificado por un tercero.* La aceptación del certificado se basa en el reconocimiento tanto de la entidad emisora cuanto del marco

* Colaboración de G. Scotto y B. Doroszcauk, funcionarios del Bureau Veritas con sede en París.

referencial aplicado. En el campo internacional el reconocimiento del organismo certificador exige que éste esté acreditado por un organismo oficial que no cumpla o controle una actividad de certificación.

Orígenes de la certificación

Desde hace mucho tiempo los estados promulgan reglas técnicas para los productos, en especial los industriales y agroalimentarios. Las razones de ello son varias. En primer lugar, la seguridad de los usuarios. A este requerimiento se puede agregar el aspecto conexo de la salud. Un ejemplo clásico es la estricta reglamentación de los medicamentos. Hay también cada vez más regulaciones técnicas en materia ambiental que llegan a influir en el comercio internacional. Todas estas reglamentaciones abrieron paso al desarrollo de la certificación.

Otra causa poderosa es que la certificación reglamentaria es obligatoria para ingresar en un mercado. Sin duda esto explica tanto el papel que las reglamentaciones han cumplido como trabas a los intercambios cuanto los esfuerzos para armonizar las reglamentaciones, sobre todo en Europa, a fin de favorecer el comercio internacional.

Además de esas reglamentaciones sobre ciertas características de los productos (como requerimientos de seguridad, salud y protección ambiental), las nuevas exigencias del mercado se han expresado de manera consensual al paso del tiempo. Las normas nacionales, al igual que las internacionales, parecen satisfacer así las expectativas de los clientes.

La certificación con base en normas data de principios del siglo, pero su crecimiento pujante se dio después de la segunda guerra mundial, con el desarrollo de la normalización internacional.

En tiempos mucho más recientes apareció una tercera forma de certificación. Una vez satisfechas las obligaciones de ingreso en el mercado y las expectativas comunes de los clientes, el paso siguiente fue diferenciar las ofertas de los proveedores y determinar las características particulares de sus productos mediante la certificación.



Este proceso "valorizante" apareció al final de los años setenta, cuando la oferta respectiva sobrepasó a la demanda.

Actualmente la certificación de proveedores se desarrolla con rapidez merced al progreso de las técnicas de comercialización (*marketing*), lo mismo en el sector de los bienes de consumo que de capital.

Las motivaciones para la certificación

Desde una perspectiva general se pueden distinguir dos categorías de motivaciones para la certificación: externas e internas. Las primeras corresponden a las obligaciones o necesidades que expresa el mercado y son de tres tipos:

Necesidad de acceso al mercado. Como se vio, numerosos productos están sujetos a exigencias reglamentarias que es obligatorio cumplir para ingresar al mercado. La certificación reglamentaria es, por tanto, un pasaporte indispensable. Si las reglamentaciones son internacionales, como por ejemplo las especificaciones

europas, ese "pasaporte" adquiere un valor internacional.

Garantía de las exigencias contractuales. Los clientes o compradores buscan garantías objetivas de que sus proveedores tienen la capacidad para cumplir con las exigencias contractuales; sin embargo, los sistemas para evaluar esto son costosos y con frecuencia farragosos. Como respuesta, el aseguramiento de la calidad se ha desarrollado con base en las normas ISO 9000 para que un proveedor, una vez certificado, pueda demostrar su capacidad para cumplir con las exigencias contractuales.

Inserción en la cadena. Todas las empresas son clientes y proveedores. Cuando se comprometen en acciones de certificación, necesitan mantener un buen control de sus compras y de sus subcontratistas. La certificación genera más certificación. El aseguramiento de la calidad en ciertas actividades, como el transporte, se explica en gran medida por ese fenómeno de contagio que afectó primero a los productos y se ha extendido por toda la cadena de distribución.

PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD EN LA LEGISLACIÓN DE LA COMUNIDAD EUROPEA¹

| | | | | | | |
|---|---|--|--|--|---|--|
| D I S E Ñ O | A. Declaración de conformidad | B. Examen de tipo | | | G. Verificación por unidad | H. Declaración de conformidad (A.C. completo) |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Mantiene la documentación a disposición de las autoridades nacionales | <p>Somete al organismo notificado:</p> <ul style="list-style-type: none"> • la documentación técnica • el tipo <p><i>El organismo notificado</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • evalúa, la conformidad con las exigencias esenciales • efectúa los ensayos, si es necesario • emite el certificado de examen CE de tipo | | | <ul style="list-style-type: none"> • Somete la documentación técnica | <ul style="list-style-type: none"> • Pone en marcha un sistema de calidad aprobado para el diseño <p><i>El organismo notificado</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Controla el sistema de calidad • Verifica la conformidad del diseño² • Emite el certificado de examen del diseño² |
| P R O D U C I Ó N | C. Declaración de conformidad del tipo | | D. Declaración de conformidad del tipo (aseguramiento de calidad del producto) | E. Declaración de conformidad (aseguramiento de calidad del producto) | F. Verificación | |
| | <p>El fabricante</p> <ul style="list-style-type: none"> • declara la conformidad del tipo aprobado • pone la marca CE <p>El organismo notificado</p> <ul style="list-style-type: none"> • realiza los ensayos en los aspectos especificados del producto² • hace la inspección del producto por muestreo | <p>El fabricante</p> <ul style="list-style-type: none"> • declara la conformidad del tipo aprobado • pone la marca CE <p>El organismo notificado</p> <ul style="list-style-type: none"> • efectúa los ensayos en los aspectos especificados del producto² • hace la inspección del producto por muestreo | <p>El fabricante</p> <ul style="list-style-type: none"> • pone en marcha un sistema de calidad aprobado para la inspección y los ensayos • declara la conformidad con el tipo aprobado • Pone la marca CE <p>El organismo notificado</p> <ul style="list-style-type: none"> • aprueba el sistema de calidad • efectúa el control del sistema de calidad | <p>El fabricante</p> <ul style="list-style-type: none"> • pone en marcha un sistema de calidad aprobado para la inspección y los ensayos • declara la conformidad con el tipo aprobado o con las exigencias esenciales • pone la marca CE <p>El organismo notificado</p> <ul style="list-style-type: none"> • aprueba el sistema de calidad • efectúa el control del sistema de calidad | <p>El fabricante</p> <ul style="list-style-type: none"> • toma las medidas para asegurar la conformidad con el tipo aprobado o con las exigencias esenciales <p>El organismo notificado</p> <ul style="list-style-type: none"> • controla la conformidad • emite el certificado de conformidad • pone la marca CE | <p>El fabricante</p> <ul style="list-style-type: none"> • somete el producto <p>El organismo notificado</p> <ul style="list-style-type: none"> • controla la conformidad • emite el certificado de conformidad con las exigencias esenciales • pone la marca CE <p>El fabricante</p> <ul style="list-style-type: none"> • pone en marcha un sistema de calidad aprobado para la producción y los ensayos • declara la conformidad • pone la marca CE <p>El organismo notificado</p> <ul style="list-style-type: none"> • controla el sistema de calidad. |

1. Ahora Unión Europea. 2. Disposiciones complementarias que se pueden aplicar a especificaciones previas
Fuente: Bureau Veritas, París.



Junto con esas tres motivaciones externas para el aseguramiento de la conformidad, cabe señalar otras tantas internas cuyo objetivo es el mejoramiento de la calidad:

Responder mejor a la demanda. La calidad se define como la satisfacción de las necesidades del cliente. La certificación tanto de sistemas para asegurar la calidad como la de productos o servicios suponen una clara identificación de las necesidades del mercado y, por tanto, una ventaja comercial para quienes pueden aprovecharla. La certificación, en suma, es una herramienta de promoción comercial.

Reducir los costos de la calidad. Por lo regular, la falta de calidad tiene un costo equivalente a más de 10% del valor agregado. La certificación permite identificar y atender la inconformidad respectiva lo antes posible, reducir los costos globales vinculados con el logro de la calidad esperada por los clientes y, en consecuencia, aumentar la rentabilidad de las empresas mediante la eliminación de mermas.

Gestión por medio de la calidad. El objetivo permanente de la empresa es mejorar sus resultados, sea en el aspecto financiero o en otros como el de la productividad y el bienestar de los trabajadores. La calidad es un instrumento de gestión para el mejoramiento de la comunicación en las empresas y la motivación del personal. Más allá de la satisfacción del cliente, la calidad constituye una formidable herramienta de progreso para la empresa (véase la gráfica 2).

La certificación hoy

Para ser certificador se necesita el reconocimiento oficial por vía de la aprobación, la notificación (en el caso de los requerimientos europeos) o la acreditación. Esta última es la forma más común. Nacida en el Reino Unido a principios de los años ochenta, la acreditación se ha desarrollado en todos los continentes y constituye el fundamento actual de un sistema de certificación y evaluación de la conformidad reconocido internacionalmente.

Para hacer cumplir las normas EN o las guías ISO/CEI, los países europeos crearon un organismo acreditador único. Durante mucho tiempo Francia y



En el marco de la política de apertura y modernización económica que se emprendió en México durante los últimos años, las prácticas de la calidad en todas sus formas experimentaron un desarrollo dinámico que se ha presentado como ejemplo en varios países

España defendieron un enfoque diferente, pero terminaron por aceptar ese organismo. Así, para ambos países 1994 ha sido un año de transición en la materia.

Ningún país del mundo podrá eludir ya por mucho tiempo el establecimiento de un sistema de acreditación, pues pondrá a su industria en riesgo de quedar excluida del comercio internacional.

Aun cuando existen organismos de acreditación únicos, las instituciones de certificación son múltiples. Las empresas deben procurar seleccionar a la que responda mejor a sus preocupaciones de reconocimiento en los mercados donde desea ingresar. La compañía BVQI, filial del Bureau Veritas, es la líder mundial de la certificación acreditada gracias a las once acreditaciones que ha conseguido en el Reino Unido, los Países Bajos, Alemania, Bélgica, Italia, Suiza, Suecia, Dinamarca, Estados Unidos, Australia y Nueva Zelandia.

Apuntes finales

Las exigencias del comercio internacional imponen a las empresas la necesidad de mejorar todo el tiempo sus

resultados y de buscar constantemente mercados más amplios para sus productos. La certificación acreditada constituye una herramienta de progreso y un pasaporte internacional, que permite participar en los mercados del mundo.

En el marco de la política de apertura y modernización económica que se emprendió en México durante los últimos años, las prácticas de la calidad en todas sus formas experimentaron un desarrollo dinámico que se ha presentado como ejemplo en varios países. Mientras diversos comités específicos se han ocupado de establecer con celeridad las bases normativas adecuadas, otros han preparado una concepción original del sistema mexicano de certificación a partir de un enfoque internacional.

Sin duda México dispondrá pronto de un sistema propio con gran credibilidad entre los demás países. Con ello las empresas mexicanas, en particular las pequeñas y medianas, contarán con una herramienta que les permitirá enfrascarse en la competencia internacional con mayores probabilidades de éxito, no sólo en el mercado de América del Norte sino también en los europeos y asiáticos. ②