

## RAMÓN NAZ PAJARES

Hace veinte años, cuando la Asociación Española de Normalización y Certificación (Aenor) comenzaba su andadura, parecía impensable que el conocido distintivo de la entidad que acredita la calidad y buen hacer de las empresas, sus productos y servicios, fuera a salir de las grandes industrias y llegara a hacerse popular entre el público que acude a las playas, centros hospitalarios y dependencias de las distintas administraciones públicas. España ocupa hoy un puesto destacado en el ranquin internacional por número de certificados, tanto de medio ambiente (ISO 14001) como de calidad (ISO 9001). De este éxito y de la creciente evolución hacia la cultura de la calidad experimentada en nuestro país, en las dos últimas décadas, da buena cuenta en estas páginas Ramón Naz Pajares, director general de Aenor, quien además resalta que siendo verdaderamente importantes los logros conseguidos, es mucho el camino que todavía queda por recorrer.

**Aenor celebró el pasado año su vigésimo aniversario. Un largo trayecto que la entidad ha recorrido en compañía del empresariado, las administraciones públicas, los usuarios y consumidores...**

**¿Cuál ha sido la contribución de cada una de estas partes a alcanzar la cultura de calidad que hoy tiene nuestro país?**

Hace 20 años pocos hubieran podido imaginar la implantación actual de la cultura de calidad en España y, por tanto, la creciente consideración hacia nuestros productos y servicios en todo el mundo. Éste es un éxito, resultado de un esfuerzo común, ya que cada uno de los colectivos que menciona ha cumplido con brillantez el papel que le correspondía. Hoy quizá estamos en el momento más peligroso; ya que se asume colectivamente que la calidad es importante y prácticamente la damos por descontada, cuando en realidad todavía queda mucho camino por delante. La calidad es más necesaria que nunca porque es la única manera de ser competitivos ante alternativas de consumo que llegan de todo el mundo. Hay que seguir trabajando para que la cultura de la calidad siga extendiéndose por todo tipo de empresas, incluidas las pymes; y las administraciones no pueden bajar la guardia en el apoyo a las iniciativas que impulsen la calidad. En este sentido, el hecho de que los distintos departamentos de las propias administraciones se certifiquen, además de beneficioso para el ciudadano, ejerce un importante efecto de ejemplo hacia el conjunto del tejido económico.

**En aquellos primeros años de vida de Aenor, ¿a qué nivel se encontraba el sector productivo español respecto a los países europeos, en cuanto a considerar las actividades de normalización y certificación como un valor añadido para mejorar la competitividad de las empresas y cuál es actualmente nuestra posición en un hipotético mapa internacional de la calidad?**

En 1986 las actividades de normalización, entonces de titularidad pública, eran limitadas. Con la creación de Aenor, la Administración y los sectores industriales acordaron trasladar a un organismo privado e independiente una labor que

**“PARA UNA PYME LA IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE CALIDAD SUPONE UN ESFUERZO SUPLEMENTARIO, Y POR ESO HAY QUE ALABAR AÚN MÁS A LAS QUE ASUMEN ESE RETO”**

ya funcionaba de la misma forma en otros países de Europa Occidental. En estas dos décadas, el trabajo en el desarrollo de normas ha sido muy extenso y hoy nuestro catálogo, que supera las 26.000

normas, es uno de los más destacados y abarca multitud de campos, con creciente presencia de los servicios. Este logro se lo debemos principalmente a los más de 3.000 expertos que participan en los 184 comités técnicos de normalización, cuyas aportaciones son siempre fundamentales. En lo que a certificación se refiere, también la evolución ha sido muy notoria y, de hecho, hoy nuestro país ocupa un puesto muy destacado en el ranquin internacional por número de certificados tanto de medio ambiente (ISO 14001), en el que somos el primer país Europeo y el tercero del mundo, como de calidad (ISO 9001), en el que somos el segundo país de Europa y cuarto del mundo.

**¿El control de calidad entiende de las diferencias marcadas por el tamaño de las empresas y su pertenencia al sector público o privado?**

La apuesta por hacer las cosas bien y cada día mejor no es exclusiva de un sector o de un tipo de organización concreta. Es cierto que cuando iniciamos nuestra actividad, eran las grandes organizaciones industriales quienes más demandaban nuestros certificados, pero actualmente acreditan el buen hacer de entidades de todos los tamaños. El sector servicios, tan importante en nuestra economía, está apostando cada vez más por estos modelos, por eso hoy es frecuente encontrar certificados de Aenor en centros hospitalarios, playas, pequeños comercios, dependencias de las dis-

tintas Administraciones Públicas, etc. También las pymes están cada día más interesadas en la certificación. Ellas, como las grandes empresas, quieren ser competitivas y crecer y la certificación, con la profunda revisión de procesos que implica, les permite tener un mejor conocimiento de ellas mismas que de otra forma no obtendrían. En todo caso, hay que comprender que para una pyme la implantación de un sistema de calidad supone un esfuerzo suplementario, y por eso hay que alabar aún más a las que asumen ese reto.

**Cada día, los medios de comunicación dan cuenta de las trágicas cifras registradas por accidentes laborales, ¿quiere esto decir que la implantación de la normativa y la certificación de las empresas con el nuevo estándar de Seguridad y Salud en el Trabajo es aún insuficiente en nuestro país?**

En comparación con otras certificaciones más implantadas, como la ISO 9001 de calidad o la ISO 14001 ambiental que tienen una trayectoria de 20 y 10 años, la certificación según la OHSAS 18001 es muy reciente, ya que se inició hace sólo cuatro años. En cualquier caso, la acogida que está teniendo en todo el mundo es muy buena. De hecho, superior a la que tuvo en sus inicios por ejemplo la ISO 14001. Aenor ya ha emitido más de 400 certificados. Confiamos en que la nueva versión del estándar OHSAS, con mejoras como una mayor atención a la salud de los empleados, suponga un impulso al ritmo de las certificaciones, el cual está ya siendo bastante bueno.

**Aenor es una de las entidades capacitadas para validar, verificar y certificar Mecanismos de Desarrollo Limpio (MDL) a nivel mundial. ¿Cree que esta es la solución para acabar con el deterioro medioambiental que se ha venido ocasionando al planeta, fundamentalmente desde el sector productivo? ¿Cuáles son las funciones de Aenor en el comercio de derechos de emisión?**

Los proyectos de Desarrollo Limpio son uno de los mecanismos de flexibilidad que contempla el Protocolo de Kioto para ayudar a los países con obligaciones de reducción de emisiones a cumplir con sus compromisos. Están demostrando ser una herramienta muy útil y cada vez son más las empresas que desarrollan



**“HOY QUIZÁ ESTAMOS EN EL MOMENTO MÁS PELIGROSO, YA QUE SE ASUME COLECTIVAMENTE QUE LA CALIDAD ES IMPORTANTE Y PRÁCTICAMENTE LA DAMOS POR DESCONTADA, CUANDO EN REALIDAD TODAVÍA QUEDA MUCHO CAMINO POR DELANTE ”**

este tipo de proyectos. Aenor, como Entidad Operacional Designada, valida los proyectos del sector energético y verifica que una vez desarrollados los proyectos éstos cumplen con las reducciones previstas. Por cada tonelada no emitida se concede un certificado de reducción canjeable en Europa por un derecho de emisión. Desde que nos reconoció Naciones Unidas como DOE hace dos años, hemos validado 13 proyectos, estamos en proceso de validación de otros 19 y hemos realizado 6 verifica-

ciones de emisiones. Se trata de proyectos desarrollados principalmente por primeras empresas energéticas en países de Iberoamérica. En la lucha contra el cambio climático, es evidente que el Protocolo de Kioto ha supuesto un punto de inflexión y un muy buen primer paso. Ahora bien, estamos ante un problema al que se enfrenta el mundo en su totalidad de tal magnitud que es responsabilidad de todos –países, tejido económico y los ciudadanos individualmente– contribuir a frenarlo. El Protocolo

de Kioto, por lo tanto, no debe entenderse como la única vía posible.

### **¿Cree que las empresas españolas cumplirán los compromisos de Kioto a partir de enero de 2008?**

El propio Gobierno ha reconocido que no se están cumpliendo los compromisos de reducción de emisiones y las cifras últimamente hechas públicas van en esa misma dirección. Ahora bien, tenemos que reconocer los esfuerzos que tanto las empresas como la administración están realizando para reducir sus emisiones. Tenemos ya lo más importante, que es la conciencia de que existe un problema y que su solución requiere del concurso de toda la sociedad.

**El último informe de ISO sitúa a España como segundo país europeo y el cuarto país del mundo por número de certificados de sistemas de gestión de la calidad, con 57.552; y el primero europeo y tercero del mundo por número de certificados de sistemas de gestión ambiental, con 11.125 certificados. ¿En qué se traduce esta relación calidad-cantidad?**

El tejido económico español es plenamente consciente de que los mercados, cada día más globalizados, demandan productos y servicios de calidad y que sean respetuosos con el medio ambiente. Y los datos de ISO evidencian el compromiso de las entidades españolas llevado a la práctica diaria por la conservación del entorno, en equilibrio siempre con nuestras necesidades socio-económicas, y su afán por ser cada día más competitivas.

**Aenor amplía continuamente su campo de actuación y abarca ámbitos tan diversos como el turismo, la calidad comercial o la I+D+i. ¿Hacia dónde dirige la entidad su capacidad de innovación de cara al futuro?**

La naturaleza de nuestra entidad hace que su objetivo prioritario sea aportar un valor diferenciado a la actividad económica. Por este motivo, desde nuestra creación en 1986 venimos desarrollando una intensa labor innovadora para atender desde la certificación a las nuevas necesidades a las que se van enfrentando las organizaciones a medida que evoluciona la economía. De hecho, uno de los dos ejes en los que la Asociación Española de Normalización y Certificación basa su

desarrollo es, junto a la internacionalización, la ampliación de su catálogo de certificaciones. Medio ambiente en un sentido amplio es un campo clave. Junto a él, I+D+i, accesibilidad, nuevas tecnologías asociadas a la sociedad de la información, seguridad, etc, son algunas de esas nuevas áreas en las que estamos trabajando.

**"EL TEJIDO ECONÓMICO ESPAÑOL ES PLENAMENTE CONSCIENTE DE QUE LOS MERCADOS DEMANDAN PRODUCTOS Y SERVICIOS DE CALIDAD, RESPETUOSOS CON EL MEDIO AMBIENTE"**

**En la página web de Aenor se dedica un amplio espacio a la oferta formativa programada por la entidad. ¿A qué profesionales va dirigida principalmente?**

Dentro de la actividad de difusión de la cultura de la calidad al conjunto de la sociedad, Aenor dispone de una línea de negocio dedicada a la actividad de formación. Sólo en 2006 impartimos 6.400 horas y fueron más de 5.600 alumnos los que pasaron por nuestras aulas. La oferta formativa de Aenor está dirigida a directivos y mandos intermedios, e incluye además de la temática propia de nuestro sector (calidad, medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo, seguridad alimentaria, etc.), otras áreas como estrategia empresarial, dirección y gestión de proyectos, innovación...

**¿Con qué argumentos rebatiría a quienes ven en la normalización y certificación un gesto puramente cosmético y de márketing de las empresas?**

Quienes piensan así no creen en la calidad y opinan que lo mismo da un certificado que otro. Los profesionales de la calidad, de los que en España hay muchos y muy brillantes, saben bien del valor de una certificación concedida por una entidad rigurosa. Aportar algo valioso a cada entidad certificada es un reto para una certificadora; sólo así la inversión en tiempo y monetaria se ve compensada sobradamente por los beneficios de la certificación. Las normas indican cómo

debe ser un producto o cómo debe prestarse un servicio para que éste sea seguro y responda a lo que el consumidor espera de él. Las peculiaridades de su proceso de elaboración —son fruto del consenso entre todas las partes involucradas en un sector concreto— hacen que tengan una aplicabilidad superior a la de otro tipo de documentos. Los certificados, por su parte, siempre que son concedidos con rigor e independencia, son una eficaz herramienta para transmitir a todos los interlocutores, tanto internos como externos, confianza en que la empresa o institución está aplicando los requisitos recogidos en las normas. La certificación tiene beneficios muy claros: ahorro de los costes de la no calidad, contribuye a mejorar el conocimiento sobre la propia organización, mejora la imagen ante los distintos interlocutores y contribuye a aumentar la motivación del personal.

**¿Quién avala y certifica la calidad de la gestión y del trabajo desarrollado por Aenor?**

Aenor dispone actualmente de 177 autorizaciones y acreditaciones y se encuentra en proceso de obtención de aproximadamente una veintena más. Éstas le permiten garantizar su profesionalidad, independencia, imparcialidad y rigor en las actividades de certificación que desarrolla a través de todo el mundo. Son 67 acreditaciones concedidas por siete organismos de acreditación en diferentes países, de las cuales 29 se refieren a certificaciones de sistemas de gestión y 35 a la certificación de productos. Entre todas estas acreditaciones, podemos destacar las concedidas por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC), Asociación Española de Constructores de Material Aeroespacial (ATECMA), Entidad Mexicana de Acreditación (EMA), Instituto Nacional de Normalización de Chile (INN), Sistema Nazionale per l'Accreditamento degli Organismi di Certificazione e Ispezione de Italia (SINCERT), Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología de El Salvador (CONACYT), International Automotive Task Force (IATF), Organización de Naciones Unidas (ONU), o protocolos de alimentación de organismos tales como BRC, IFS y GLOBAL-GAP. Además de las mencionadas, Aenor cuenta con más de 110 reconocimientos y autorizaciones nacionales, europeas e internacionales para la evaluación de la conformidad de productos y servicios.