

# SELLOS QUE INDICAN QUE UNA EMPRESA PERSIGUE LA EXCELENCIA

LOS CERTIFICADOS DE CALIDAD, HASTA AHORA IMPRESCINDIBLES EN LA RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES, COMIENZAN A SER TAMBIÉN EXIGIDOS POR LOS CONSUMIDORES

POR **BEATRIZ TRECEÑO**

**E**l concepto de calidad resulta a menudo tan abstracto que desde hace décadas surgió la necesidad de definirlo y evaluarlo. Las certificaciones que conocemos hoy en España, como las populares ISO o el modelo de Excelencia EFQM –que miden la calidad en las relaciones entre el cliente y el proveedor–, tienen su origen en los años 70 y en el contexto industrial. Hasta entonces, para poner un producto en el mercado, las empresas manufactureras tenían que obtener el visto bueno del Ministerio de Industria, encargado de homologar la calidad de productos en sectores como la construcción, o el eléctrico y el mecánico. Y eso incluía desde el funcionamiento de una tubería hasta la calidad del cemento. Pero la entrada de España en la Unión Europea, en 1986, transformó este modelo hacia uno más competitivo y menos restrictivo. Ya no solo se trataba de homologar los productos, sino de contar con un mecanismo de control que, además, abriera las puertas hacia Europa. Ese mismo año se marcó, también, un hito de la certificación

internacional con la creación de la norma ISO 9001, por la que la calidad dejaba de ser únicamente relativa al producto para ser interpretada como modelo de gestión empresarial. “Las certificaciones definen las buenas prácticas de una compañía y casi todas las actuales la tienen porque, si bien es de carácter voluntario, la mayoría las exige a sus proveedores”, explica Javier Muñoz, director de Operaciones de Conformidad de Aenor. Esta certificadora, una de las principales de España, se encarga de evaluar el correcto cumplimiento de estas normas que, en ocasiones, son de carácter obligatorio. Es el caso del sello CE, una especie de pasaporte para los productos que circulan por el Espacio Económico Europeo, equiparable a los estándares existentes en otros mercados. Así, un producto procedente de Rusia o China, presentará, además del certificado CE, los específicos de esas zonas. “A ellos se añaden otros sellos privados que define el comprador a sus proveedores, lo que resulta muy habitual en el sector de la alimentación”, destaca Muñoz.

Siguiendo ese mismo ejemplo, al Certificado de Seguridad Alimentaria ISO 22000 –genérico e internacional–, se suman otros más específicos o regionales, incluso algunos para un único producto, como es el caso de los ibéricos o del aceite de oliva virgen. “La certificación aporta la confianza de que el producto cumple con unos requisitos que han sido evaluados por una entidad independiente”, destaca Enrique González, director del Centro de Registro y Certificación de Personas (Cerper) de la Asociación Española para la Calidad (AEC).

Lo mismo ocurre con otro de los sectores productivos más importantes del país, como es el turismo. La denominada Q turística,



que avala la calidad de los servicios y la profesionalidad de los trabajadores, tiene otros sellos posteriores y complementarios, como el de Destino Turístico Inteligente o el de Gestión de la Accesibilidad Universal. “Es tan importante que exista una percepción del altísimo nivel del sector turístico español por parte del visitante, como que haya un sistema que respalde ese buen hacer”, explica Marta Álvarez, profesora de EAE Business School.

Cada industria cuenta con sus certificaciones específicas relativas a la calidad de su producto, pero cada vez se dan más certificaciones genéricas relacionadas con el cuidado del medio ambiente y de los animales, la responsabilidad corporativa, la conciliación de los empleados e, incluso, las que están

asociadas al cumplimiento legal. “Si antes las certificaciones las demandaba el gran comprador, ahora las pide el público. Se convierten en una herramienta de marketing para las compañías”, comenta Muñoz.

Definir estas normas es tarea de los gobiernos, normalmente, en consonancia con las asociaciones empresariales. En el caso de España, es la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC) la entidad encargada de definir las. Y, además de las ya mencionadas, relativas a productos y empresas, también existen las certificaciones de personas. Son una especie de homologación curricular, no demasiado extendida aún en España pero muy frecuente, por ejemplo, en algunos países del entorno latinoamericano.