

# **REVISIÓN Y TIPIFICACIÓN DE LAS CERTIFICACIONES DE CALIDAD EN LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE GALICIA**

**Manuel Martínez Carballo**

Dpto. de Análisis Económico y Administración de Empresas  
Universidade da Coruña  
e-mail: mmc@udc.es

**Eduardo Guillén Solórzano**

Dpto. de Análisis Económico y Administración de Empresas  
Universidade da Coruña  
e-mail: edugs@udc.es

**Susana Barbeito Roibal**

Dpto. de Análisis Económico y Administración de Empresas  
Universidade da Coruña  
e-mail: sbar@cdf.udc.es

## **Resumen**

En la actualidad, existe cada vez más una mayor preocupación por parte de todas las organizaciones (empresariales o no) por todo lo referente a la Calidad, al Medio Ambiente y a la Prevención de Riesgos Laborales, entre otras cuestiones; así como, su implantación en los sistemas productivos o de servicios y su posterior certificación. En este sentido, este trabajo se estructura en dos partes bien diferenciadas. En un primer lugar, se recogen una serie de aspectos básicos que sirven de aproximación al concepto de calidad, para posteriormente centrarse, en una segunda parte, en el análisis sobre los distintos tipos de certificación más significativos en la Comunidad Autónoma de Galicia.

*Palabras clave:* certificaciones, distintivos externos, normas o estándares, sistemas de gestión.

*Área temática:* Economía Regional y Local

## 1. INTRODUCCIÓN

El entorno actual es muy distinto al de hace unos cuantos años en el que no se valoraba la calidad en las empresas, ya que, como la demanda era mayor a la oferta, el mercado absorbía toda la producción. Sin embargo, con el paso de los años y en la actualidad ocurre todo lo contrario, donde además podemos señalar que nos encontramos en pleno proceso de la globalización de la economía, la cual aporta ciertas ventajas a las empresas pero también ciertos desafíos. Como principal ventaja está la posibilidad de tener acceso a un mercado global que supera con creces el tamaño de nuestro mercado nacional y, como principal desafío está el que nuestras empresas no pierdan la competitividad como consecuencia de la desaparición de las barreras entre países y la existencia de productos con altos estándares de calidad, prestaciones, diseño, innovación, etc.

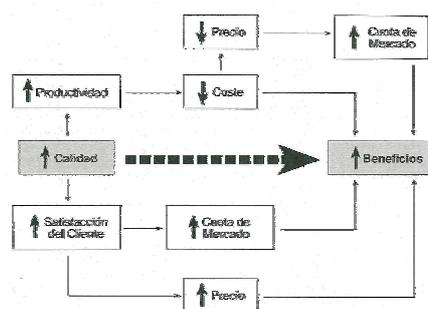
En este entorno global y más competitivo que distingue la economía de nuestros tiempos, las empresas, especialmente en las dos últimas décadas, se han encontrado con la necesidad de ampliar su sistema de gestión, tradicionalmente centrado en el ámbito estrictamente comercial y productivo, para incorporar aspectos relacionados con la Calidad, el Medio Ambiente o la Prevención de Riesgos Laborales, hasta tal punto de que, según declaraciones del Dr. Joseph Juran a la revista *European Quality* en el año 1999, el siglo XXI será identificado como el de la calidad, mucho más de lo que el siglo XX lo ha sido por la productividad, tras la revolución introducida en la industria con el modelo de Taylor (Juran, 1999). Esta necesidad respondió en parte al endurecimiento del mercado legal pero, fundamentalmente, parecía surgir como vía bastante aceptable para lograr la diferenciación en un mercado cada vez más saturado (Sui Pheng y Chen Shiua, 2000).

Por lo tanto, la calidad está adquiriendo cada vez mayor importancia y protagonismo que conjuntamente con la innovación tecnológica constituyen los dos pilares básicos en los que descansa la competitividad empresarial. Además, hay que tener en cuenta que el aumento de la calidad en una empresa va a suponer además un incremento de la productividad, y con ella la rentabilidad. El pensar hoy en día, que calidad y producción “están reñidas”, es volver a una idea antigua y equivocada en la que se

pensaba que realizar un producto de calidad suponía perder dinero, ya que, en aquel momento lo poco que se producía se vendía.

La productividad suele medirse por la relación existente entre lo que se produce y lo que se emplea para producir, es decir, productos entre recursos. En este sentido, ya en los años 50 el americano W. Edward Deming exponía en las reuniones con directivos japoneses que la mejora de la calidad hace que disminuyan los costes porque hay menos procesos, menos equivocaciones, menos retrasos y pegas; se utilizan mejor el tiempo-máquina y los materiales; es decir, disminuye el valor de los recursos necesarios para conseguir una misma cantidad de producto, aumentando con ello la productividad.

En definitiva, la productividad no se debe entender nunca desligada a la calidad, ya que, los incrementos de la calidad conseguidos por medio de ideas, diseño, tecnología, etc. producen un incremento de la productividad. Por otra parte, tal y como se puede apreciar en la siguiente figura, un incremento de la calidad va a suponer también una mayor satisfacción de los clientes, ya que, les estamos ofreciendo un producto o servicio más fiable y con ello estamos garantizando la obtención de unos mayores beneficios, así como la continuidad de la empresa.



Fuente: Cuatrecasas (1999)

## 2. CONCEPTO DE CALIDAD

Aunque pueda parecer que los términos “calidad”, “gestión de la calidad” o “calidad total” son términos de “moda”, la realidad es que desde los primeros tiempos de la civilización ya nos encontramos casos y referencias históricas relacionadas con la calidad, ya que, una cosa está clara “la calidad existió siempre”, pero otra cosa muy

distinta fue o es, el grado de calidad que se incorpora al producto o servicio y/o a sus procesos.

Un gran número de organizaciones y expertos han buscado una definición para el concepto de calidad, pero lo cierto es que no existe una definición específica que pueda considerarse como la más correcta. Las distintas ideas de lo que se entiende por calidad han surgido para dar respuesta a los continuos cambios en la realidad empresarial. Las nuevas definiciones no han sustituido a las más antiguas, sino que todas ellas han continuado usándose sin destacar ninguna como la mejor.

Cada definición proporciona ventajas e inconvenientes con respecto a la medición de la calidad, a la utilidad para la dirección de la empresa y a la importancia del consumidor. Tal y como señala Lloréns y Fuentes (2000) cada empresa deberá adoptar aquella que se ajuste mejor a sus objetivos estratégicos. En este sentido, también se referiría Garvin (1986) cuando decía que la calidad es un concepto inusualmente resbaladizo, fácil de visualizar pero exasperantemente difícil de definir, por lo que no se puede obtener un consenso cuando se trata de definir la calidad, ya que, cada gurú, investigador o institución ha hecho su propia aproximación a este concepto.

Por consiguiente, a continuación vamos a recoger una serie de definiciones o ideas básicas sobre la calidad que consideramos como las más significativas, sin que ello sirva para considerar que éstas son las únicas.

W. Edward Deming	Un producto es de calidad si satisface las necesidades del cliente por el precio que éste paga, o lo que es lo mismo, la calidad se mide por lo que el cliente está dispuesto a pagar en función de lo que obtiene y valora (Deming, 1989)
Philip B. Crosby	Calidad significa conformidad con los requisitos del cliente. Piensa que la calidad es gratis, ya que, el suplir los requisitos de un cliente estamos logrando el tan deseado “cero defectos” (Crosby, 1979)
Joseph M. Juran	Calidad es idoneidad o aptitud para el uso, es decir, ausencia de defectos y presencia de los elementos requeridos para satisfacer las necesidades totales del cliente (Juran, 1990)

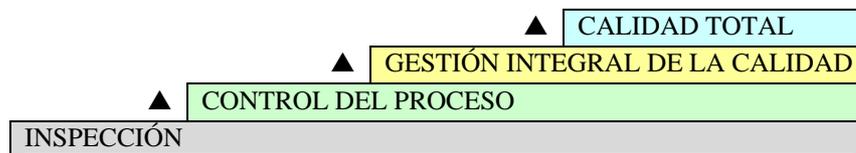
Kaoru Ishikawa	Enfatiza que la calidad debe observarse y lograrse no sólo a nivel de producto sino también en el área de ventas, calidad de administración, la compañía en sí y la vida personal; compartiendo así una línea similar a la de Feigenbaum (De Fuentes, 1998)
Armand V. Feigenbaum	Calidad es la resultante total de las características del producto o servicio de mercadotecnia, ingeniería, fabricación y mantenimiento a través de los cuales el producto o servicio en uso satisfará las esperanzas del cliente (Feigenbaum, 1986)
Harold L. Gilmore	Calidad es la medida en que un producto específico se ajusta a un diseño o especificación (Ivancevich, Lorenzi y Skinner, 1996)
Robert A. Broh	Calidad es el grado de excelencia a un precio aceptable y el control de la variabilidad a un costo aceptable (Ivancevich, Lorenzi y Skinner, 1996)
Peter Drucker	Calidad es aquello que los clientes valoran y por lo tanto están dispuestos a pagar (Drucker, 1994)
ISO 8402:1994	Calidad es el conjunto de características de una entidad (producto, proceso ú organización) que le confieren aptitud para satisfacer las necesidades establecidas y las implícitas
ISO 9000:2000	Calidad es el grado en el que un conjunto de características (rasgos diferenciadores) inherentes cumple con los requisitos (necesidades o expectativas establecidas, generalmente implícitas u obligatorias)
Diccionario de la Real Academia Española (RAE)	Se refiere a la calidad como grado de excelencia o propiedades inherentes a algo que permiten juzgar su valor

Como se puede apreciar existe una gran diversidad de definiciones que de una forma u otra tienen presente al cliente, ya que, la calidad de un producto o servicio puede apreciarse de modo distinto para diferentes clientes, por lo que la implicación de éste se convierte en algo elemental cuando se habla de calidad, o como señalan varios autores “el cliente es el último juez de la calidad”. En definitiva, la calidad es un término bastante complejo en el que los aspectos definatorios o constituyentes han de ser fijados, con carácter previo, conjuntamente con el cliente; ya que, clientes distintos pueden establecer requisitos diferentes.

### 3. EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LA CALIDAD

Como hemos visto anteriormente, la calidad existió siempre, ya que, desde las primeras civilizaciones se aprecia un interés por el trabajo bien hecho y por la necesidad de atender algunas normas y de asumir responsabilidad. Sin embargo, el concepto de calidad tal y como hoy lo entendemos surge a lo largo del siglo XX, donde son muchos los autores que coinciden en señalar una serie de etapas para explicar su evolución histórica (James, 1997; Garvin, 1988; Penacho, 2000; Juran y Blanton, 2001; entre otros).

En este sentido, se suelen identificar cuatro etapas o fases en la evolución de la gestión de la calidad, pasando de la inspección y el control de la calidad con el objetivo básico de detectar errores a las de aseguramiento de la calidad y la dirección de la calidad total para prevenir errores. Estas cuatro etapas aparecen reflejadas en la siguiente figura en la que se muestra cómo se ha ido expandiendo la filosofía de la calidad incorporando los conceptos de las fases anteriores, actualizándola en un proceso de enriquecimiento continuo.



Fuente: Berlinches Cerezo (2002)

Además, cada una de estas cuatro etapas o fases estuvo definida por unas características concretas que a continuación enumeramos en la siguiente tabla:

<b>ETAPAS</b> <b>CARÁCTERÍSTICAS</b>	<b>INSPECCIÓN</b>	<b>CONTROL DE LA CALIDAD</b>	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>	<b>GESTIÓN DE LA CALIDAD TOTAL</b>
OBJETIVO	Detección de no conformidades	Control	Coordinación	Impacto estratégico de la calidad
VISIÓN DE LA CALIDAD	Problema a resolver	Problema a resolver	Problema a resolver activamente	Oportunidad de alcanzar una ventaja competitiva
ÉNFASIS	En el suministro uniforme de piezas	En el suministro uniforme de piezas y reducción de la inspección	En la totalidad de la cadena de valor añadido	En el mercado y en las necesidades del cliente
MÉTODOS	Fijación de estándares y medición	Herramientas y técnicas estadísticas	Programas y sistemas	Planificación estratégica
FUNCIÓN DE LOS TÉCNICOS	Inspección, clasificación y medición	Resolución de problemas y aplicación de métodos estadísticos	Planificación y medición de la calidad y diseño de programas	Fijación de objetivos, formación, coordinación entre departamentos y diseño de programas
RESPONSABLES DE CONSEGUIR LA CALIDAD	Departamento de inspección	Departamento de producción o ingeniería	Todos los departamentos	La dirección activamente y, con ella toda la organización
ORIENTACIÓN	Hacia el producto	Hacia el proceso	Hacia el sistema	Humanística, hacia la sociedad y hacia el coste y finalmente hacia el consumidor
ENFOQUE	La calidad se comprueba	La calidad se controla	La calidad se produce	La calidad se gestiona
PLANTEAMIENTO	Técnico	Técnico	Técnico	Humano y estratégico
AÑOS	20's – 30's	40's – 50's	60's – 70's	80's – 90's

Fuente: Benavides y Maeso (1997)

Por lo tanto, la Gestión de la Calidad Total (GCT) o Total Quality Management (TQM) constituye la base final del proceso de evolución experimentado en el concepto de calidad y, por ende, en los métodos utilizados para su gestión.

Por último, resaltar que la idea actual de la calidad se basa en un modelo de gestión y dirección que persigue satisfacer las exigencias del consumidor al menor coste y consiguiendo el mejor funcionamiento posible de la empresa. Como conclusión, en la siguiente tabla se recogen las variaciones del enfoque de la calidad a lo largo del tiempo:

<b>ANTES</b>	<b>AHORA</b>
Cumplir con las reglas	Satisfacer las expectativas del cliente
No gastar más de la cuenta	Añadir valor al producto
Detectar errores	Prevenir los errores antes de que ocurran
Invertir dinero para conseguir calidad	Ahorrar dinero a través de la calidad
Dedicar tiempo a la calidad	Ahorrar tiempo a través de la calidad
Responsabilidad de unos pocos en la empresa	Responsabilidad de todos

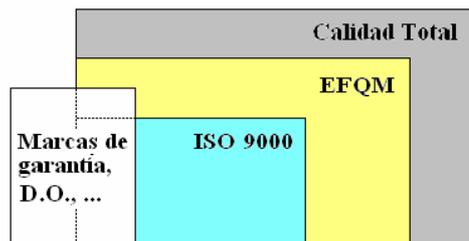
Fuente: Elaboración propia

#### **4. GALIMATÍAS DE CONCEPTOS REFERENTES A LA CALIDAD**

Dentro de las últimas etapas de la evolución histórica de la calidad señaladas por los diferentes autores, uno de los principales problemas con los que se encuentran las organizaciones es que existen numerosas definiciones, conceptos y modelos de calidad que, en algunas ocasiones, podrían ser interpretados como distintos e incluso opuestos. Nos estamos refiriendo a términos como Calidad Total; Modelos de Autoevaluación o Excelencia, como el Modelo EFQM; Normas ISO 9000; Marcas de Garantía; Denominaciones de Origen; etc. que además van a dar lugar a distintas estrategias empresariales a la hora de implantar la calidad en una empresa, tales como certificación de un Sistema de Gestión de la Calidad, implantación de un Modelo de Calidad Total, certificación de productos y/o servicios, obtención de un premio de calidad, etc.

De forma muy breve, podemos decir que la Calidad Total es una filosofía empresarial que tiene su origen en el concepto de calidad de un producto que posteriormente ha ido evolucionado a un concepto mucho más amplio enfocado no sólo en el producto en sí, sino en la calidad de toda la organización. No obstante, esta filosofía necesitaba ser tangibilizada de alguna manera, surgiendo así los distintos Modelos de Calidad Total como el Modelo EFQM de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad a nivel europeo, el Malcolm Baldrige en Estados Unidos o, el Deming en Japón, entre otros.

Por otra parte, las Normas ISO 9000 son una serie de normativa internacional desarrollada por la ISO (International Organization for Standardization) para el aseguramiento de los Sistemas de Calidad en las organizaciones (no Calidad Total). Las Marcas de Garantía, Denominaciones de Origen, etc. son también algo similar pero, en general, con unos requisitos más específicos orientados hacia un producto, sector, etc.; a pesar de que en algunos casos puedan solaparse determinados aspectos. Las analogías entre todos estos últimos conceptos son que se tratan de certificaciones de la calidad de productos y/o Sistemas de Gestión de la Calidad (SGC) creados para la mejora de los resultados y que están relacionados con la calidad, aunque a distintos niveles, tal y como se puede observar en la siguiente figura:



Fuente: Elaboración propia

## **5. CONCLUSIONES: ANÁLISIS EN LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE GALICIA**

Hoy en día, existen centenares de tipos de certificación de calidad, tantos como normas de referencia. No obstante, por limitación de espacio en el desarrollo de esta ponencia, vamos a realizar a continuación un breve análisis sobre los distintos tipos de certificación de calidad más significativos (bien por su importancia en los últimos años o bien por su previsible auge en los próximos períodos) en la Comunidad Autónoma de Galicia agrupándolos en tres grandes bloques: Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales.

Los datos comentados se han obtenido de diversos Informes Oficiales que están presentes en distintas páginas Webs, así como, información facilitada por el Centro

Nacional de Información de la Calidad (CNIC) de la Asociación Española de la Calidad (AEC) y del Observatorio de la Calidad de la Fundación para el Fomento de la Calidad Industrial y el Desarrollo Tecnológico de Galicia dependiente de la Xunta de Galicia.

- **CALIDAD**

- ISO 9000**

La certificación conforme a las Normas de la familia ISO 9000, son un tipo de certificado que corresponde a un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) que asegura la capacidad de una empresa o una organización, para suministrar de manera sistemática productos que cumplan con los requisitos del consumidor y/o reglamentarios aplicables. Esta certificación no implica una garantía, pero los organismos de certificación examinan las quejas de las partes demandantes y verifican las acciones correctivas tomadas por la empresa, lo que le da cierta garantía y vida al sistema.

Este tipo de Normas surgen por primera vez en el año 1987 como una referencia o modelo a seguir por cualquier tipo de entidad (pública o privada, pequeña o grande, o de cualquier sector) que quisieran implantar un Sistema de Aseguramiento o Gestión de la Calidad. Posteriormente, en el año 1994 y en el año 2000, estas Normas fueron revisadas y actualizadas. En este sentido, fueron muchas las organizaciones de todo el mundo que han seguido este referencial de cara a conseguir el correspondiente certificado.

A 31 de diciembre de 2003, existían 567.985 certificados emitidos en todo el mundo conforme a estas Normas, de los cuales más de 35.400 pertenecían a España. En el caso concreto de Galicia, en esta misma fecha, había emitidos cerca de 4.000 certificados. Como dato más actual, tenemos que en agosto de 2004, había cerca de 4.500 certificados, lo que coloca a Galicia en el séptimo lugar en el ranking por Comunidades Autónomas. Si analizamos su distribución en las cuatro provincias gallegas, tenemos que casi el 80% de los mismos corresponden a las provincias de A Coruña y Pontevedra conjuntamente, ya que, son las provincias que más número de

empresas activas tienen (aproximadamente el 75% de las empresas en la Comunidad Autónoma de Galicia están localizadas en estas dos provincias).

Además, como referencia en nuestra Comunidad Autónoma y según un estudio realizado por el Observatorio de la Calidad de Galicia, el 62% de las empresas gallegas con sistemas de gestión de la calidad conforme a las Normas ISO 9000 obtuvieron mejoras en la productividad y por otro lado, el 28% afirman haber mejorado su estructura de costes de producción.

### CALIDAD TOTAL

La Gestión de la Calidad Total (GCT) o Total Quality Management (TQM), constituye el concepto más evolucionado del término calidad que, tal y como se ha explicado anteriormente, no deja de ser una filosofía que para instaurarla en una empresa se tiene que tangibilizar a través de algunos de los modelos existentes.

En Galicia, todavía son pocas las empresas que han apostado por la aplicación de un Modelo de Calidad Total, ya que, es frecuente observar que el primer contacto que suelen tener las organizaciones con la calidad es a través de los sistemas definidos por las Normas ISO 9001, o lo que es lo mismo, la implantación previa de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).

En este sentido, según un Informe del Observatorio de la Calidad de Galicia (marzo de 2003), el 100% de las empresas encuestadas que no disponen de un Sistema de Gestión de la Calidad no se han planteado todavía o no se plantean la implantación de un Modelo de Excelencia (ME). Otro dato a resaltar de este Informe, es que todas las empresas que han optado por la aplicación de la Calidad Total lo hacen bajo el Modelo EFQM.

### NORMAS UNE

Dentro de los centenares de tipos de certificación de calidad que existen hoy en día, se encuentran las certificaciones de productos conforme a Normas UNE (Una Norma Española). En este sentido, es importante aclarar que cada certificación sólo es válida

para el objeto que se expide; es decir, que si un producto/servicio está certificado, no implica que la empresa tenga certificada su gestión, y viceversa. En definitiva, lo que queremos dejar claro es que la mayoría de las certificaciones de calidad son compatibles entre sí, por lo que una empresa podrá tener tantas certificaciones como ámbitos considere oportunos certificar.

Una Norma UNE; es un documento de aplicación voluntaria que contiene especificaciones técnicas basadas en los resultados de la experiencia y del desarrollo tecnológico; elaborada y aprobada por AENOR (Asociación Española de Normalización y Certificación), que es el organismo español reconocido legalmente por ENAC (Entidad Nacional de Acreditación) para desarrollar actividades de Normalización en nuestro país; y con el objeto principal de ofrecer un lenguaje común de comunicación entre las empresas, la Administración y los usuarios y consumidores a la hora de las transacciones comerciales.

En la actualidad, existen cientos de miles de Normas UNE que recogen casi todo. Sin embargo, sólo algo más de 20.000 son las que se pueden certificar, ya que, las demás Normas son guías, manuales, etc. A nivel nacional son ya más de 60.000 productos/servicios los que exhiben algún certificado de este tipo. Y, en el caso de Galicia, son más de 700 los productos/servicios certificados, lo que representa aproximadamente el 15% del volumen total de certificaciones de calidad.

### GALICIA CALIDADE

La marca es un aspecto fundamental en la estrategia de producto o servicio, hasta tal punto de que las empresas se dan cuenta de que el poder en el mercado pasa por la creación de sus propias marcas. Así, marcas como Pascual, Campofrío, Seur, entre muchas otras, dan confianza al consumidor de la calidad del producto o servicio que se vende bajo su marca. Sin embargo, hoy en día el mercado está imponiendo que la calidad de las empresas se normalice mediante otros distintivos externos nacionales y/o internacionales distintos de la marca principal del producto, en los que las marcas de garantía son una forma más que tienen las organizaciones de que una entidad independiente le certifique que cumple con unas determinadas normas de calidad.

Así podemos decir, que las marcas de garantía son un tipo de co-branding (marca conjunta) que garantizan confianza, calidad y seguridad al consumidor.

Galicia Calidade es una marca de garantía; cuyo órgano encargado de la gestión es la sociedad pública perteneciente a la Xunta de Galicia, Galicia Calidade, S.A.; y que tiene carácter multisectorial, estando registrada en la Oficina Española de Patentes y Marcas (OEPM) para 30 clases diferentes, cubriendo con ello un amplio espectro de productos y servicios susceptibles de ser amparados. La aplicación de la marca de garantía Galicia Calidade supone por tanto un instrumento a disposición del tejido empresarial gallego, que cubre prácticamente la totalidad de los sectores. En la actualidad cerca de 35 empresas han pasado los correspondientes controles y auditorías por parte de Galicia Calidade, S.A.; lo que les permite disponer del sello pertinente.

### SELLO AITIM

La Asociación de Investigación de las Industrias de la Madera y el Corcho, conocida tradicionalmente con el acrónimo de AITIM es una asociación privada sin ánimo de lucro, fundada el 6 de abril de 1962 por empresas y técnicos que trabajan en el sector de la madera, estando entre sus objetivos generales la certificación de calidad para los productos de la madera y el corcho. En este sentido, el 27 de octubre de 1967 se creó el sello de calidad AITIM, que en la actualidad goza de gran auge. Este sello de calidad tiene por objeto certificar que determinados productos fabricados y determinados servicios suministrados por la industria de la madera (aproximadamente 30 en la actualidad) responden a las especificaciones de las Normas UNE definidas por el Comité de Dirección del Sello de Calidad, por lo que el sello AITIM no deja de ser un sello de conformidad a Normas UNE. En el caso de no existir normativa, la conformidad hace referencia a reglamentos específicos aprobados por el Comité de Dirección.

En la actualidad son más de 150 empresas tanto a nivel nacional como internacional, principalmente España y Portugal, las que disponen de algún tipo de sello de calidad

AITIM, de las cuales más de 20 empresas pertenecen a nuestra Comunidad Autónoma.

#### SELLO “LECHE DE VACA CERTIFICADA”

En noviembre del año 2004, cuatro empresas que forman parte de la Asociación Galega de Cooperativas Agrarias y que agrupan a más de 3.000 ganaderos han decidido implantar un sello de certificación que garantiza la calidad de la leche, bajo la denominación “LECHE DE VACA CERTIFICADA DE COOPERATIVA”. Este sello, que no deja de ser una certificación conforme a Normas UNE, pretende dotar al cooperativismo gallego de un referencial de calidad puntero en España.

#### DENOMINACIONES DE ORIGEN

Bajo el término de Denominaciones de Origen (DO), Denominaciones Específicas (DE), Indicaciones Geográficas Protegidas (IGP), Especialidad Tradicional Garantizada (ETG) y otras similares, se agrupan una serie de certificaciones de calidad que habitualmente se les suele llamar a todas ellas con el nombre Denominaciones de Origen. Sin entrar en las características particulares de cada una ellas, indicar que generalmente están enfocadas hacia productos agropecuarios que además de servir para proteger un producto tradicional/diferenciado, han permitido incrementar el consumo de este tipo de productos en nuevos mercados nacionales e internacionales.

Dentro de la Unión Europea son más de 600 certificados de este tipo, donde España ocupa el quinto lugar en el ranking por países con más de 70 certificados al respecto, de los cuales cerca de una veintena corresponden a Galicia, siendo así también la quinta Comunidad Autónoma en este tipo de certificados, por detrás de Andalucía y Cataluña, entre otras. Por otra parte, resaltar que la primera Denominación concedida fue la Denominación de Origen Ribeiro en el año 1976 por el Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación (MAPA), en su momento. Así, más de la mitad de las Denominaciones de Origen en Galicia corresponden a productos como el vino y

el queso. El resto de los certificados corresponden con distintos productos agropecuarios.

- **MEDIO AMBIENTE**

- ISO 14001**

La Norma ISO 14001, es una Norma internacional de aplicación voluntaria, que sistematiza la respuesta de una organización ante las afecciones ambientales generadas por sus actividades habituales, permitiendo la prevención y corrección de problemas ambientales, reales y potenciales. Se aprueba por primera vez en el año 1996 como una referencia o modelo a seguir por cualquier tipo de entidad que quisiera implantar un Sistema de Gestión Medioambiental (SGM). Recientemente, en noviembre de 2004, se aprobó una nueva versión de la Norma.

A 31 de diciembre de 2003, en el mundo había 66.070 certificados emitidos conforme a las Normas ISO 14000, de los cuales aproximadamente 4.860 pertenecen a España, siendo así el cuarto país del mundo en este tipo de certificación, por detrás de Japón, Reino Unido y China. En Galicia, en esta misma fecha, había emitidos más de 400 certificados que correspondían con cerca de 300 entidades. Como dato más actual, tenemos que en agosto de 2004, el número de certificados ISO 14001 llega casi a los 500.

- EMAS**

Con la publicación del Reglamento CE 1836/93 se permite que las empresas del sector industrial se adhieran con carácter voluntario a un sistema comunitario de gestión y auditoría medioambientales, conocido habitualmente con el nombre EMAS (Eco-Management and Audit Scheme). Posteriormente, y con el objeto de hacerlo aplicable a todo tipo de organización, en el año 2001, se aprueba el Reglamento CE 761/2001 del Parlamento Europeo y del Consejo de 19 de marzo de 2001, que deroga el anterior Reglamento. Esta actualización ha supuesto una mayor aproximación a las

Normas ISO 14001, de tal modo que los requisitos de ésta se han incorporado íntegramente al EMAS, conjuntamente con otros requisitos adicionales.

La certificación EMAS es un documento que garantiza un sistema de producción respetuoso con el medio. El principal objetivo de esta fórmula ambiental es impulsar políticas, programas y sistemas de gestión medioambientales, la evaluación sistemática y objetiva del rendimiento de dichos elementos y la información al público sobre el comportamiento de las entidades en materia de medio ambiente.

A finales del año 2004, eran algo más de 3.000 empresas de la Unión Europea las que poseían un certificado EMAS, de las cuales aproximadamente 450 eran empresas españolas. Estos datos, colocan a España en el segundo país del mundo con este tipo de certificados, por detrás de Alemania, y seguida de Austria e Italia que ocupan la tercera y cuarta posición, respectivamente. Si se sumasen los certificados ISO 14001 y los certificados EMAS, España ocuparía el tercer lugar.

En el caso concreto de nuestra Comunidad, podemos señalar que en la actualidad son 45 empresas gallegas las adheridas a este sistema comunitario de gestión y auditoría medioambiental, que colocan a Galicia dentro de las cinco primeras Comunidades Autónomas de certificaciones EMAS. En el año 2001, tan sólo una empresa gallega contaba con este tipo de certificación, cifra que se vió incrementada en los últimos 5 años hasta los 45 certificados mencionados. En febrero de 2005, el Excmo. Sr. Conselleiro de Medio Ambiente de la Xunta de Galicia hizo entrega en un acto oficial realizado en Santiago de Compostela de los últimos 27 certificados que corresponden a otras tantas empresas como adheridas a este sistema.

Conviene también resaltar que fuera de la Unión Europea, los únicos países en los que puede haber organizaciones con algún certificado EMAS es en aquellos estados candidatos a ser miembros de la referida Unión Europea. En este caso, los certificados se llaman “cuasi-certificados” y, a fecha de hoy, sólo existe un “cuasi-certificado” emitido a una empresa asentada en Rumanía.

## CERTIFICACIÓN FORESTAL

Ante la globalización, los consumidores de madera también exigen que los productos forestales y madereros certifiquen que su procedencia se ajusta a ciertas normas de respeto al medio ambiente. Ante esta situación no quedó más remedio a las empresas forestales y madereras que sumarse a la tendencia mundial de certificar bosques y plantaciones para demostrar que sus productos derivan de un manejo forestal amigable con el medio ambiente.

A nivel mundial, independientemente del Sistema de Ecogestión y Auditoría Europeo (EMAS) y la Norma ISO 14001, los principales mecanismos de certificación de manejo forestal sustentable son el sello PEFC (Panaeuropean Forest Certification Council); el FSC (Forest Stewardship Council), el SFB (Sustainable Forest Boureay), el CSA (Canadian Standard Association) y el sello SFI (Sustainable Forest Initiative). Actualmente en España se trabaja en la implantación de dos sistemas de certificación independientes y voluntarios, que son el PEFC y el FSC.

Hoy ya hay certificadas en todo el mundo más de 32 millones de hectáreas de bosque mediante el sistema PEFC y existen empresas autorizadas a utilizar el logo en sus productos. En España son más de 305.000 hectáreas las certificadas, de las cuales 50.180 corresponden a las que recientemente certificó la Consellería de Medio Ambiente de la Xunta de Galicia referente a montes de gestión pública. El objetivo es de llegar a las 100.000 hectáreas antes de verano.

### • PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

#### OHSAS 18000 y UNE 81900 EX

La Salud y la Seguridad en el trabajo es un problema que afecta a todos los negocios. Para ello las empresas pueden mantenerse dentro de la ley implementando un Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales (SGPRL) en base a unas Normas que incluso pueden dar lugar a un distinto externo a tal efecto. En este sentido, tenemos las Normas de la familia OHSAS 18000 (Occupational Health and Safety Assessment Series) desarrollado como una herramienta que facilita la

integración de los requisitos de seguridad y salud ocupacional con los requisitos de calidad, ISO 9000 y de administración ambiental, ISO 14000.

Por otra parte, en este mismo contexto, tenemos las Normas que pertenecen a la familia UNE 81900 que proporcionan una guía para gestionar la seguridad y salud con criterios de calidad. Se trata de Normas genéricas e independientes de cualquier organización o sector de actividad económica que describen los elementos que debería componer un Sistema de Gestión para la Prevención de Riesgos Laborales (SGPRL), pero no cómo debería implantarse en una organización específica.

En ambos casos, la certificación emprendida por las empresas es todavía muy escasa en este tipo de Normas. En Galicia, a fecha de agosto de 2004, sólo hay 7 certificaciones que se corresponden con la primera Norma referida anteriormente y 1 certificación referente a la segunda. No obstante, se prevé un gran auge en este tipo de certificaciones en los próximos años.

## **BIBLIOGRAFÍA**

1. BENAVIDES VELASCO, C.A.; MAESO ESCUDERO, J.V. (1997): *Ingeniería y Calidad*, Colegio Oficial de Ingenieros Industriales y Colegio Oficial de Ingenieros Técnicos. Málaga.
2. BERLINCHES CERESO, A. (2002): *Calidad*, Thomson-Paraninfo, Madrid.
3. CUATRECASAS, LL. (1999): *Gestión Integral de la Calidad. Implantación, Control y Certificación*, Gestión 2000, Barcelona.
4. CROSBY, P. (1979): *Quality is free: The Art of Making Quality Certain*, McGraw-Hill, Nueva York.
5. DEMING, W.E. (1989): *Calidad, Productividad y Competitividad: la Salida de la Crisis*, Editorial Díaz de Santos, Madrid.
6. DE FUENTES, P. (1998): “Evolución del concepto de calidad: una revisión de las principales aportaciones hasta su situación en el entorno competitivo actual”, *Alta Dirección*, núm. 199, pp. 204-212.

7. DRUCKER, P. (1994): *The age of social transformation*, The Atlantic Montly.
8. FEIGENBAUM, A.V. (1986): *Control Total de la Calidad* (2ª edición en español de la tercera en inglés), McGraw-Hill, México.
9. FEIGENBAUM, A.V. (1988): *Control total de la calidad*, Continental, México.
10. FORUM CALIDAD (2002): “Séptimo Informe de Forum Calidad. Certificación en España según Normas UNE-EN-ISO 9000 y 14000”, *Forum Calidad*, núm. 130, pp. 9-16.
11. FORUM CALIDAD (2003): “Octavo Informe de Forum Calidad. Certificación en España según Normas UNE-EN-ISO 9000 y 14000”, *Forum Calidad*, núm. 140, pp. 7-14.
12. FORUM CALIDAD (2004): “Noveno Informe de Forum Calidad. Certificación en España según Normas UNE-EN-ISO 9000 y 14000”. *Forum Calidad*, núm. 150, pp. 6-14.
13. GARVIN, D.A. (1986): “Quality problems, policies and attitudes in the United States and Japan: an explanatory study”, *Academy of Management Journal*, Vol. 29, pp. 653-673.
14. GARVIN, D.A. (1988): *Managing quality. The Strategic and Competitive Edge*, The Free Press, New York.
15. ISO (2002): *The ISO Survey of ISO 9000 and ISO 14001 Certificates*, International Organization for Standardization.
16. ISO (2003): *The ISO Survey of ISO 9001:2000 and ISO 14001 Certificates*, International Organization for Standardization.
17. ISO 8402 (1994): *Gestión de la Calidad y Aseguramiento de la Calidad. Vocabulario*, International Organization for Standardization.
18. ISO 9000 (2000): *Sistemas de Gestión de la Calidad. Conceptos y Vocabulario*, International Organization for Standardization.
19. IVANCEVICH, J.M.; LORENZI, P.; SKINNER, S.J. (1996): *Gestión. Calidad y Competitividad*, Irwin. Madrid.

20. JAMES, P. (1997): *Gestión de la Calidad Total*, Prentice-Hall, Iberia, Madrid.
21. JURAN, J.; BLANTON, A. (2001): *Manual de Calidad de Juran* (5ª edición en español), McGraw-Hill, Madrid.
22. JURAN, J.M. (1990): *Juran y la Planificación para la Calidad*, Díaz de Santos. Madrid.
23. JURAN, J.M. (1999): “Juran on two centuries quality”, *European Quality*, vol. 6, núm. 2, abril, pp. 4-6.
24. LEAL MILLAN, A. (1997): “Gestión de calidad total en empresas españolas: Un análisis cultural y de rendimiento”, *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, vol. 6, núm. 1, pp. 37-56.
25. LLORÉNS MONTES, F.J.; FUENTES FUENTES, M. DEL M. (2000): *Calidad Total. Fundamentos e implantación*, Madrid, Pirámide.
26. PENACHO, J.L. (2000): “Evolución histórica de la calidad en el contexto del mundo de la empresa y del trabajo”, *Forum Calidad*, núm. 116, pp. 59-64 y, núm. 117, pp. 67-71.
27. SUI PHENG, L.; CHEN SHIUA, S. (2000): “The Maintenance of Construction Safety: Riding on ISO 9000 Quality Management Systems”, *Journal of Quality Maintenance Engineering*, vol. 6, núm. 1, pp. 28-44.

## PRINCIPALES PÁGINAS WEBS CONSULTADAS:

<http://www.iso.org>

<http://xunta.es>

<http://galiciacalidad.es>

<http://www.aec.es/>

<http://www.aec.es/cnic/index.asp>

<http://www.observatoriocalidade.org/>

<http://www.ecology.or.jp/isoworld/english/analy14k.htm>

[http://europa.eu.int/comm/environment/emas/index\\_en.htm](http://europa.eu.int/comm/environment/emas/index_en.htm)

<http://www.infomadera.net/>

<http://www.mapya.es/>

[http://europa.eu.int/comm/agriculture/foodqual/quali1\\_es.htm](http://europa.eu.int/comm/agriculture/foodqual/quali1_es.htm)