

RAMÓN NAZ PAJARES

Director General de AENOR



La Calidad está presente cada vez más en las exigencias de las empresas que pretenden alcanzar un alto nivel de reconocimiento de sus productos o actividades. El sector nuclear, pionero en la definición y el cumplimiento de requisitos de calidad, se ha sumado a este movimiento internacional de normalización y certificación, tanto a través de las empresas suministradoras como de las propias centrales.

Para informarnos de las actividades que, en materia de normalización y certificación, lleva a cabo AENOR, viene a las páginas de la Revista de la SNE su Director General, Ramón Naz, con quien hablamos del origen de la Asociación, su funcionamiento y las perspectivas de futuro en un tema de tanta relevancia y actualidad como la calidad.

LOS ORÍGENES

La década de los ochenta fue testigo, entre otros acontecimientos, del asentamiento de los requisitos de calidad en todo el mundo. España no era ajena a este movimiento, especialmente si consideramos que la entrada de nuestro país en la entonces Comunidad Económica Europea, era inminente. «AENOR nace en el año 86, como consecuencia de diversas circunstancias que concurrían en aquel momento. Por una parte, nos encontrábamos con un

hecho que ya era irreversible, y es que España se incorporaba a la CEE. Por otra, la entidad española responsable de las actividades de normalización y certificación no estaba en la línea de sus equivalentes, ya que en los demás países europeos todas las entidades eran priva-

“ *En 1989 certificamos la primera empresa española. Hoy, la cifra alcanza ya las mil empresas* ”

“ *EQnet se convertirá, muy posiblemente, en un certificado de ámbito mundial* ”

das, mientras que la nuestra era pública. A estas circunstancias se unía el hecho de que la certificación había sido muy poco desarrollada en España, estando circunscrita al ámbito de algunos productos eléctricos y otros dentro del sector de la construcción. Más aún, cuando nuestras empresas exportaban, se encontraban con la necesidad de pedir los certificados que los países a los que enviaban sus productos ya exigían, mientras que aquí no había un organismo al cual demandar ningún tipo de certificación.

»Esta situación fue apreciada por algunos sectores industriales, que decidieron plantear la necesidad de que se produjera un cambio; es decir, que España contara con una entidad privada, como el resto de Europa, y que a su vez se desarrollara la certificación, como también se venía haciendo en otros países. Y esto que pensaban los sectores industriales también estaba en la mente de la Administración, especialmente del Ministerio de Industria y Energía.

»Como las dos partes implicadas estaban de acuerdo, lo único que hacía falta era empezar a trabajar. Esto ocurría entre 1984 y 1985, publicándose en este último año el Real Decreto que preveía la creación de organizaciones privadas para asumir la responsabilidad del desarrollo de la normalización y de la certificación, analizándose también el proceso que se iba a seguir para llegar a la desaparición de la entidad pública existente.

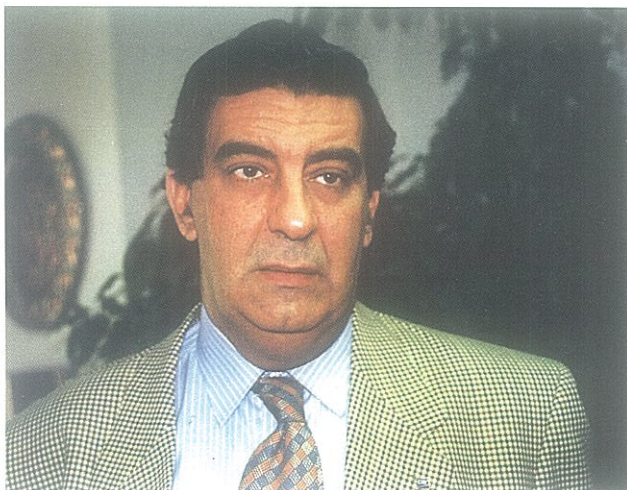
»De esta forma, se definen los estatutos de AENOR, cuya andadura empieza oficialmente en julio de 1986, con la celebración de su primera Asamblea General»

Como indica el Real Decreto al que hace referencia Ramón Naz, los organismos responsables de la normalización y la certificación son privados. Esta es una característica general en todos los países y «tiene una justificación. La forma de implicar, especialmente en lo que se refiere a actividad de normalización, a la iniciativa privada, que es seguramente la

más indicada para desarrollarla, es hacer que participe en la gestión del organismo que tiene la responsabilidad de su definición. De esta manera, los miembros de AENOR, que se define como una entidad independiente y sin fines lucrativos, eligen una junta directiva, que a su vez designa a un presidente y a un comité ejecutivo, por lo que existe una organización que permite una gestión definida y controlada».

LOS PRESUPUESTOS

En el análisis de las diferentes partidas presupuestarias de AENOR, Ramón Naz afirma que «es necesario tener en cuenta que antes del año 86 la empresa privada no se sentía identificada ni implicada en el reto de la normalización. Esta tendencia se ha roto precisamente porque son las propias empresas miembro las que aportan su colaboración y gestionan a través de los órganos elegido por ellas. En este momento AENOR tiene más de ochocientos miembros, con presencia de entidades privadas, de la Administración, consumidores, usuarios, etc.».



nacional de Normalización (ISO) y el Comité Electrónico Internacional (CEI), este último de características similares al CENELEC europeo; esta partida representa aproximadamente ciento setenta millones de pesetas. El resto de la subvención estatal se dedica a trabajos de carácter horizontal que AENOR realiza en el campo de la normalización, como estudios sobre temas de calidad (sin referirse a ningún producto o servicio concreto) o sobre terminología, es decir, áreas de normalización detrás de las cuales no hay un sector económico concreto, y que a su vez tienen incidencia en todos».

EL FUNCIONAMIENTO

AENOR desarrolla dos actividades fundamentales: la normalización, cuyo objetivo es la elaboración de normas, fruto del trabajo de los 112 Comités Técnicos de Normalización especializados en diferentes actividades, y la certificación, que comprueba y «certifica» que un producto o una empresa cumplen con la norma establecida.

La normalización es una actividad que podríamos calificar como internacional. Los productos se mueven en un mercado cada vez más amplio, y su aceptación debe ser uniforme en los distintos países en los que se comercializa. «Los organismos europeos como CEN y CENELEC elaboran normas europeas con la colaboración de todos los miembros a través de sus correspondientes expertos, provenientes del propio organismo normalizador o de empresas miembro. El proceso de aprobación de una norma europea implica el voto ponderado de todos los organismos nacionales implicados, con un peso equivalente a su participación en la Unión Europea. Cuando la norma se aprueba, tenemos la obligación de adoptarla como norma española en el plazo de seis meses, igual que los alemanes, los franceses o los italianos, independientemente de que hayamos votado a favor o en contra. De ahí que el porcentaje de normas europeas que cada país tiene en su catálogo es cada vez mayor, lo que origina, también, una con-

vergencia de todos los catálogos en uno, que posiblemente llegue a ser único, aunque siempre habrá un residuo de un diez o un veinte por ciento de normas específicas de cada país, referentes a productos de demanda nacional.

»En cuanto a la otra actividad central de AENOR, la certificación, se refiere tanto a productos como a sistemas de calidad. El proceso de certificación tiene tres fases fundamentales: la evaluación de la calidad de la empresa, la realización de ensayos al producto en un laboratorio acreditado, y el seguimiento periódico para comprobar que se siguen manteniendo las condiciones que hicieron posible este certificado».

La certificación de sistemas tiene una historia que se inicia alrededor de 1987 con la creación del reglamento de la calidad. «Ese mismo año nacen como normas internacionales la familia ISO 9000, que es adoptada por Europa como propia y, seguidamente, por España, como norma española. A partir de ahí empezamos a elaborar nuestros procedimientos y sistemas para certificar conforme a esas normas. En 1989 certificamos la primera empresa española, Soler y Palau, que fue la única en ese año. Posteriormente ha habido un crecimiento espectacular de la certificación de los sistemas de calidad, tanto que en estos momentos estamos rozando ya el número mil de certificados concedidos.

»Más recientemente, desde el año 94, hemos empezado a trabajar en una actividad de gran importancia y actualidad, como es la certificación «AENOR Medio Ambiente» de productos con un menor impacto medioambiental».

“La aportación del sector nuclear al mundo de la calidad ha sido muy significativa”

Los ingresos de AENOR están integrados, en su componente fijo, por las cuotas que aportan sus socios y por la subvención pública. En estos momentos, de unos ingresos cercanos a los dos mil millones de pesetas anuales, en torno al 15% provienen de los presupuestos del Estado y su aplicación se define a través de un convenio entre AENOR y el MINER.

«En todos los países europeos y en muchos no europeos, el organismo de normalización recibe un apoyo público en sus presupuestos. Eso lleva, como es lógico, la contrapartida de una presencia de la entidad pública en los órganos de gobierno de AENOR, en la que está representado el Ministerio de Industria y Energía. En un futuro próximo, a partir del desarrollo de la Ley de Industria del año 92, esa representación se canalizará de otra manera, posiblemente con participación de otros ministerios, aunque seguramente seguirá siendo minoritaria.

»La partida proveniente de fondos estatales tiene dos aplicaciones. Una se dedica a pagar las cuotas de los organismos internacionales de los cuales AENOR es miembro: dos europeos, el Comité Europeo de Normalización (CEN) y el Comité de Normalización Eléctrica (CENELEC), y dos de ámbito internacional, la Organización Inter-

“El sector eléctrico está haciendo un esfuerzo notable en este campo”

Con respecto a la normativa internacional, cuyo cumplimiento están adoptando la mayor parte de las empresas que buscan un sistema de calidad acorde con las exigencias del mercado, afirma Ramón Naz que «tenemos establecido un acuerdo con diecisiete organismos de otros tantos países europeos, a los que se han unido países no europeos como Australia, Nueva Zelanda, Israel, Canadá, Japón. Todo este conjunto de naciones ha establecido la conocida como red EQnet, que permite que todos los certificados que concedemos las asociaciones miembro vayan acompañados del documento EQnet, que es ya actualmente el que tienen un mayor número de empresas, y que posiblemente se convierta en el certificado mundial. Esta red nació, en un principio, con vocación exclusivamente europea, pero desde el año pasado es internacional gracias a la incorporación, como he mencionado, de

países no europeos. Casi todos los certificadores de los países más desarrollados están solicitando ser miembros EQnet, lo que implica un reconocimiento cada vez mayor en el mercado internacional. Evidentemente, para una empresa exportadora esta red mundial le facilita enormemente sus procedimientos de certificación, ya que se reconoce de una manera inmediata la certificación dada por un organismo adscrito a EQnet.

«Sobre este tema de la certificación quisiera mencionar que es un proceso en su mayor parte voluntario. Sin embargo, en algunas ocasiones tienen carácter obligatorio, ya que determinados productos deben cumplir, por directivas comunitarias, ciertos requisitos para su comercialización. De esta forma, está reconocido en Bruselas que los certificados de AENOR son prueba de cumplimiento para algunas directivas. Esto es aplicable, por ejemplo, a productos de baja tensión o a aparatos electrodomésticos de gas».

“ La exigencia de certificación a los suministradores es una cadena que genera un fuerte incremento de la competitividad ”

LA CERTIFICACIÓN EN EL SECTOR NUCLEAR

Desde sus comienzos, el sector nuclear ha sido un claro exponente del cumplimiento de las normas de calidad, en los inicios a través de la garantía de calidad y hoy en día con los programas de mejora continua y la implantación de sistemas que lleven a la calidad total. Este seguimiento permanente de la calidad ha llevado a que, dentro del conjunto de empresas que han recibido el certificado de Empresa Registrada de AENOR, exista un alto número de suministradoras y contratistas del sector nuclear en nuestro país. A esta amplia relación se han incorporado, recientemente, las centrales de Cofrentes y Almaraz.

Para Ramón Naz «es evidente que la aportación del sector nuclear al mundo de la calidad ha sido muy significativa. De hecho, el concepto del manual de calidad se empieza a extender en España desde el momento en que empiezan a construirse centrales nucleares, que exigen a sus suministradores unos procedimientos y unos manuales perfectamente definidos. Este claro empuje dado por el sector nuclear a los requisitos de calidad sirve para arrancar este tema en otros sectores industriales y, aunque a raíz de la caída de inversiones se produce una cierta ralentización en el hábito de la calidad, en los años ochenta el tema repunta de una forma importante, alcanzando en



este momento unas cotas verdaderamente destacables».

En lo que se refiere a los temas de calidad, para Ramón Naz «lo que lleva emparejado implantar normas es fundamentalmente introducir un modo de gestión, aplicar el sentido común y la lógica hasta sus últimas consecuencias. De ahí se traduce que se debe tener toda la información ordenada y documentada, haciendo cumplir a todos su papel en el conjunto de actividades y logrando que participen todas las partes implicadas. De esta forma, se ha evolucionado claramente de lo que es el control de un producto o un proceso a una gestión completa que garantiza que el resultado de un proceso bajo control es exactamente el que está previsto y el que se ofrece al mercado.

«La aplicación de este análisis a una central nuclear tiene implicaciones un tanto diferenciadas. Como decía anteriormente, las centrales nucleares cumplen, desde sus inicios, unos programas de calidad muy exigentes, lo que además se ha corroborado en el corto plazo de tiempo que han requerido para obtener las certificaciones de Empresa Registrada. La aportación más clara que para una central nuclear tiene una certificación es la confirmación de calidad que representa especialmente ante una opinión pública que la analiza desde muy diversos puntos de vista. Implica tener muy normalizado un procedimiento y unos sistemas que son idénticos a los que se aplican en otros países, siendo así refrendado por normas internacionales.

«De alguna forma, lo que evidencia es un esfuerzo y una permanente inquietud por los temas de calidad que transmite a su entorno geográfico próximo. Este esfuerzo resalta aún más cuando se considera que la central se certifica de una manera puramente voluntaria, por querer mantener un espíritu de permanente mejora.

«Desde mi punto de vista, es significativo el esfuerzo que han hecho estas dos centrales, así como el de otras que

están con el propósito de obtener la certificación. También es destacable que -hasta dónde yo sé- han sido las dos primeras centrales en el mundo que lo han conseguido».

Este movimiento hacia la calidad implica un reto considerable para las empresas suministradoras y tiene, según el Director General de AENOR, «un indudable poder de arrastre entre esos suministradores, ya que es muy difícil trabajar para una empresa que tenga una gran inquietud en calidad si no se mueve en un entorno en el cual haya penetrado el concepto de calidad. La realidad es que en los cuatro o cinco últimos años se está produciendo un cambio muy significativo en España, y el sector eléctrico, en concreto, está haciendo un esfuerzo notable.

«En general, en todos los países se ha producido una explosión tremenda, en la que influye considerablemente la demanda del cliente. Los grandes compradores están exigiendo que sus suministradores tengan la certificación; en algunos casos es condición indispensable y en otros se ha definido un plazo máximo, hasta 1996, para obtener la certificación, como requisito previo. Eso es una cadena que genera que, en todos los países, se haya incrementado fuertemente la competitividad de las empresas».

“ Las actividades de AENOR, tanto en normalización como en certificación, se mueven claramente hacia el mundo de los servicios ”

EL FUTURO DE LA CERTIFICACIÓN

Para Ramón Naz, «las actividades de AENOR, tanto en normalización como en certificación, se mueven claramente hacia el mundo de los servicios. Este es un movimiento mundial que se justifica por diversas razones. Por un lado, si bien es cierto que el número de productos que requieren de una normativa roza casi el infinito, también lo es que ya existe un volumen muy grande de normas que posiblemente requiera en muchos casos sólo una actualización. Sin embargo, en el mundo de los servicios hay todavía todo un abanico de posibilidades, teniendo también en cuenta que es un sector que tiene un alto impacto en la sociedad y un gran peso en todos los sectores económicos, a la vez que cuenta con un menor desarrollo en lo que a normalización se refiere. En consecuencia, todos pensamos que va a ser el ámbito, al final de siglo y en el siglo que viene, donde va a haber un desarrollo mucho más importante, teniendo en cuenta que será aplicable a sectores de servicios tan importantes para la economía nacional como el turismo o el transporte».