

AULA DE FORMACIÓN



AULA DE
FORMACIÓN

LISTA DE ÚLTIMOS TRABAJOS PUBLICADOS EN «AULA DE FORMACIÓN»

- «Situación actual y perspectivas de la actividad de factoring» (BICE 2729).
- «La Ventanilla Unica Empresarial: un compromiso con la simplificación administrativa, el crecimiento económico y el empleo». (BICE 2732).
- «El factoring en Europa y en EEUU» (BICE 2738).
- «La logística inversa como fuente de ventajas competitivas» (BICE 2742).
- «Glosario de siglas relacionadas con el comercio internacional» (II) (BICE 2755).
- «Las Zonas Francas en España y su utilidad. Delimitación del concepto y perspectivas de futuro» (BICE 2758).
- «La actividad portuaria: una perspectiva general» (BICE 2771).
- «La política española de cooperación y ayuda al desarrollo» (BICE 2772).
- «El crédito documentario en la fase inicial de la estrategia exportadora» (BICE 2781).
- «Riesgos y coberturas de las operaciones de comercio exterior» (BICE 2783).
- «La descentralización productiva en las empresas» (BICE 2785).
- «Internet y el comercio exterior» (BICE 2786).
- «La Hacienda Pública y los créditos concursales» (BICE 2787).
- «Contrato por obra o servicio determinado» (BICE 2790).
- «La desaparición del régimen de transparencia fiscal. Las sociedades patrimoniales» (BICE 2792).
- «Actuación de la Administración Tributaria en los procesos concursales» (BICE 2794).
- «El despido por causas objetivas» (BICE 2795).
- «Evaluación del impacto de las negociaciones comerciales internacionales» (I) (BICE 2796).
- «Evaluación del impacto de las negociaciones comerciales internacionales» (II) (BICE 2798).
- «Evaluación del impacto de las negociaciones comerciales internacionales» (y III) (BICE 2799).
- «El despido disciplinario. Concepto y causas» (BICE 2804).
- «El contrato laboral de alta dirección» (BICE 2805).
- «Análisis de la aplicabilidad del sistema CRM al proceso de negocio Gestión de la Demanda en ambientes de producción para el inventario» (BICE 2806).
- «Infracciones y sanciones tributarias» (BICE 2807).
- «Régimen Fiscal de las Entidades sin Fines Lucrativos e Incentivos Fiscales al Mece-nazgo» (BICE 2810).
- «Incidencia de la normativa en las empresas que prestan sus servicios a través de Internet. Especial referencia a la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información» (BICE 2812).
- «Bonos indexados a la inflación: aspectos teóricos y evidencia empírica» (BICE 2815).
- «Una aproximación a las relaciones entre elementos del capital intelectual de las organiza-ciones» (BICE 2817).
- «La normalización y certificación como ventaja competitiva para la empresa española» (BICE 2820).
- «Clarificando el concepto de certificación. El caso español» (BICE 2825).



AULA DE
FORMACIÓN

Recordamos que los lectores de BICE tienen la posibilidad de sugerir temas de su interés que puedan tener cabida en este epígrafe (teléfono de contacto: 91 349 36 31; fax: 91 349 36 34).

Clarificando el concepto de certificación

El caso español

Francisco Javier Miranda González*

Antonio Chamorro Mera**

Sergio Rubio Lacoba***

Hoy en día, los procesos de certificación se han convertido en un elemento esencial para el desempeño eficiente de empresas, personas y organizaciones. De esta forma, en los últimos años hemos sido testigos del espectacular auge que han tenido estos procesos y que han desencadenado la aparición de una terminología a veces errónea y, en muchos casos, confusa sobre el propio concepto de certificación, sus características, funciones y efectos. El objetivo de este trabajo es intentar aportar algo de luz a esa jungla de conceptos, elementos y entidades que definen los procesos de certificación o participan en ellos, y proponer una clasificación para los principales tipos de certificación que se pueden obtener en el mercado español.

Palabras clave: certificación, calidad total, gestión empresarial.

Clasificación JEL: M10.



AULA DE
FORMACIÓN

1. Introducción

En muchas ocasiones las empresas, por razones de prestigio, cláusulas contractuales, etcétera, tienen que demostrar la calidad que poseen. Para ello, necesitan que un organismo con credibilidad garantice que sus productos, procesos o trabajadores tienen la calidad esperada. Entendemos aquí la calidad de forma amplia,

tal y como la define la norma ISO 8402, como el conjunto de características de una entidad (producto, persona o empresa) que le confieren aptitud para satisfacer unas determinadas necesidades (explícitas o implícitas).

Este es precisamente el objetivo de las certificaciones que tan ampliamente se han extendido en el mundo empresarial. En términos generales, certificar es emitir un documento que atestigüe que un producto, persona o empresa se ajustan a unas normas técnicas determinadas.

Resulta evidente que nos encontramos en la *era de las certificaciones*. En algunos mercados la certificación no es tanto un

* Profesor Titular de Universidad. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Universidad de Extremadura.

** Profesor Asociado. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Universidad de Extremadura.

*** Profesor Asociado. Escuela de Ingeniería Industrial. Universidad de Extremadura.

valor añadido para la empresa que la obtiene como un requisito para competir (aunque sea voluntaria y siempre quede una parte del mercado para las empresas no certificadas), ya que son exigidas o valoradas positivamente por consumidores finales, por los grandes clientes industriales o por las administraciones públicas en los contratos y licitaciones de obras y servicios públicos, etcétera. Observamos además cómo las certificaciones han proliferado en casi todos los sectores, y ya no se limitan al concepto estricto de calidad como sucedía en sus inicios, sino que se han desarrollado para otros aspectos como el medio ambiente y los recursos humanos.

En el presente artículo pretendemos alcanzar un doble objetivo: en primer lugar clarificar el concepto de certificación, tratando de delimitar qué podemos considerar como certificación y qué no. Esto se hace necesario si observamos que en buena parte de las publicaciones sobre calidad el concepto de certificación se utiliza de forma confusa, unas veces de forma muy restrictiva haciendo referencia exclusivamente a las certificaciones de sistemas de calidad o de productos y otras de forma excesivamente amplia, incluyendo en el mismo las homologaciones o las autodeclaraciones. En segundo lugar, trataremos de proponer una clasificación de los distintos tipos de certificación que existen en España en función de distintos criterios de clasificación.

2. ¿Qué es y qué no es una certificación?

Según la definición de la norma UNE-EN 45020, la certificación es el proceso mediante el que una tercera parte da garantía escrita de que un producto, proceso o servicio es conforme con unos requisitos específicos. Partiendo de esta definición podemos observar que en la misma

intervienen tres partes diferenciadas: en primer lugar, el organismo que elabora las normas técnicas que determinan los requisitos específicos base de la certificación; en segundo lugar, la entidad que emite el documento que demuestra el cumplimiento de dichas normas y en tercer lugar, la entidad certificada.

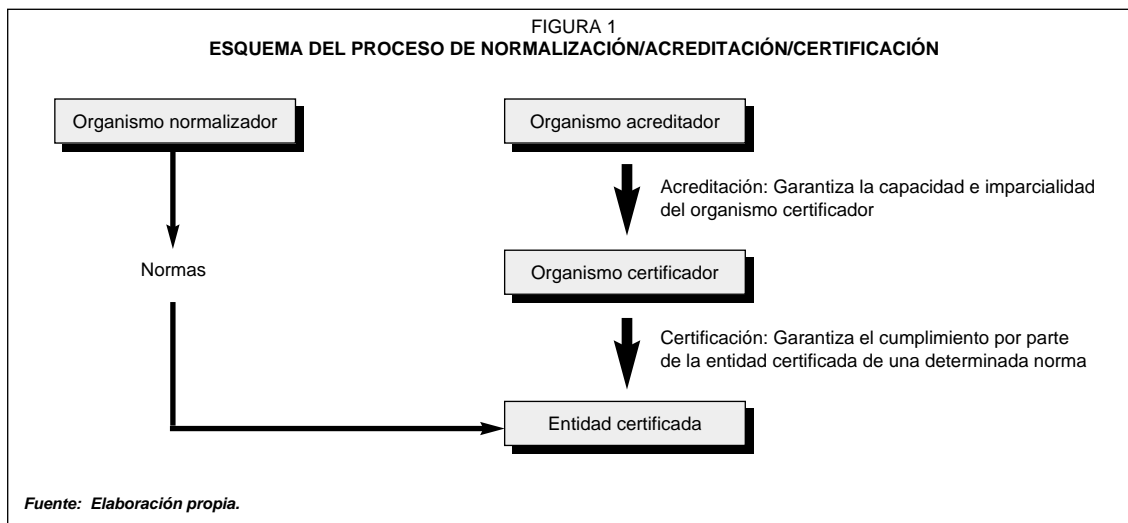
A) *Organismo normalizador*: atendiendo al organismo que elabora las normas técnicas base de la certificación podemos observar una amplia procedencia de dichas normas. Así, existen normas desarrolladas por empresas particulares, asociaciones empresariales, asociaciones ecologistas, organismos nacionales e internacionales de normalización, Administraciones Públicas, etcétera.

B) *Organismo certificador*: el segundo agente implicado en el proceso de certificación es la entidad independiente que garantiza el cumplimiento de las normas por parte del solicitante de la certificación, es lo que se conoce como organismo o entidad de certificación y, en algunos casos, puede coincidir con el propio organismo normalizador.

En este sentido tenemos que señalar que a nuestro juicio no serían certificaciones las mal denominadas por algunos autores certificaciones de primera y de segunda parte. La *certificación por primera parte* es una autodeclaración del productor o distribuidor del producto, mediante la cuál éste declara a su cliente que su producto está dentro de las especificaciones solicitadas. Por su parte, en la *certificación por segunda parte* el receptor del producto verifica si el suministrador del mismo está dentro de las especificaciones marcadas. En ambos casos no existe una entidad independiente que garantice el cumplimiento de las normas por lo que no pueden considerarse en ningún caso como certificaciones, de acuerdo con la definición que hemos dado.



AULA DE
FORMACIÓN



Otro de los principales errores que se cometen en las publicaciones sobre certificaciones se refiere a los requisitos necesarios para poder convertirse en organismo certificador. Así, es habitual encontrar afirmaciones como que «*para poder certificar en España es necesario estar acreditado por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC)*». Pues bien, una entidad de certificación no requiere ninguna autorización administrativa para operar y, por lo tanto, la acreditación es una garantía voluntaria, no una exigencia reglamentaria de la administración. Es decir, cualquier persona o entidad puede certificar la conformidad de una determinada entidad con relación a una norma. El problema vendrá en la validez que terceras partes den a esa certificación. Por ello, el hecho de que una entidad de certificación esté acreditada garantiza principalmente la imparcialidad y transparencia del proceso de certificación, así como la competencia técnica de la entidad para el desarrollo de esta actividad en los sectores para los que cuenta con acreditación. Además, el hecho de estar acreditado garantizará en muchos casos el reconocimiento de la certificación a nivel internacional.

Surge, por tanto, un nuevo elemento en el proceso de certificación: *el organismo*

acreditador. Nuevamente aquí observamos un error en diversas publicaciones al considerar que en España el único organismo acreditador es la ENAC. Es cierto que la ENAC se encarga de garantizar mediante un certificado de acreditación que la entidad certificadora tiene capacidad para certificar conforme a las normas EN de la serie 45000 (1), sin embargo, existen otros organismos que realizan funciones de acreditación para otro tipo de certificaciones vigentes en España, como sucede en el caso del Ministerio de Agricultura en relación a las denominaciones de origen y similares.

C) Entidad certificada: La última parte implicada en el proceso de certificación es la entidad objeto de la certificación, y que puede ser una empresa o parte de la misma, un producto o una persona.

A nuestro juicio, se hace necesario

(1) Estas normas establecen los requisitos que debe reunir una entidad de certificación para que sea reconocida a nivel nacional y europeo como competente o fiable para llevar a cabo el proceso de certificación. Las condiciones exigidas son independencia, capacitación técnica, no discriminación de clientes, experiencia demostrable y establecer un programa de seguimientos. Las principales normas de la serie son: EN 45011 para acreditar entidades de certificación de productos; EN 45012 para entidades de certificación de empresas; y EN 45013 para entidades de certificación de personas.



completar la definición inicial de certificación para hacer referencia al carácter voluntario de la misma. De esta forma se diferenciaría del concepto de homologación. A diferencia de la certificación, la homologación es obligatoria, y consiste en someter nuestra actividad (o su resultante) a la consideración de algún tipo de autoridad oficial que verifica su coincidencia con reglamentaciones técnicas vigentes y autoriza, seguidamente, a continuar con los pasos posteriores de comercialización. Un ejemplo de homologación sería el *marcado CE* que simboliza la conformidad de un producto con los niveles de protección del interés colectivo impuesto por la normativa de la Unión Europea, lo que garantiza la libre circulación del producto en todos los Estados miembros.

Por tanto, podríamos definir la certificación como *una actividad de carácter voluntario que permite establecer la conformidad de una entidad (empresa, producto o persona) con los requisitos definidos en una determinada norma, mediante la emisión por parte de una tercera parte de un documento fiable que así lo demuestre.*

Como se observa en la anterior definición cada certificación se concreta en un documento donde se especifica el ámbito para el que se concede, la norma con la cual es conforme y el periodo de vigencia. También se cede la utilización de la marca correspondiente al tipo de certificación, que las empresas pueden exhibir mediante dibujos o adhesivos con la intención de ayudar a los usuarios a elegir entre ofertas similares y para verificar de forma rápida el cumplimiento de los requisitos de interés.

3. Tipos de certificación

Podemos clasificar las certificaciones atendiendo a diferentes criterios. Así, *en función de la naturaleza del organismo*

acreditador/normalizador podemos hablar de certificaciones de naturaleza pública, cuando las administraciones públicas intervienen en el proceso bien como normalizadores o como acreditadores, y de certificaciones de naturaleza privada donde dichas funciones las realizan organismos privados.

En segundo lugar, *en función del alcance de la norma base de la certificación* podemos hablar de certificaciones generales y de certificaciones sectoriales. Así, serían certificaciones generales aquellas aplicables a todos los sectores de la economía, mientras que las certificaciones sectoriales serían válidas únicamente para un determinado sector de actividad.

Por último, *en función de la naturaleza de la entidad certificada* podemos distinguir tres grandes categorías principales: empresas, productos y personas (Figura 2). En realidad podría hablarse de un cuarto grupo, las certificaciones mixtas, que combinan la certificación de una empresa (o de alguna de sus explotaciones) y la posterior certificación de sus productos y de los productos elaborados por otras empresas a partir de ellos. Siguiendo este último criterio vamos a realizar un repaso de las principales certificaciones vigentes en España.

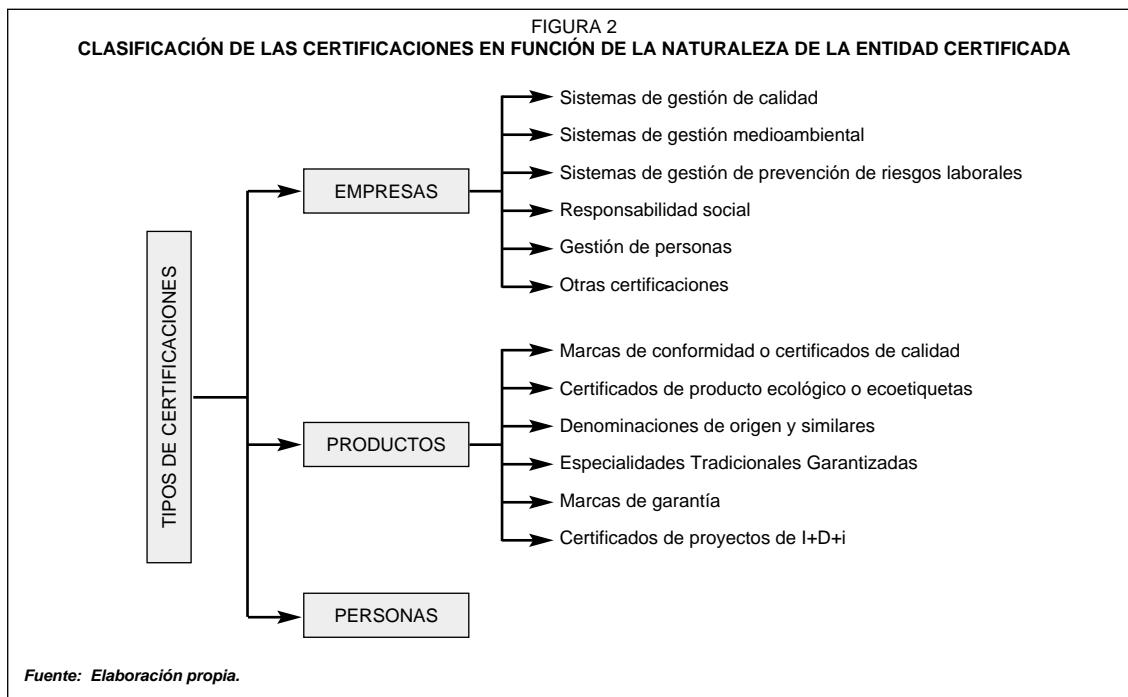
A) *Certificación de empresas.* En este caso la entidad objeto de la certificación es una empresa o una parte de la misma. Así, una empresa puede optar por certificar su modelo de gestión de acuerdo con criterios de calidad, con criterios medioambientales, de responsabilidad social, de gestión de personas, etcétera.

En función del objeto de la certificación podemos distinguir los siguientes tipos:

- Sistemas de gestión de calidad
- Sistemas de gestión medioambientales
- Sistemas de gestión de prevención de riesgos laborales



AULA DE
FORMACIÓN



- Responsabilidad social
- Gestión de personas
- Otras certificaciones.

3.1. Certificación de sistemas de gestión de la calidad

Podemos definir un sistema de gestión de calidad (SGC) como la estructura organizativa, responsabilidades, procedimientos, procesos y recursos necesarios para llevar a cabo la gestión de la calidad en la organización. La certificación de un SGC consiste en la emisión de un documento por un organismo que atestigua que el sistema de calidad de una empresa es conforme con la norma de referencia.

El principal organismo normalizador es la Asociación Internacional de Estandarización (ISO: *International Standard Organization*). Las normas de referencia más utilizadas para la certificación de un SGC es la serie de normas ISO 9000. El organismo acreditador en este caso es ENAC y existen en la actualidad 21 entidades acreditadas para certificar en España.

Esta certificación se consigue para un ámbito determinado, es decir, para la totalidad de la empresa o para actividades u operaciones concretas. Según se desprende del «*ISO Survey of ISO 9001:2000 and ISO 14001 Certificates (2003)*», a finales de diciembre de 2003 se habían concedido en España 33.215 certificaciones ISO 9000, lo que representa un 5,85 por 100 del total mundial.

Si bien la serie de normas ISO 9000 son aplicables a empresas de cualquier sector, existen otra serie de certificaciones sectoriales que utilizan una normativa específica (generalmente una adaptación de la norma ISO 9001). Así, podemos señalar la *certificación TS 16949* (2) para el sector de la automoción, la *certificación AS9100* para el sector aeroespacial y aviación, la *Q de calidad* en el sector turístico, la *certificación TL 9000* para el sector de las telecomuni-

(2) Esta norma estandariza las normas de calidad del sector del automóvil de los sistemas americanos (QS-9000), italianos (AVSQ), franceses (EAQF) y alemanes (VDA 6.1) dentro de la industria automotriz global.



caciones, *Tick-it* para empresas fabricantes de software, la *certificación ISO 29001* para empresas del sector petrolífero y del gas, etcétera.

3.2. Certificaciones de sistemas de gestión medioambiental

La creciente preocupación de la sociedad por el deterioro del entorno natural ha llevado a demandar a las empresas un mayor compromiso medioambiental. Para hacer frente a esta demanda, en los últimos años algunas empresas han implantado en su organización un sistema de gestión medioambiental (SGMA), de forma análoga a los de calidad. Un SGMA puede definirse, siguiendo lo establecido por el Reglamento CEE número 1836/93, como aquella parte del sistema general de gestión que comprende la estructura organizativa, las responsabilidades, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos para determinar y llevar a cabo la política medioambiental. Una vez implantado, la empresa puede optar por certificarlo a través de un organismo independiente. La certificación de sistemas de gestión medioambiental, o simplemente certificación medioambiental, consiste en la emisión por un organismo independiente de un documento que atestigua que el sistema de gestión medioambiental de una empresa es conforme con una determinada norma de referencia.

Las dos normas más empleadas son la norma ISO 14001, de ámbito internacional, y el reglamento EMAS (Sistema Comunitario de Ecogestión y Ecoauditoría), aplicable exclusivamente a nivel europeo. En España el organismo de acreditación en ambos casos vuelve a ser la ENAC, existiendo en la actualidad 13 entidades acreditadas para emitir este tipo de certificaciones. A finales de 2003,

existían en España 4.860 certificaciones ISO 14001 (el 7,36 por 100 de las concedidas a nivel mundial) y 533 certificaciones EMAS pertenecientes a 406 organizaciones diferentes (lo que convierten a nuestro país en el segundo con mayor número, tras Alemania).

Junto a estas normas generales de certificación medioambiental, existen también una serie de certificaciones específicas adaptadas a las especiales características de determinados sectores. Así, podemos señalar la certificación de sistemas de calidad cinegética y ambiental (SCCA) que trata de fomentar las buenas prácticas cinegéticas en las fincas certificadas, así como la conservación de las especies de alto valor ecológico. También se incluyen dentro de este tipo las certificaciones forestales que acreditan la gestión sostenible de las explotaciones forestales, como la certificación PEFC (*Pan-European Forest Council*) y la certificación FSC (*Forest Stewardship Council*).

3.3. Certificación de sistemas de gestión de prevención de riesgos laborales

La elevada tasa de siniestralidad laboral que existe en muchos países, entre ellos España, ha llevado en los últimos años a una mayor sensibilización por parte de las autoridades, que han promulgado leyes y normas tendentes a la reducción de dicha siniestralidad (opcional: por ejemplo, en España la Ley 31/1995 de prevención de riesgos laborales). En el ámbito de las certificaciones, surge la certificación de riesgos laborales, que consiste en la emisión por parte de un organismo independiente de un certificado que confirma que el medio laboral donde se desarrolla la actividad de la empresa alcanza un mínimo de seguridad exigible.



AULA DE
FORMACIÓN

En España se está aplicando con carácter experimental la familia de normas *UNE 81900* para certificar la prevención de riesgos laborales. Dichas normas han sido elaboradas por AENOR y se están aplicando sólo con carácter experimental. A nivel internacional no existe aún consenso por lo que la norma ISO 18000 que debiera unificar los sistemas existentes no acaba de ser publicada, existiendo en la actualidad dos sistemas paralelos: la norma *OHSAS 18001* elaboradas por la organización de normalización británica (BSI) y las denominadas *directrices de la OIT* elaboradas por la Organización Internacional del Trabajo a petición de ISO.

Por último, y con carácter específico para la certificación de empresas subcontratistas podemos señalar la *SCC o lista de control para contratistas (Safety Checklist for Contractors)*.

3.4. Certificación de responsabilidad social

La aparición en medios de comunicación en los últimos años de noticias sobre la explotación de menores en países en vías de desarrollo por parte de algunas multinacionales, ha concienciado a un segmento de la población para rechazar la compra de los productos de las empresas con mala imagen ética o social. Nace así la certificación de responsabilidad social que es la emisión por parte de un organismo independiente de un certificado que garantiza que la empresa cumple unas mínimas exigencias sociales.

Dicha certificación aparece en 1997 con la publicación de la norma SA 8000 centrada en la auditoria sobre derechos humanos, salud y seguridad en el trabajo, así como los problemas de igualdad de oportunidades. La misión general de la

norma SA 8000 consiste en «mejorar las condiciones de trabajo a nivel mundial».

En este caso, la entidad normalizadora es una organización norteamericana denominada *Social Accountability International (SAI)*, que a su vez se encarga de acreditar a las entidades certificadoras. En la actualidad existen 9 entidades acreditadas para certificar bajo SA 8000 a nivel mundial y tan solo 8 entidades han sido certificadas SA 8000 en España.

3.5. Certificación de gestión de personas

La importancia de los recursos humanos dentro de la gestión de empresas ha hecho que muchas empresas se planteen la necesidad de implantar sistemas de gestión de personas orientados a un mejor aprovechamiento de los conocimientos y capacidades de sus empleados. Además, una vez implantado el sistema a muchas empresas les interesa poder demostrar ante terceros la eficacia de dicho sistema.

Investors in People (IIP) es la primera norma internacional de buenas prácticas para la formación y el desarrollo profesional de las personas. Su objetivo final es mejorar los resultados de las organizaciones. La norma fue elaborada en el año 1990 en Reino Unido por IIP, en base a las experiencias prácticas de organizaciones que han mejorado su rendimiento mediante la inversión en el desarrollo de las personas. La propia entidad normalizadora actúa de organismo acreditador. En la actualidad, hay 26 países que trabajan con ella y más de 40.000 organizaciones certificadas en todo el mundo.

3.6. Otras certificaciones

Además de las certificaciones analizadas hasta ahora existen otra serie de cer-



AULA DE
FORMACIÓN

tificaciones específicamente diseñadas para determinados sectores o para determinados procesos o actividades de la organización y que no pueden encuadrarse en ninguna de las categorías anteriores. Entre ellas podemos citar:

a) *Certificación de la gestión de alimentos*: la calidad de los alimentos es considerada como un elemento crítico por la sociedad, principalmente por su influencia directa en la salud humana. Es por ello que han aparecido multitud de certificaciones, tanto de sistemas de gestión de calidad como de productos, específicas para los alimentos.

Entre estas certificaciones podemos destacar *EurepGAP* que emplea para certificar la norma GAP (*Good Agricultural Practice*), norma mínima de producción para la buena práctica agropecuaria de productos hortofrutícolas (frutas, vegetales, patatas, ensaladas, flores cortadas y productos de viveros). *EurepGap* se basa en los principios de prevención de riesgos, análisis de riesgos, agricultura sostenida a través del Manejo Integrado de Pestes (IPM) y Manejo Integrado de Cultivos (ICM) y utilizando tecnologías existentes para el continuo mejoramiento de sistemas agropecuarios.

b) *Certificación de la gestión de nuevas tecnologías*: el fuerte crecimiento de la industria informática así como el incremento de las operaciones realizadas en Internet, han tenido como consecuencia la aparición de nuevas certificaciones para cubrir esos apartados. En primer lugar aparece la *certificación TAPA (Asociación de Protección de Recursos Tecnológicos)* para el transporte de mercancías tecnológicas con base en los denominados FSR o Requisitos de Seguridad de Carga que especifican las normas aceptables mínimas para la seguridad a lo largo de la cadena de suministro. También hay que destacar la *certificación*

ISO TS 17799 de seguridad de la información aplicable a cualquier empresa independientemente de su tamaño o sector.

c) *Certificación de comercio electrónico*: AENOR ha creado la *Marca AENOR de Buenas Prácticas Comerciales* para el Comercio Electrónico. Mediante esta marca, AENOR certificará a las empresas que cumplan el *Código de Buenas Prácticas Comerciales*, elaborado conforme a las necesidades de consumidores y empresarios, y se adhieran a un sistema de arbitraje como forma de resolución de conflictos potenciales. El Código de Buenas Prácticas Comerciales para el Comercio Electrónico, es el elemento fundamental para aportar confianza a los usuarios sobre la conducta de un comercio virtual, recoge los principios y prácticas de gestión que definen el marco en el que se debe desarrollar cualquier actividad de comercio electrónico orientada al respeto del cliente y a la satisfacción de sus necesidades. Además de esta certificación otras entidades han creado normativas similares como puede ser la norma IQA (*Internet Quality Assurance*) de EQA o la certificación de comercio electrónico de BVQI.

d) *Certificación de los sistemas de gestión I+D+i*: la implantación de un Sistema de Gestión de la I+D+i según las Normas UNE 166000:2002 EX y UNE 166002:2002 EX contribuye a la optimización de los procesos de investigación, desarrollo e innovación tecnológica de la organización, facilitando el reconocimiento de tecnologías emergentes o nuevas tecnologías aplicadas en su sector, cuyo desarrollo le proporcionará la base para potenciar sus actividades de I+D+i. Los requisitos del Sistema de Gestión de la I+D+i especificados en dichas normas son complementarios a los requisitos de cualquier otro sistema de gestión implan-



AULA DE
FORMACIÓN

tado en la organización, tales como SGC, SGMA, gestión de la seguridad o gestión ética y social.

e) *Certificación de sistemas de gestión de software original*: impulsada por AENOR, se trata de una certificación de gestión que distinguirá a las empresas que sepan compatibilizar su actividad con un control responsable de las licencias de las aplicaciones informáticas que utilizan. Por tanto este certificado, pionero en el campo en el que se enmarca, mantiene un criterio de distinción positiva de las empresas que toman como propia la cultura de respeto de la propiedad intelectual.

4. Certificación de productos

En este caso el objeto de la certificación es un producto, entendido en sentido amplio, es decir, incluye tanto a los bienes materiales como a los servicios. La certificación de un producto es la verificación por parte de una entidad independiente de que sus propiedades y características están de acuerdo con las normas y especificaciones técnicas que le son de aplicación.

Dentro de las certificaciones de productos podemos diferenciar entre:

- Marcas de conformidad o certificados de calidad de productos.
- Certificados de producto ecológico o ecoetiquetas.
 - Denominaciones de origen y similares.
 - Especialidades Tradicionales Garantizadas.
 - Marcas de garantía.
 - Certificados de proyectos de I+D+i.

4.1. *Marcas de conformidad o certificaciones de calidad de producto*

Con ellas se certifica que un producto cumple con una norma o documento nor-

mativo. El régimen jurídico de estas marcas está contemplado en la Ley 21/1992, de 16 de julio de Industria, y en el Real Decreto 2200/1995, de 28 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Infraestructura para la Calidad y la Seguridad Industrial.

Para poder certificar un producto es necesario que exista con carácter previo una norma de calidad para el mismo. Las principales normas son elaboradas por la asociación española de normalización (AENOR), que actúa a su vez como entidad certificadora acreditada por ENAC (entidad acreditadora). Además de AENOR están acreditadas para certificar productos en España otras 21 entidades.

4.2. *Certificación de producto ecológico o ecoetiqueta*

Podemos definir el etiquetado ecológico como un procedimiento por el que una tercera parte independiente autoriza a un producto el uso de un logotipo (ecoetiqueta o etiqueta ecológica) acreditativo de que posee uno o varios atributos ecológicos. Se denominan ecoetiquetas monoatributos o simples a aquellas que sólo exigen la posesión de un determinado atributo ecológico. Es el caso de las ecoetiquetas *Energy Star* y TCO 99 aplicables a ordenadores y otros equipos ofimáticos con bajo consumo energético. Por el contrario, se denominan ecoetiquetas multiatributos (o tipo I según la nomenclatura de la ISO) a aquellas que certifican que el producto cumple con un conjunto de criterios de carácter medioambiental que le hacen ser, en términos globales, menos dañino para el entorno natural que otras marcas competidoras dentro de la misma categoría de producto. En estos casos, el organismo normalizador debe realizar un análisis de los



AULA DE
FORMACIÓN

principales impactos medioambientales del producto a lo largo de su ciclo de vida (desde la extracción de la materia prima hasta su eliminación tras su uso, pasando por la fase de fabricación) para, posteriormente, elaborar una norma que contenga los requisitos mínimos que debe cumplir un producto que obtenga la ecoetiqueta (consumo de agua, energético, emisiones atmosféricas, etcétera). En España coexisten tres ecoetiquetas de este tipo; una de carácter supranacional, otra nacional y otra regional:

- *Ecoetiqueta o Flor Europea*. Creada en 1992, es un sistema válido en todos los Estados miembros de la Unión Europea y en el resto de países del Espacio Económico Europeo (Liechtenstein, Islandia y Noruega). La entidad normalizadora es la Comisión Europea a través del Reglamento 1980/2000 (3) y la entidad acreditada es nombrada, en el caso español, por cada Comunidad Autónoma para las empresas ubicadas en su territorio (Real Decreto 598/1994).

- *Marca AENOR Medio Ambiente*. Se trata de una ecoetiqueta creada en 1993 por AENOR, quien actúa como organismo normalizador y certificador. Inicialmente elabora normas específicas UNE de criterios ecológicos para determinadas categorías de producto y, posteriormente, evalúa su cumplimiento en los productos de aquellas empresas que voluntariamente lo soliciten.

- *El Distintivo de Garantía de Calidad Ambiental*. Esta ecoetiqueta, creada en 1994 por la Generalidad de Cataluña es de aplicación exclusiva para los fabricantes de productos con instalaciones industriales en Cataluña, para los distribuidores de productos con marca propia que se comercialicen en Cataluña y para las

empresas que presten sus servicios en territorio catalán. La Dirección General de Calidad Ambiental del Departamento de Medio Ambiente realiza las funciones de entidad normalizadora y certificadora.

Además de las ecoetiquetas de carácter general existen otras aplicables a sectores concretos de actividad. Entre ellas cabe señalar por su creciente importancia la *certificación de agricultura y ganadería ecológica*. Esta certificación puede catalogarse como mixta, puesto que, por un lado, certifica al productor (agricultor o ganadero) el hecho de no utilizar en su explotación productos químicos de síntesis y de usar prácticas respetuosas con el medio natural y, por otro lado, certifica los productos alimenticios elaborados a partir de ingredientes procedentes de una explotación certificada. Este sistema está regulado por el Reglamento CEE 2092/91, en el que se indican los procesos a realizar y los productos utilizables. En España, el control y la certificación de la producción agraria ecológica se lleva a cabo mayoritariamente a través de Consejos o Comités de Agricultura Ecológica, que son organismos dependientes de las Consejerías de Agricultura de las Comunidades Autónomas, o directamente por Direcciones Generales adscritas a las mismas. No obstante, tres Comunidades Autónomas han autorizado a su vez organismos privados para la realización de estas funciones.

Un caso similar al de la agricultura es la *certificación de la cadena de custodia de productos forestales*. Se trata de un proceso mediante el cual se concede una ecoetiqueta a los productos fabricados con madera si se verifica su procedencia de bosques que han sido gestionados sosteniblemente. Tanto el sistema FSC como el PEFC permiten el ecoetiquetado de los productos fabricados con madera procedentes de explotaciones que han obtenido su certificación forestal.

(3) El cual sustituyó al Reglamento original número 880/92.



AULA DE
FORMACIÓN

4.3. Denominaciones de origen y similares

Se encarga de certificar la calidad y procedencia de un producto agroalimentario. Tienen por tanto una doble función: en primer lugar dar protección a los productos de una determinada zona geográfica, sirviendo de indicador para el consumidor de la naturaleza y origen del producto, y, en segundo lugar, asegurar la calidad del producto amparado por dicha denominación. Únicamente un producto claramente diferenciado por sus características, atribuibles exclusivamente a su zona de producción, tendrán el derecho de tener una denominación de origen.

En España, las denominaciones de origen están reguladas por el Real Decreto 728/1988 para productos agroalimentarios no vínicos y por la nueva Ley 24/2003, de 10 de julio, de la Viña y del Vino.

El Reglamento CEE 2081/92 establece una definición de Denominación de Origen Protegida (DOP) y de Indicación Geográfica Protegida (IGP) coherente con la tradición jurídica de los principales países productores de la Unión Europea:

- *Denominación de Origen Protegida*: el nombre de una región, de un lugar determinado, o, en casos excepcionales, de un país, que sirve para designar un producto agrícola o un producto alimenticio originario de dicha región, de dicho lugar determinado o de dicho país, y cuya calidad o características se deban fundamentalmente o exclusivamente al medio geográfico con sus factores naturales y humanos, y cuya producción, transformación y elaboración se realicen en la zona geográfica delimitada. Ejemplos de DOP serían Dehesa de Extremadura para los jamones o La Rioja para los vinos.

- *Indicación Geográfica Protegida*: el nombre de una región, de un lugar deter-

minado, o, en casos excepcionales, de un país, que sirve para designar un producto agrícola o un producto alimenticio originario de dicha región, de dicho lugar determinado o de dicho país, y que posea una cualidad determinada, una reputación u otra característica que pueda atribuirse a dicho origen geográfico, y cuya producción y/o transformación y/o elaboración se realicen en la zona geográfica delimitada. Ejemplos de IGP serían Sobrasada de Mallorca o Lacón Gallego.

Ambas definiciones son similares pero es más restrictiva desde el punto de vista de la correlación entre el medio geográfico y las características del producto en el caso de las Denominaciones de Origen (4).

Para velar por el cumplimiento de estos principios cada Denominación de Origen tendrá un *Consejo Regulador*, órgano descentralizado de la Administración, quién garantizará el origen y la calidad de los productos amparados bajo esa DOP o IGP. Dicho Consejo Regulador será autorizado por el Estado siempre que cumpla los requisitos en la norma EN 45011. Es decir, el Estado actúa como entidad acreditadora y cada consejo regulador sería la entidad certificadora.

4.4. Especialidades Tradicionales Garantizadas (ETG)

Las ETGs surgen del reconocimiento y protección de unas características específicas de los productos realizados de forma tradicional, cuyo nombre será tradicional o consagrado por el uso. Su régimen jurídico

(4) En el caso de los vinos la Ley 24/2003, de 10 de julio, de la Viña y del Vino, define el llamado «Sistema de Protección del Origen y la Calidad de los Vinos» estableciendo un mayor abanico de niveles de calidad en los mismos: vinos con derecho a la mención tradicional «vino de la tierra», vinos de calidad con indicación geográfica, vinos con denominación de origen (DO), vinos con denominación de origen calificada (DOCa) y vinos de pagos.



AULA DE
FORMACIÓN

es el Reglamento (CEE) 2082/1992, relativo a la certificación de características específicas de los productos agrícolas y alimenticios. Se considerará características específicas al elemento o conjunto de elementos por los que un producto agrícola o alimenticio se distingue claramente de otros similares pertenecientes a la misma categoría. La condición esencial para ser inscritos en el Registro de ETG es que sean producidos a partir de materias primas tradicionales, o bien presentar una composición tradicional o un modo de producción y/o de transformación que pertenezca al tipo de producción y/o transformación artesanal. En España existen en la actualidad tres ETG: jamón serrano, leche de granja y panellets.

Un organismo de control deberá garantizar que los productos agrícolas y alimenticios que lleven una certificación de características específicas cumplen los requisitos del pliego de condiciones. Dicho organismo, que actúa como entidad certificadora, debe cumplir los requisitos recogidos en la norma EN 45011 y será autorizado por el Estado que actúa como entidad acreditadora.

4.5. Marcas de garantía

La ley 17/2001 de marcas las define como aquéllas marcas utilizadas por una pluralidad de empresas bajo el control y autorización de su titular, que certifica que los productos a los que se aplica cumplen unos requisitos comunes, en especial, en lo concerniente a su calidad, componentes, origen geográfico, condiciones técnicas o modo de elaboración del producto o de prestación del servicio. El ámbito de aplicación de la marcas de garantía alcanza a todo tipo de productos o servicios correspondientes a los epígrafes en los que está registrado.

Las marcas de garantía podrán amparar a productos, que por sus particularidades, le son de difícil aplicación las marcas de calidad a las que nos referimos anteriormente. Tienen un origen jurídico distinto y su valorización estará sujeta en gran medida a los factores que influyen a otras marcas de tipo comercial. Son ejemplos de marcas de garantía *Alimentos de Andalucía* o *Galicia Calidade*.

El panorama se complica aún más si se tiene en cuenta que, además, las diferentes comunidades autónomas de nuestro país han establecido Denominaciones de Calidad, Marcas de Calidad, Marcas de Garantía, Marcas «Q», etcétera, que enriquecen y diversifican la oferta general de productos de calidad disponibles en nuestros mercados.

4.6. Certificación de proyectos de I+D+i

La Norma UNE 166001:2002 EX es la referencia para definir, documentar y desarrollar proyectos de I+D+i e incluye asimismo aspectos relativos a la gestión del proyecto y a la posterior explotación de los resultados. La certificación de proyectos de I+D+i puede ser de dos tipos: *certificado de contenidos y presupuestos*, que determina la conformidad del proyecto con la norma UNE 166001 y determina el contenido en I+D+i del proyecto y *certificado de contenidos y ejecución* que incluye además una auditoria en la que se verifica la ejecución del proyecto (5). En esta cer-

(5) El Ministerio de Ciencia y Tecnología (actual Ministerio de Industria, Turismo y Comercio) podrá emitir para las empresas informes motivados relativos al cumplimiento de los requisitos científicos y tecnológicos a efectos de la aplicación e interpretación de deducciones fiscales por actividades de investigación y desarrollo e innovación tecnológica, siendo requisito indispensable, para optar a la solicitud de este informe la certificación previa del proyecto por una entidad acreditada por la ENAC.



AULA DE
FORMACIÓN

tificación AENOR actúa como entidad normalizadora y la ENAC como entidad acreditadora.

5. Certificación de personas

La certificación de personas consiste en un documento que avala los conocimientos y destrezas de una persona para llevar a cabo actividades de carácter particularmente exigente o precisas. Al igual que para los productos y empresas, pueden inscribirse en el correspondiente registro, donde conste su capacitación contrastada por la entidad de certificación.

La consecución de esta certificación exige el dominio de conocimientos teóricos y prácticos según el trabajo que se vaya a desarrollar y que la persona debe demostrar mediante unas pruebas preestablecidas por la normativa aplicable. A través de este proceso se reconoce formalmente y de manera temporal las capacidades laborales que la persona posee, sin importar cómo fueron adquiridas.

La Asociación Española para la Calidad (AEC) es la entidad española reconocida para llevar a cabo estas certificaciones según el esquema de la *European Organization for Quality* (EOQ) reconocido por la Comisión Europea, a través de su Centro de Registro y Certificación de Personas (CERPER) (6).

Por otra parte, en el ámbito alimentario el Centro de Seguridad Alimentaria (CSA) ha creado recientemente un modelo con-

solidado de certificación de personas. Dicho modelo ha recibido el respaldo de diversas instituciones privadas y organismos públicos a través de la constitución de un Órgano Consultivo de CERAL (entidad de certificación y aseguramiento alimentario), que representa los intereses de los diferentes agentes sociales que entran a formar parte de la cadena alimentaria. CERAL distingue 3 niveles de certificación: manipulador de alimentos, mantenedor de instalaciones para la manipulación de alimentos y supervisor de manipulación de alimentos.

6. Conclusiones

El alto grado de rivalidad existente hoy en día en la mayoría de los mercados ha hecho proliferar las certificaciones como una posible fuente de ventaja competitiva. Incluso, en algunos casos, la posesión de una certificación no es una prioridad competitiva ganadora de pedido, sino que se convierte en una prioridad calificadora de pedido, por cuanto que su posesión supone una condición previa para negociar con determinados clientes. Sin embargo, tanto en el lenguaje coloquial como en el profesional no siempre se utiliza correctamente el término certificación, por lo que a lo largo de este trabajo hemos pretendido aclarar su significado exacto, así como proponer una clasificación de los diferentes tipos de certificación que se pueden encontrar en el mercado español.

Con respecto al primer tema, consideramos que el concepto de certificación lleva implícito dos características básicas: 1) la existencia de un organismo independiente encargado de conceder la certificación y 2) la voluntariedad por parte de la empresa certificada. En este sentido, se puede definir la certificación como una actividad de carácter voluntario que per-

(6) Algunas de las certificaciones de personas otorgadas son las de auditor de calidad, gestor de sistemas de calidad, técnico de calidad, auditor de sistemas de gestión medioambiental, gestor de sistemas de gestión medioambiental, operadores de ensayos no destructivos, inspector de soldadura, soldador, técnico de información y documentación, técnico superior de información y documentación, experto de información y documentación, etcétera.



mite establecer la conformidad de una entidad (empresa, producto o persona) con los requisitos definidos en una determinada norma, mediante la emisión por parte de una tercera parte de un documento fiable que así lo demuestre. Por tanto, no deben considerarse como tales las mal llamadas certificaciones de primera y de segunda parte, así como tampoco las «certificaciones» obligatorias u homologaciones.

También se ha pretendido quedar claro que para poder certificar en España no es necesario estar acreditado por el ENAC como erróneamente aparece en algunos manuales de calidad. En primer lugar, porque existen certificaciones creadas por organizaciones privadas que no requieren que ningún organismo público actúe como garante del funcionamiento del sistema. En segundo lugar, porque en el caso de las certificaciones oficiales o

públicas no se exige ninguna autorización administrativa para operar como certificador. La acreditación por el ENAC es simplemente una garantía de la imparcialidad y de la competencia del certificador.

Con respecto a la tipología de certificaciones, hemos distinguido tres grandes grupos en función de la naturaleza de la entidad certificada: certificaciones de empresas, de productos y de personas. Además, hay que indicar que se ha extendido a ámbitos mucho más diversos que los estrictamente relacionados con la calidad. Algunas certificaciones son ampliamente conocidas, como las denominaciones de origen, las de sistemas de gestión de la calidad o de gestión medioambiental. Sin embargo, otras comienzan a dar sus primeros pasos, tales como las certificaciones relativas al comercio electrónico, la gestión de nuevas tecnologías o la gestión de personas.



AULA DE
FORMACIÓN