



Dimensión internacional de la Infraestructura



Francisco Javier Verdera
*Director de Relaciones
Internacionales y
Cooperación de AENOR*

La Infraestructura de la Calidad juega un papel crucial en la internacionalización del tejido empresarial de un país, en la transparencia del mercado y en el bienestar de la sociedad; de ahí, la conveniencia de abordar proyectos de cooperación internacional.

En España, tenemos una de las mejores Infraestructuras de la Calidad del mundo: destaca con más de 30.000 normas técnicas y uno de los mercados líderes por número de certificados.

En el mundo existen diferentes modelos de Infraestructuras de la Calidad, pudiendo afirmar que no existen dos países con un sistema idéntico, ya que incluso países que se han inspirado en otros cuentan con importantes diferen-

cias tanto en su arquitectura, como en sus resultados. En este contexto, España cuenta con un modelo de Infraestructura de la Calidad muy interesante, que también puede parecer inspirado en el de otros países de nuestro entorno,



de la Calidad de un país

pero que en la práctica presenta resultados superiores (por ejemplo, en cuanto a un completo catálogo de normas, número de entidades acreditadas, posición internacional por número de certificaciones, etc.) a lo que sería esperable en función de su peso económico en un contexto internacional.

¿Qué papel puede jugar la Infraestructura de la Calidad de un país en la internacionalización de su tejido empresarial? ¿Puede hacer que sus empresas exporten de manera más fácil? ¿Puede dificultar el ingreso de productos o servicios de baja calidad, o que sean inseguros, favoreciendo la transparencia en un mercado y el bienestar de los ciudadanos? ¿Cómo ayuda la Infraestructura de la Calidad a las empresas de nuestro país, especialmente en tiempos de crisis como los que vivimos en nuestro entorno?

Vamos a tratar de responder a la mayoría de estas preguntas, presentando el impacto internacional de contar con un adecuado modelo de Infraestructura de la Calidad frente a otros países del mundo, aprovechando la experiencia

En la zona Mercosur y en la Unión Europea existe una situación de equilibrio entre participación de organismos públicos y privados en la Infraestructura de la Calidad, con tendencia a una mayor participación del sector privado, con la excepción generalizada de los Institutos Nacionales de Metrología

adquirida en los últimos años por entidades como la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) en el ámbito internacional.

AENOR desarrolla actividades de cooperación internacional desde prácticamente su misma creación, coincidiendo

con la incorporación de España a la Unión Europea. Las primeras actividades de cooperación internacional se desarrollaron, casi exclusivamente, en el ámbito de la normalización y la certificación, realizando dichas actividades en solitario, durante aquellos inicios.

En la actualidad, AENOR es una de las entidades pertenecientes a la Infraestructura de la Calidad de uno de los Estados Miembros de la Unión Europea, más activa en cooperación internacional, estando entre las cuatro primeras de entre sus homólogos europeos. Sin embargo, hoy en día, AENOR ya casi no realiza actividades de cooperación en solitario, buscando frecuentemente apoyos en otros organismos de la infraestructura española, como el Centro Español de Metrología (CEM) con los que forma consorcio, y con entidades de otros países. Asimismo, el tipo de proyectos que la Entidad desarrolla en la actualidad, cubren cada vez más la Infraestructura de la Calidad de otros países como sistemas coordinados, y no como una suma de pilares autónomos (normalización, metrología,

acreditación, evaluación de la conformidad de productos, servicios y procesos, etc.).

Durante 2012, AENOR ha participado en más de 20 proyectos de cooperación en países de cuatro de los cinco continentes, con una actividad equivalente a más de diez personas desplazadas a tiempo completo durante este año pasado. Y casi el 50% de los proyectos desarrollados tratan de manera explícita la Infraestructura de la Calidad de otros países. Esta experiencia también ha contribuido y contribuye, sin duda, a facilitar la internacionalización de las empresas españolas, más necesitadas que nunca a abrirse al extranjero, mediante la difusión de mejores prácticas europeas e internacionales.

Por si ello no fuera suficiente, dichas actividades de cooperación han permitido contar con: un mayor conocimiento, contactos institucionales con entidades homólogas, y una experiencia inigualable respecto de la Infraestructura de la Calidad de otros mercados. Y con ello, ha sido posible ir desarrollando criterios objetivos para realizar comparativas internacionales, e ir recopilando

mejores prácticas en muchas de esas regiones.

Cuando la Infraestructura de la Calidad de un país no funciona adecuadamente, por ejemplo, porque sus diferentes pilares no colaboran como sería de esperar, o porque carece de medios suficientes y modernos, y que no presta unos servicios adecuados a las necesidades reales de los agentes socioeconómicos públicos y privados de dicho país, constituye un serio obstáculo a su competitividad. Una de las consecuencias directas es que las empresas tienen que dedicar mayores esfuerzos (y recursos económicos) para asegurar la confianza de los mercados internacionales.

Por el contrario, podemos afirmar, por los muchos ejemplos analizados en todo el mundo, que si la Infraestructura de la Calidad de un país funciona de manera adecuada, prestando de forma ágil los servicios que demanda la sociedad, y está alineada con las estrategias y necesidades de dicho país, contribuye inequívocamente a la competitividad de las industrias y de los proveedores de servicios. Las empresas, por poner ejemplos claros, contarán con suficientes

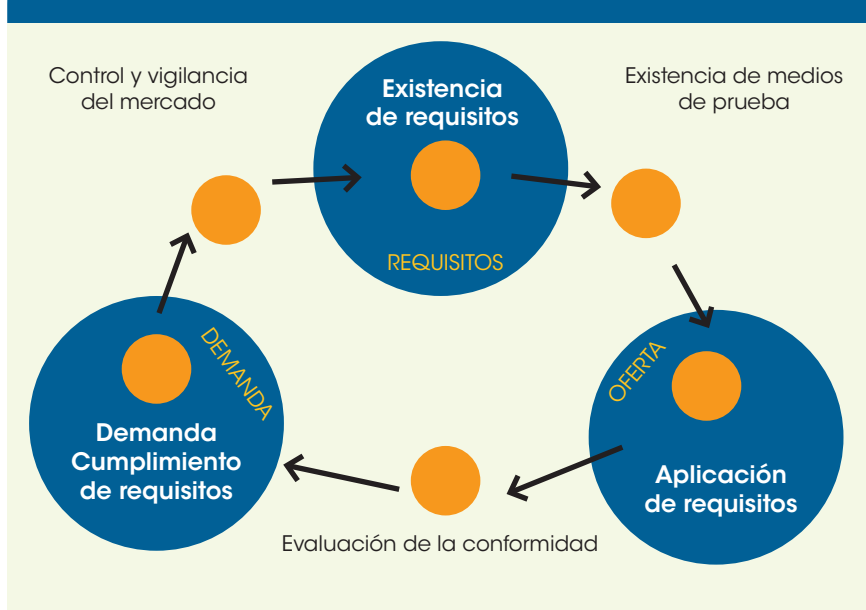
referencias nacionales, a través de reglamentos técnicos y normas, preferentemente sustentadas en normas y prácticas internacionales, y dispondrán de servicios de ensayo y de certificaciones creíbles, que les otorguen la confianza de los clientes nacionales e internacionales.

Como hemos indicado anteriormente, no existe un único modelo de Sistema Nacional de Calidad (como también se conoce a la Infraestructura de la Calidad en muchos países, especialmente en Iberoamérica) en cuanto a arquitectura, ni en términos de liderazgo, ni siquiera en cuanto a modelos de financiación.

Situación en el mundo

En algunas zonas del mundo, como son los países de la Comunidad Andina o Centroamérica (quizá con excepciones para normalización en Costa Rica, Bolivia y Colombia), en general, la Infraestructura de la Calidad está gestionada por los organismos públicos. Lo mismo ocurre con la Infraestructura de la Calidad en países de la Comunidad de Estados Independientes (Rusia, Bielorrusia,

Gráfico 1. Círculo de la Infraestructura de la Calidad



Los proyectos de cooperación también contribuyen a facilitar la internacionalización de las empresas españolas, más necesitadas que nunca a abrirse al extranjero, mediante la difusión de mejores prácticas europeas e internacionales

Ucrania, Moldavia, Georgia, Armenia y las repúblicas centroasiáticas) o en China y Corea.

Por el contrario, en la zona Mercosur y en la Unión Europea, existe una situación de equilibrio entre participación de organismos públicos y privados, con tendencia a una mayor participación del sector privado (con la excepción generalizada de los Institutos Nacionales de Metrología, en los que solo el Estado soporta el peso del mantenimiento de los patrones).

Tampoco se puede decir, en general, que un modelo más dirigido por las autoridades públicas sea más o menos eficiente que un modelo liderado por el sector privado. Todo dependerá del grado de desarrollo del país, y también del grado de madurez e involucración del sector privado respecto de las actividades de normalización, acreditación, metrología y evaluación de la conformidad. Por ejemplo, en nuestro país, el sector privado participa en los órganos de gestión de los principales pilares de la Infraestructura de la Calidad, facilitando la coordinación de esfuerzos y ayudando a alinear las estrategias.

Es evidente que cada país tiene un grado de desarrollo diferente respecto de los países de su entorno, y la Infraestructura de la Calidad de cada uno de ellos responde en muchas ocasiones a la realidad, y a la madurez, de cada uno de esos mercados.

Valorar el grado de adecuación de un Sistema Nacional de Calidad respecto de las necesidades de un país es una tarea muy compleja y difícil de expresar en términos objetivos. Lo que sí se puede es valorar los resultados de la Infraestructura de la Calidad de cada país, en términos de número de normas, número de laboratorios acreditados, acuerdos de reconocimiento mutuo, número de CMS conseguidos, número de certificaciones de productos, servicios o sistemas, y luego realizar una comparativa entre diferentes países, matizada en

términos de PIB (ya sea global o industrial) y de población.

AENOR ha realizado ya diversos ejercicios comparativos de este tipo en varios países, como medio objetivo para establecer criterios que permitan determinar (para cada uno de los diferentes pilares de la Infraestructura de la Calidad en diferentes países) si sería esperable una mayor o menor actividad de dichos pilares en ese país. Y los resultados han sido interesantes, puesto que han sido contrastables con la realidad de cada país, y han servido para identificar posibles áreas de mejora en aquellos casos en los que sus indicadores de actividad daban por debajo de lo que sería esperable para ese país en términos macroeconómicos y de desarrollo social.

En general, cuanto mayor es el desarrollo de un país, los productos producidos y servicios provistos en dicho país van incorporando cada vez un mayor valor añadido y una mayor tecnología

asociada. Si la Infraestructura de la Calidad no va acompañando dicho desarrollo, proporcionando a su vez reglamentos técnicos, normas, evaluaciones de la conformidad acreditadas respecto de criterios aceptados y reconocidos a escala internacional, y servicios metrología trazables con patrones adecuadamente desarrollados y mantenidos, entonces las organizaciones de dicho país se enfrentan en condiciones de clara debilidad e inferioridad frente a sus competidores de otros países (que seguro que sí contarán con dichas herramientas).

Muchos son los ejemplos que podemos dar sobre la importancia de contar con una Infraestructura de la Calidad, sobre todo desde la perspectiva del acceso a los mercados internacionales.

Casos como el de la presencia de *escherichia coli* en la soja alemana y la injusta acusación contra los pepinos españoles son dignos de estudio. Dichas



acusaciones ocasionaron cierres de fronteras no solo a nuestros pepinos, sino a todo tipo de hortalizas españolas, con las consecuentes pérdidas de más de 200 millones de euros a la semana para los productores españoles.

Deben servirnos para comprender la importancia de que España haya contado (y cuente) con adecuados sistemas de trazabilidad y con laboratorios competentes y bien equipados, comparables a los alemanes. Así como la importancia de contar con unas redes de colaboración y prácticas interlaboratorio, con otros laboratorios europeos, para demostrar en el menor tiempo posible la idoneidad de los productos injustamente señalados, minimizar las pérdidas totales y volver a conseguir la apertura de los mercados internacionales para los productos españoles. Pero existen otros ejemplos fuera del ámbito agroalimentario.

Otro caso que será digno de estudio en nuestra historia más reciente, marcada por un contexto de claro estancamiento del mercado doméstico, es sin duda el espectacular incremento de las exportaciones de las empresas españolas en los últimos años, y no solo con destino a mercados tradicionales de la Unión Europea, sino también a otros países donde hace pocos años resultaba casi impensable que las empresas españolas exportaran, como es el caso de las repúblicas centroasiáticas.

AENOR ha suscrito en los últimos años un buen número de acuerdos de reconocimiento y de cooperación con sus organismos homólogos en el ámbito de la evaluación de la conformidad y de intercambio de información sobre normas técnicas. Y muchos de estos acuerdos surgen de la propia iniciativa de los organismos extranjeros, que perciben en AENOR no solo un generador de tecnología proactivo en el ámbito de las especificaciones técnicas y de la evaluación de la conformidad, sino también una entidad creíble en los ámbitos internacionales y

Durante 2012, AENOR ha participado en más de 20 proyectos de cooperación en países de cuatro de los cinco continentes; y casi el 50% de los proyectos desarrollados tratan de manera explícita la infraestructura de la Calidad de otros países

que pertenece a una infraestructura de la Calidad nacional competente y eficaz, como es la española.

El sistema español

La infraestructura de la Calidad en España es una de las mejores del mundo industrializado, poniendo a disposición de las organizaciones herramientas eficaces de mejora de la competitividad.

Por ejemplo, en Normalización contamos con uno de los catálogos de normas más completos de entre los países industrializados, superior a las 30.000 normas técnicas, a disposición de todos (muchas de ellas, por cierto, comunes a nuestros socios europeos).

En evaluación de la conformidad, España dispone de una completa cartera de servicios, que han hecho posible que las empresas españolas hayan podido abrirse paso en nuevos mercados. Pese a que hasta hace poco confiaban sus ventas casi en exclusiva a las ventas domésticas (y con notables excepciones, como son ciertas empresas españolas que triunfan en los mercados internacionales en el ámbito de la moda, de los servicios turísticos o de la gestión de

servicios públicos, que ya vendían en el extranjero).

La infraestructura de la Calidad en nuestro país, comparada con las de otros países europeos, destaca en ciertos resultados, como son el extenso catálogo de normas mencionado anteriormente o el importante número de certificaciones concedidas a empresas españolas y, además, hay que subrayar el considerable número de acreditaciones de laboratorios y centros de ensayo.

Pero también destaca, en mi opinión, por tratarse de un sistema dinámico y eficiente comparado con los de otros países y regiones (aunque todo es mejorable) y que (quizá con la excepción del pilar de la metrología científica) se financia fundamentalmente por los usuarios y clientes, es decir, por los servicios prestados a los agentes económicos, en su gran mayoría, privados. Ello puede parecer accesorio, pero no lo es y mucho menos en tiempos de crisis como los que vivimos. Especialmente porque los Estados actuales tienen cada vez menos presupuesto para algo tan fundamental como la infraestructura de la Calidad, pese a la enorme contribución que realiza para la competitividad de nuestras empresas, que dan trabajo y pagan sus impuestos, pese al entorno.

Esperemos que nuestras empresas sigan aprovechando la gran fortaleza que constituye disponer de la infraestructura de la Calidad que opera en nuestro país, y que está casi totalmente alineada con las prácticas europeas e internacionales, y que nuestras empresas sigan apostando por la diferenciación y por una mayor calidad, como medio para seguir accediendo a nuevos mercados. Quizá no seamos Alemania en muchas cosas. Pero en materia de calidad de nuestros productos y servicios, y de nuestras organizaciones, no tenemos muchas cosas que envidiar a nadie. Y así, se empieza a notar en las exportaciones. ■