

Establecer vínculos para el éxito de las exportaciones



Colaboración entre las Organizaciones de Promoción del Comercio
y los Institutos Nacionales de Normalización





Organización Internacional de Normalización

Secretaría Central de la ISO
1, chemin de la Voie-Creuse
Case postale 56
CH - 1211 Ginebra 20
Suiza
www.iso.org



Centro de Comercio Internacional (ITC)

Palais des Nations
CH - 1211 Ginebra 10
Suiza
www.intracen.org

© ISO/ITC, 2010
Todos los derechos reservados

ISBN 978-92-67-30536-3

Agradecimientos

Las consultas relativas a “Gestión de calidad: Establecimiento de vínculos entre las organizaciones de promoción del comercio (OPC) y los institutos nacionales de normalización para el éxito de las exportaciones” fueron organizadas conjuntamente por la Organización Internacional de Normalización (ISO) y el Centro de Comercio Internacional (ITC), en colaboración con el Departamento de Normalización de Malasia (DSM) y la Corporación de Desarrollo del Comercio Exterior de Malasia (MATRADE), que son el Instituto Nacional de Normalización y la OPC de Malasia, respectivamente.

Todos los moderadores y ponentes presentaron propuestas y consejos. Queremos expresar nuestro especial agradecimiento a Dato’ Noharuddin Nordin (MATRADE), la Sra. Fadilah Baharin (DSM), el Sr. Riyaz Ahmed Memon (Pakistán), el Sr. Deo Muni Shakya (Nepal), el Sr. Didit Yuan Permamadi (Indonesia), la Sra. Tupou Raturaga (Fiji), la Sra. Dayani Dahanayake Yapa (Sri Lanka), el Sr. Senen Perlada (Filipinas), el Sr. Dan Yansom (Papua Nueva Guinea), el Sr. Pema Khandu (Bhután), el Sr. Chandranath Som (India) y el Sr. Ridzwan Kasim (Malasia).

La ISO y el ITC dan las gracias a DSM y a MATRADE y a su personal por organizar el evento y agradecen el apoyo financiero de la

Agencia Sueca de Cooperación Internacional para el Desarrollo (Sida), que sufragó una parte del evento y la publicación.

Asimismo, la ISO y el ITC desean agradecer a los participantes la elaboración de los documentos nacionales presentados previamente a la consulta de Malasia. El documento de conclusiones fue investigado y redactado por Martin Kellermann de Sudáfrica, con la colaboración de Alan Reynolds del Reino Unido, Rajinder Raj Sud de Malasia, Beer Budoo y Roswitha Franz de la ISO, y Ludovica Ghizzoni, Shyam K. Gujadhur, Sophie Krantz y Bertrand Jocteur-Monrozier del ITC. El presente manual es una versión editada del texto del documento de conclusiones.

La consulta fue concebida y gestionada por los Equipos de Competitividad de las Empresas, Estrategia de Exportación e Instituciones de Apoyo al Comercio del ITC, y la ISO. Agradecemos asimismo la contribución de Anton Said del ITC para el diseño de la consulta, al igual que el apoyo para organizar la consulta prestado por Hema Menon del ITC.

El presente manual fue editado y diseñado por los Servicios de Comunicación (Departamento de Marketing, Información y Comunicación) de la Secretaría Central de la ISO.

CLÁUSULA DE EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD

Las denominaciones empleadas en este informe y la forma en que aparecen presentados los datos que contiene no implican, de parte del ITC, ni de la ISO, juicio alguno sobre la condición jurídica de países, territorios, ciudades o zonas, o de sus autoridades, ni respecto de la delimitación de sus fronteras o límites.

Este documento ha sido elaborado por los autores antes citados, y editado y publicado por la ISO y el ITC. Los argumentos expuestos y las recomendaciones no reflejan necesariamente los puntos de vista de la ISO y el ITC, y no cuentan con la aprobación de estas organizaciones. Aunque se ha hecho todo lo posible para verificar la información que aparece en este documento, el ITC y la ISO no pueden asumir responsabilidad alguna por los errores que pueda contener. El presente documento tiene un carácter exclusivamente informativo y no representa de ningún modo el consenso que se recoge en las normas de la ISO y otros productos de esta organización.

Índice

| | |
|---|-----------|
| Agradecimientos | 1 |
| ISO – Organización Internacional de Normalización | 5 |
| Centro de Comercio Internacional (ITC) | 6 |
| Lista de abreviaturas y siglas | 7 |
| Prefacio | 9 |
| 1. Introducción | 11 |
| 1.1 Las consultas | 12 |
| 1.2 Clarificación de algunos conceptos | 12 |
| 2. Estructura de este manual | 15 |
| 3. El papel de la calidad para la competitividad de los exportadores | 17 |
| 3.1 Reglamentos técnicos y medidas sanitarias y fitosanitarias (MSF) | 18 |
| 3.2 Normas voluntarias y privadas | 18 |
| 4. El papel de los institutos nacionales de normalización | 23 |
| 4.1 Servicios de los INN | 25 |
| 4.2 Servicio de información de OTC y MSF de la OMC | 30 |
| 4.3 Usuarios de los servicios de los INN | 32 |
| 4.4 Financiación de los INN | 32 |
| 5. El papel de las organizaciones de promoción del comercio | 35 |
| 5.1 Servicios de las OPC | 36 |
| 5.2 Sectores beneficiados | 39 |
| 5.3 Usuarios de los servicios de las OPC | 39 |
| 5.4 Financiación y recursos | 40 |
| 6. Posibles ámbitos de colaboración | 43 |
| 6.1 Interrelaciones en materia de información | 43 |
| 6.2 Creación de capacidad y servicios de asesoramiento | 47 |

| | | |
|----------------------|---|----|
| 6.3 | Obtención y demostración de la conformidad | 49 |
| 6.4 | Otras posibilidades de colaboración | 50 |
| 7. | Identificación de cadenas de valor sensibles a la calidad | 53 |
| 7.1 | Análisis de la cadena de valor durante las consultas | 53 |
| 7.2 | Agricultura | 54 |
| 7.3 | Confección de prendas de vestir | 56 |
| 7.4 | Turismo | 58 |
| 8. | Cómo hacer posible todo | 61 |
| 8.1 | Marco político | 61 |
| 8.2 | Retos que plantea una posible colaboración | 61 |
| 9. | Conclusión | 67 |
| 10. | Referencias y definiciones | 69 |
| 10.1 | Referencias | 69 |
| 10.2 | Definiciones | 69 |
| Apéndice I: | Programa del taller | 73 |
| Apéndice II: | Lista de participantes del taller | 79 |
| Apéndice III: | Módulos para el fortalecimiento de las capacidades de las IAC | 87 |
| Apéndice IV: | Bibliografía seleccionada | 89 |

ISO – Organización Internacional de Normalización

La ISO cuenta entre sus miembros a unas 160 instituciones nacionales de normalización de países tanto grandes como pequeños, industrializados, en desarrollo y en transición, de todas las regiones del mundo. La cartera de más de 18 18.100 normas de la ISO ofrece a las empresas, gobiernos y sociedades herramientas prácticas para las tres dimensiones del desarrollo sostenible: económica, medioambiental y social.

Las normas de la ISO hacen una importante aportación al mundo en que vivimos, pues facilitan el comercio, difunden conocimientos, propagan avances tecnológicos innovadores y permiten intercambiar buenas prácticas de gestión y evaluación de la conformidad.

Las normas de la ISO ofrecen soluciones y aportan ventajas para casi todos los sectores de actividad, como la agricultura, la construcción, la ingeniería mecánica, la industria manufacturera, la distribución, el transporte, los dispositivos médicos, las tecnologías de la

información y las comunicaciones, el medio ambiente, la energía, la gestión de calidad, la evaluación de la conformidad y los servicios.

La ISO sólo desarrolla normas cuando existe una evidente necesidad de mercado. Los trabajos son realizados por expertos en la materia procedentes de los sectores industrial, técnico y empresarial que han identificado la necesidad de la norma y que posteriormente la utilizan. A estos expertos se les pueden unir otros con conocimientos específicos, como representantes de organismos gubernamentales, laboratorios de ensayos, asociaciones de consumidores y académicos, así como de organizaciones internacionales gubernamentales y no gubernamentales.

Una norma internacional de la ISO representa un consenso a nivel internacional de los conocimientos sobre un tema o proceso determinado, ya sean los más avanzados en dicho tema o bien referentes a buenas prácticas.

* Septiembre de 2010

Centro de Comercio Internacional (ITC)

ITC: EXPORTACIONES PARA UN DESARROLLO SOSTENIBLE

El Centro de Comercio Internacional (ITC) es la agencia conjunta de la Organización Mundial del Comercio y las Naciones Unidas.

MISIÓN DEL ITC

El ITC propicia el éxito de las exportaciones de pequeñas empresas de países en desarrollo y en transición mediante soluciones sostenibles e integradoras para el fomento del comercio que, junto con otros socios, ofrece al sector privado, las instituciones de apoyo al comercio y los responsables de formuladores de políticas.

OBJETIVOS DEL ITC

- Fortalecer la competitividad internacional de las empresas mediante la formación y el apoyo del ITC
- Aumentar la capacidad de las instituciones de apoyo al comercio para apoyar a las empresas
- Fortalecer la integración del sector empresarial en la economía mundial a través de un apoyo mejorado de los formuladores de políticas

Lista de abreviaturas y siglas

| | |
|--------------------|---|
| APEC | Foro de Cooperación Económica Asia-Pacífico |
| ARM | Acuerdo de reconocimiento mutuo |
| BIPM | Oficina Internacional de Pesos y Medidas |
| BPA | Buenas prácticas agrícolas |
| CAC | Comisión del Codex Alimentarius |
| CBI | Centro de Fomento de las Importaciones de los Países en Desarrollo (Países Bajos) |
| CCM | Capacidad de calibración y medición |
| CEI | Comisión Electrotécnica Internacional |
| CEN | Comité Europeo de Normalización |
| CENELEC | Comité Europeo de Normalización Electrotécnica |
| CIPF | Convención Internacional de Protección Fitosanitaria |
| DSM | Departamento de Normalización de Malasia |
| EAC | Comunidad del África Oriental |
| ETSI | Instituto Europeo de Normas de Telecomunicación |
| HACCP/APPCC | Análisis de peligros y de puntos críticos de control |
| IAC | Instituciones de apoyo al comercio |
| IAF | Foro Internacional de Acreditación |
| ILAC | Cooperación Internacional de Acreditación de Laboratorios |
| INN | Instituto nacional de normalización |
| ISO | Organización Internacional de Normalización |
| ITC | Centro de Comercio Internacional |
| MATRADE | Corporación de Desarrollo del Comercio Exterior de Malasia |
| ME | Memorando de entendimiento |
| MERCOSUR | Mercado Común del Sur de Argentina, Brasil, Paraguay y Uruguay |

| | |
|--------------|---|
| MLA | Acuerdo de reconocimiento mutuo |
| MSF | Medidas sanitarias y fitosanitarias |
| NEP | Servicios nacionales de información |
| ICN | Infraestructura de calidad nacional |
| OCDE | Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos |
| OIE | Organización Mundial de Sanidad Animal |
| OIML | Organización Internacional de Metrología Legal |
| OMC | Organización Mundial del Comercio |
| ONUDI | Organización de las Naciones Unidas para el Desarrollo Industrial |
| OPC | Organización de promoción del comercio |
| OTC | Obstáculos técnicos al comercio |
| PYME | Pequeñas y medianas empresas |
| QI | Infraestructura de calidad |
| SADC | Comunidad del África Meridional para el Desarrollo |
| Sida | Agencia Sueca de Cooperación Internacional para el Desarrollo |
| SIPPO | Programa suizo de promoción de las importaciones |
| TIC | Tecnologías de la información y las comunicaciones |
| UE | Unión Europea |
| UIT | Unión Internacional de Telecomunicaciones |

Prefacio

Los institutos nacionales de normalización (INN) y las organizaciones de promoción del comercio (OPC) desempeñan funciones concretas e importantes, pues los INN son los creadores de las normas nacionales y representan a su país en las organizaciones internacionales y regionales de normalización, en tanto que las OPC son fuente de la tan necesaria información sobre los mercados extranjeros y facilitan el comercio de exportación. En la mayoría de los países en desarrollo, los INN son el servicio nacional de información nacional sobre los obstáculos técnicos al comercio (OTC) de la Organización Mundial del Comercio (OMC) y también pueden ser proveedores de servicios de evaluación de la conformidad. Anteriormente había muy poca cooperación entre los INN y las OPC en muchos países.

El presente manual va dirigido a los INN, las OPC y los organismos oficiales que promueven el comercio internacional, y tiene por objeto mostrar las ventajas que proporciona una colaboración más estrecha a la hora de ayudar a los exportadores de su país.

El aumento del comercio internacional y la creciente importancia de las normas y reglamentos técnicos de alto nivel en los mercados desarrollados ofrecen mayores ocasiones de una colaboración más formal y estructurada entre INN y OPC, y generan más oportuni-

des para que los exportadores demuestren que cumplen los requisitos del mercado y mejorar la competitividad del país.

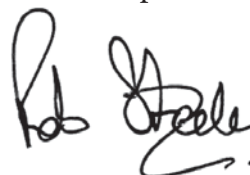
Esta colaboración puede ayudar a cualquier empresa que desee exportar, pero sobre todo a las pequeñas y medianas empresas (PYME), a las que les resulta difícil obtener la información que precisan para evaluar y cumplir los requisitos de acceso al mercado en otro país.

Para estudiar la forma de llevar a cabo esta colaboración, la ISO y el ITC organizaron conjuntamente una consulta regional sobre “Gestión de calidad: Establecimiento de vínculos entre las organizaciones de promoción del comercio (OPC) y los institutos nacionales de normalización (INN) para el éxito de las exportaciones” en diciembre de 2009 en Malasia, que fue parcialmente financiada por la Sida.

El presente manual se basa en los resultados de esa reunión y refleja la posición de los participantes en ella. Los ejemplos presentados proceden de sus experiencias comunes, y las economías en desarrollo de todas las regiones pueden utilizarlos para examinar su situación local. Por tanto, este manual ofrece indicadores que cualquier país puede utilizar para desarrollar su propio enfoque y contribuir a la apertura de vías de colaboración entre las OPC e INN nacionales a fin de aprovechar sus servicios en beneficio de los exportadores locales.



Patricia Francis
Directora Ejecutiva
Centro de Comercio Internacional



Rob Steele
Secretario General
Organización Internacional
de Normalización

1. Introducción

Para competir y tener éxito en el entorno comercial actual, los proveedores extranjeros no sólo deben encontrar compradores, sino también asegurarse de que sus productos y servicios cumplen las rigurosas normas de calidad (es decir, de rendimiento, calidad percibida, conformidad, fiabilidad y durabilidad) que exige el cliente, el usuario final y otros en la cadena de suministro mundial. Si bien esos requisitos son muy parecidos para todos los proveedores y crean una igualdad de condiciones, las pruebas¹⁾ indican que a algunos proveedores les resulta difícil ajustarse a las normas más rigurosas y demostrar su cumplimiento.

Los exportadores necesitan:

- Información sobre los requisitos voluntarios, de mercado, obligatorios o legales.
- Creación de capacidad y servicios de asesoramiento para cumplir y superar estos requisitos de forma económica y coherente.
- Demostración del cumplimiento de los requisitos que sea aceptable para los compradores y reguladores.

Todas las organizaciones deben cumplir muchos de estos requisitos para acceder a los mercados y vender sus productos. Para las PYME, que cuentan con menos recursos y una información limitada, esta tarea puede resultar especialmente ardua. Este reto resulta

1) Véase el *Informe sobre el Comercio Mundial 2005: Análisis de los vínculos entre el comercio, las normas y la OMC*, Organización Mundial del Comercio, Ginebra 2005, véase http://www.wto.org/spanish/res_s/publications_s/wtr05_s.htm.

aún mayor para las empresas situadas fuera del mercado, sobre todo para obtener la información correcta, la cual puede hacer referencia al cumplimiento de requisitos logísticos, de gestión y financieros, y a la demostración formal de la calidad del producto o servicio. Además, para seguir siendo competitivos en los agresivos mercados mundiales, los fabricantes deben innovar de forma continua. Comprender y financiar estos retos resulta crucial, al igual que estimar la rentabilidad potencial del mercado y de los compradores que se hayan identificado.

Los gobiernos elaboran estrategias para facilitar el comercio de exportación a través de iniciativas e instituciones de apoyo al comercio. Dos de las instituciones que prestan apoyo a los fabricantes, productores y proveedores para acceder a los mercados extranjeros son las OPC y los INN del país exportador. Las primeras pueden ofrecer sobre todo información de mercado y organizar reuniones entre exportadores y mercados, mientras que los segundos pueden contribuir con información pertinente sobre los requisitos de calidad y normativos, y sobre la demostración del cumplimiento, y prestar servicios de evaluación de la conformidad. Se podría esperar que estas organizaciones hubieran elaborado sólidos sistemas de colaboración, ya que sus servicios parecen complementarse muy bien entre sí. Sin embargo, las OPC y los INN no han desarrollado un gran nivel de cooperación y en ocasiones no cooperan en absoluto en muchos países.

Para estudiar la forma de llevar a cabo esta colaboración, la ISO y el ITC organizaron conjuntamente una consulta regional sobre “Gestión de calidad: Establecimiento de vínculos entre las organizaciones de promoción del comercio (OPC) y los institutos nacionales de normalización (INN) para el éxito de las exportaciones” en diciembre de 2009 en Malasia, que fue parcialmente financiada por la Sida. En esta reunión, altos funcionarios de INN y OPC de 16 países de Asia Oriental, Asia Sudoriental y Asia Meridional intercambiaron experiencias, examinaron retos comunes para reforzar sus vínculos y expusieron ejemplos de buenas prácticas. La lista de los países participantes y sus representantes figura en el Apéndice II.

El presente manual se basa en los resultados de esa reunión y refleja la posición de los participantes en ella. Los ejemplos presentados proceden de sus experiencias comunes, y las economías en desarrollo de todas las regiones pueden utilizarlos para examinar su situación local. Cada país es único y ningún modelo de cooperación se adapta a todas las situaciones. Sin embargo, este manual ofrece indicadores que cualquier país puede utilizar para desarrollar su propio enfoque y tomar sus propias decisiones. Además, las directrices que figuran a continuación pueden contribuir a abrir vías de colaboración entre las OPC e INN nacionales a fin de aprovechar sus servicios en beneficio de los exportadores locales.

1.1 Las consultas

Las consultas se basaron en los documentos elaborados por el INN y la OPC de cada país participante, así como en los de la ISO, el ITC y expertos internacionales. Todos los docu-

mentos pueden consultarse en el sitio web del ITC: <http://www.intracen.org/eqm/events>.

Las consultas adoptaron la forma de sesiones de información dirigidas por moderadores de la ISO, el ITC o expertos internacionales invitados. Los expertos y participantes explicaron el papel de los INN y las OPC, así como el alcance de los requisitos de calidad en los mercados de exportación. Se utilizó un análisis de cadenas de valor para determinar las actividades de colaboración actuales y potenciales, y cómo permitir que los exportadores cumplan y superen los requisitos de mercado con la asistencia de los INN y OPC. Se determinaron los elementos de posibles asociaciones y cómo hacer que éstos funcionen, y se habló de los siguientes pasos que darán todos los países representados. El programa completo se recoge en el Apéndice I.

1.2 Clarificación de algunos conceptos

Existen varios malentendidos muy comunes respecto a la normalización que se vuelven a definir aquí para clarificarlos, pues estos conceptos aparecen en todo este manual:

- Una norma es un documento formal, elaborado por consenso y publicado por un organismo reconocido, que presenta, para su uso repetido, normas, directrices o características para actividades o sus resultados, destinadas a lograr un grado óptimo de orden en un contexto determinado. Por consiguiente, las normas pueden hacer referencia a productos y servicios, así como a procesos o sistemas utilizados para producirlos o prestarlos. En términos generales, las normas se consideran “voluntarias”, es decir, que los

proveedores pueden decidir si las aplican o no, a pesar de que pueden ser exigidas en un contrato o el mercado puede considerarlas convenientes.

- Los reglamentos técnicos, aunque abarcan un territorio muy similar al de las normas, generalmente no se elaboran por consenso, son publicados por autoridades reguladoras y su cumplimiento es regulado por la ley (obligatorio). Por lo general, los reglamentos técnicos se adoptan cuando las deficiencias del mercado tienen efectos negativos en la salud y la seguridad de la población, la fauna y flora, y en ocasiones para proteger a los consumidores contra engaños a gran escala. Muy a menudo, los reglamentos técnicos hacen referencia a normas y, en algunos países, éstas se denominan normas obligatorias o legales. Los reglamentos técnicos incluyen con frecuencia requisitos en materia de embalaje y etiquetado.
- Las medidas sanitarias y fitosanitarias (MSF) son medidas legales que adopta un gobierno para proteger la vida humana, animal o vegetal en su territorio contra riesgos como la introducción, el establecimiento o la propagación de plagas, enfermedades y organismos portadores o causantes de enfermedades. De este modo intentan gestionar los riesgos derivados de aditivos, contaminantes, toxinas u organismos causantes de enfermedades en los alimentos, bebidas o alimentos para animales, al igual que los riesgos causados por animales o plantas vivos o por la introducción, establecimiento o propagación de plagas. Estas medidas legales pueden incluir criterios para los productos finales, procesos y

métodos de producción, procedimientos de ensayo, inspección, certificación y aprobación, tratamientos de cuarentena, requisitos de transporte para animales y plantas, y requisitos de embalaje y etiquetado relacionados con la seguridad de los alimentos.

- La evaluación de la conformidad es un término colectivo que comprende todos los servicios necesarios para demostrar que un producto o servicio cumple una norma o reglamento técnico. La evaluación de la conformidad puede ser elaborada por terceros independientes o por el proveedor, dependiendo del comprador o los requisitos de la autoridad reguladora. La evaluación de la conformidad incluye la inspección, ensayo, certificación del producto o sistema, o cualquier combinación de estas actividades que sea pertinente. La metrología y acreditación forman parte de la evaluación de la conformidad y son consideradas, junto con las normas, los tres componentes fundamentales sin los cuales una evaluación de conformidad carece de credibilidad.

En la Sección 10, *Referencias y definiciones* pueden encontrarse las referencias de las definiciones. Éstas se basan principalmente en dos normas internacionales: ISO/IEC Guía 2:2004, *Normalización y actividades relacionadas – Vocabulario general*, e ISO/IEC 17000:2004, *Evaluación de la conformidad – Vocabulario y principios generales*, así como en los *Acuerdos de la OMC sobre Obstáculos técnicos al comercio* y sobre *Medidas sanitarias y fitosanitarias*.

2. Estructura de este manual

Este manual es una versión revisada del documento de conclusiones, que se centra, en su mayor parte, en los debates celebrados en el foro de Malasia, e incorpora información adicional pertinente. El manual está estructurado de la siguiente manera:

El papel de la calidad para la competitividad de los exportadores

En la Sección 3 se describe hasta qué punto los requisitos de calidad influyen sobre las exportaciones, y sus consecuencias para los exportadores e instituciones de apoyo de países en desarrollo. Asimismo se expone la complejidad y el alcance de los requisitos de calidad.

El papel de los institutos nacionales de normalización

En la Sección 4 se presenta un resumen general del papel de los INN y de los servicios que prestan para la elaboración de normas, la dotación de información sobre normas y requisitos técnicos, la evaluación de la conformidad o los servicios de asesoramiento y reglamentos técnicos, y se determina la clientela potencial de estos institutos.

El papel de las organizaciones de promoción del comercio

En la Sección 5 figura un resumen general del papel y los servicios de las OPC para facilitar información general y de mercado, construir capacidades y prestar servicios de asesoramiento, y para que los proveedores, fabricantes y exportadores entren en contacto con los mercados, se expone la forma en que

las OPC pueden facilitar los servicios de evaluación de la conformidad, y se enumeran sus clientes potenciales.

Posibles ámbitos de colaboración

En la Sección 6 se ofrecen orientaciones sobre los posibles vínculos entre los servicios nacionales de información de OTC y MSF de la OMC, los servicios de información sobre normas de los INN y los servicios de información de las OPC. Entre estos vínculos se encuentra el intercambio de información sobre normas y reglamentos técnicos vigentes y futuros, normas privadas y servicios de evaluación de la conformidad. Asimismo se expone el seguimiento de las notificaciones enviadas por los Estados Miembros de la OMC, así como otras posibilidades, como el intercambio de bases de datos de clientes.

Esta sección trata igualmente de los servicios de creación de capacidad y asesoramiento sobre la conformidad de los productos y servicios con los requisitos de los mercados de exportación, y ofrece consejos para obtener y demostrar dicha conformidad. Asimismo se pasa revista a otras posibilidades de colaboración, como talleres y consultorías, pertenencia a diversas estructuras de gobernanza, comités técnicos o consultivos.

Identificación de cadenas de valor sensibles a la calidad

En la Sección 7 se presentan tres cadenas de valor genéricas – agricultura y alimentos agrícolas procesados, productos manufacturados (por ejemplo, confección de prendas de vestir) y servicios de turismo – a modo de ejemplos concretos de ámbitos en los que los INN y las

OPC podrían prestar servicios de gestión de calidad de valor añadido.

Cómo hacerlo posible

En la Sección 8 se estudia la manera de iniciar y mantener un proceso de colaboración.

Conclusión y últimas secciones

En las Secciones 9 y 10 se resumen los principales aspectos de la publicación y se presentan referencias, definiciones y apéndices (programa, lista de participantes, ejemplos de módulos de creación de capacidad del ITC para reforzar las IAC y bibliografía seleccionada).

3. El papel de la calidad para la competitividad de los exportadores

Para lograr ser competitivos en los mercados nacionales e internacionales, y mantener esa competitividad, es necesario hacer frente a los siguientes retos²⁾:

- *Desarrollo de productos.* Es muy importante disponer de procesos de calidad más rápidos y sistemáticos para desarrollar nuevos productos que cumplan de inmediato los cambiantes requisitos del mercado mundial y las preferencias de los clientes.
- *Suministro y compras.* Las organizaciones necesitan asociaciones productivas con sus proveedores, incluidos acuerdos de subcontratación con otros países, para aprovechar la globalización de la cadena de suministro.
- *Formación y desarrollo de recursos humanos.* Los trabajadores deben recibir herramientas, procesos y asistencia de calidad para que puedan mejorar constantemente tanto su negocio como sus productos.
- *Economía de la calidad.* Es necesario medir y gestionar sistemáticamente el coste de lograr la satisfacción de los clientes y, al mismo tiempo, absorber las presiones económicas de la globalización.
- *Gestión práctica.* Los directivos deben adoptar un enfoque sólido, estratégico y práctico para gestionar continuamente las innovaciones basadas en la calidad.

2) Fuente: “Spring into Action”, A.V. Feigenbaum en “Quality Progress”, noviembre de 2009 (www.qualityprogress.com).

Los conceptos de “calidad” e “innovación” ocupan un lugar destacado en estos retos. La calidad tiene muchas dimensiones que trascienden la conformidad con los requisitos definidos o las normas establecidas. Puede incluir características primarias, como la calidad o la reputación identificadas, la probabilidad de mal funcionamiento y la cantidad de uso hasta que se deteriora el producto. Por consiguiente, las organizaciones necesitan imperiosamente:

- Información amplia y actualizada sobre los requisitos técnicos obligatorios o “voluntarios”, ya se especifiquen claramente en las normas o los exija el mercado.
- Servicios de creación de capacidad y asesoramiento para que les ayuden en el diseño y el desarrollo de productos, las compras internacionales y la gestión de las cadenas de suministro, la gestión de calidad, incluidos los costes, y la innovación.
- Servicios rápidos y rentables de evaluación de la conformidad para demostrar que los productos se ajustan a los requisitos, tanto obligatorios como “voluntarios”.

A medida que se intensifica la competencia, la innovación resulta cada vez más importante para el éxito de la comercialización. Pero incluso los productos más innovadores deben cumplir normas, sobre todo los relacionados con la salud y la seguridad. Otro tanto sucede con los productos que deben integrarse en sistemas ya existentes, en par-

ricular los de electrónica y comunicaciones. Por ello, el cumplimiento de las normas, ya sean obligatorias o voluntarias, es fundamental para acceder al mercado y mantener dicho acceso, y es parte esencial de la calidad total del producto, ya sea innovador o no. Por lo general, los requisitos obligatorios se recogen en reglamentos técnicos y MSF, en tanto que los voluntarios se encuentran en las normas.

Los requisitos de las normas, los reglamentos técnicos y las MSF difieren ampliamente entre un producto y otro, y un mercado y otro, y pueden resultar muy desalentadores para cualquier exportador o exportador potencial. Si bien la conformidad con las normas es una decisión voluntaria del proveedor, los reglamentos técnicos y MSF son de cumplimiento obligatorio regulado por la ley.

3.1 Reglamentos técnicos y medidas sanitarias y fitosanitarias (MSF)

Los gobiernos elaboran y aplican reglamentos técnicos y MSF para aquellos productos que pueden tener efectos perjudiciales en el medio ambiente o en la salud y la seguridad de la población. Los reglamentos técnicos recogen requisitos que a menudo son comparables a las normas aplicables a los mismos productos, así como disposiciones administrativas que contemplan requisitos en materia de evaluación de la conformidad. Las MSF son similares y también deben tomarse en consideración, sobre todo en el sector de la alimentación.

Todos los productos incluidos en el ámbito de aplicación de estos dos ámbitos normativos deben cumplir los requisitos de forma obligatoria. Sin embargo, como algunos no entran en dicho ámbito de aplicación, es muy importante

determinar si existe un reglamento técnico o una MSF en el mercado de exportación al que va dirigido un producto o servicio.

Los reglamentos técnicos y MSF normalmente tienen una validez de decenios más que de años. Este hecho constituye una ventaja para el proveedor, ya que su cumplimiento debe llevarse a cabo de forma coherente y continua. Sin embargo, también pueden convertirse en un obstáculo para la innovación si no siguen el paso de los avances tecnológicos. No obstante, todos los proveedores deben demostrar su cumplimiento. Por consiguiente puede decirse que la competitividad no está determinada por el cumplimiento de reglamentos técnicos o MSF, ya que estos ofrecen igualdad de condiciones a todos los proveedores. Sin embargo, si los productos o servicios no cumplen estos requisitos, el proveedor no tiene manera de entrar en el mercado. En el caso de las PYME de los países en desarrollo pueden constituir un obstáculo formidable para entrar en los lucrativos mercados de las economías desarrolladas, en particular cuando se trata de reglamentos medioambientales y sanitarios que requieren servicios de evaluación de la conformidad complejos y costosos que quizá no se presten a nivel local.

3.2 Normas voluntarias y privadas

En el siguiente nivel se encuentran las numerosas normas regionales, nacionales o internacionales cuya conformidad puede ser exigida contractualmente por el comprador y, por ende, se convierte en una decisión empresarial del exportador.

Las normas internacionales formales constituyen un sistema consolidado y de eficacia demostrada para abordar problemas tecno-

lógicos a nivel mundial. Las disciplinas de la OMC para que se utilicen normas como fundamento de las medidas reglamentarias exigen que las “normas internacionales” sean elaboradas por organizaciones designadas en el caso del Acuerdo MSF³⁾ o con arreglo a los principios para la elaboración de normas internacionales en el caso del Acuerdo OTC. Las normas internacionales formales, como las de la ISO o la Comisión Electrotécnica Internacional (CEI), se elaboran con arreglo a dichos principios.

Se hace una distinción entre las normas internacionales elaboradas con los principios establecidos en los Acuerdos de la OMC⁴⁾ y las disciplinas contempladas en el *Código de Buena Conducta para la Elaboración, Adopción y Aplicación de Normas*⁵⁾, y otras normas “privadas” que no cumplen estos principios y disciplinas. Las normas que se elaboran utilizando procesos abiertos a la participación a nivel mundial y que emplean estos principios se consideran “normas internacionales”. Las normas internacionales de la ISO se elaboran en el marco de estructuras de eficacia demostrada, enfoques operativos y modelos de participación que se detallan en las direc-

3) El Acuerdo MSF menciona específicamente que la Comisión del Codex Alimentarius (CAC), la Organización Mundial de Sanidad Animal (OIE) y el Convención Internacional de Protección Fitosanitaria (CIPF) son organizaciones que elaboran “normas internacionales” en materia de seguridad de los alimentos, salud animal y protección fitosanitaria, respectivamente.

4) Véase en el Anexo 4 la “*Decisión del Comité relativa a los Principios para la Elaboración de Normas, Guías y Recomendaciones Internacionales con arreglo a los Artículos 2 y 5 al Anexo 3 del Acuerdo*” que figura en el Segundo Examen Trienal del Funcionamiento y Aplicación del Acuerdo sobre Obstáculos Técnicos al Comercio en <http://docsonline.wto.org/DDFDocuments/t/G/TBT/9.doc>.

5) Véase http://www.wto.org/spanish/docs_s/legal_s/17-tbt_s.htm#ann3.

trices y procedimientos de desarrollo de la ISO y la IEC⁶⁾. Aunque pueden elaborarse otras normas que satisfagan las necesidades de determinados sectores o segmentos de la población, las cuales pueden ser perfectamente válidas y pertinentes para el fin perseguido, estas normas no cumplen dichas disciplinas ni comparten otras características de las normas internacionales formales. Varias normas internacionales – en particular las relativas a los sistemas de gestión ISO 9001⁷⁾ e ISO 14001 (véase el Gráfico 1) – han adquirido una gran importancia en el sector de la industria manufacturera y el sector servicios.

El uso de normas internacionales en apoyo de las políticas y normativas públicas ha aumentado en los últimos años, a medida que los países han ingresado en la OMC y han comenzado a aplicar las disciplinas contempladas en los Acuerdos sobre OTC y MSF para utilizar normas destinadas a reducir los obstáculos para el comercio.

Algunos ejemplos de normas regionales son las de la Unión Europea (UE), la Comunidad del África Oriental (EAC) y la Comunidad del África Meridional para el Desarrollo (SADC). Otros acuerdos comerciales bilaterales y multilaterales, así como los acuerdos regionales de libre comercio de diferentes partes del mundo, han impulsado de modo decisivo la adopción de normas internacionales. Algunas organizaciones y zonas de libre comercio, como la Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE), el Foro de Cooperación Económica Asia-Pacífico (APEC) y el Mercado Común del Sur de Argentina,

6) Véase http://www.iso.org/iso/standards_development/processes_and_procedures.htm.

7) Los títulos completos y referencias de las diversas normas mencionadas en el texto figuran en la Sección 10.

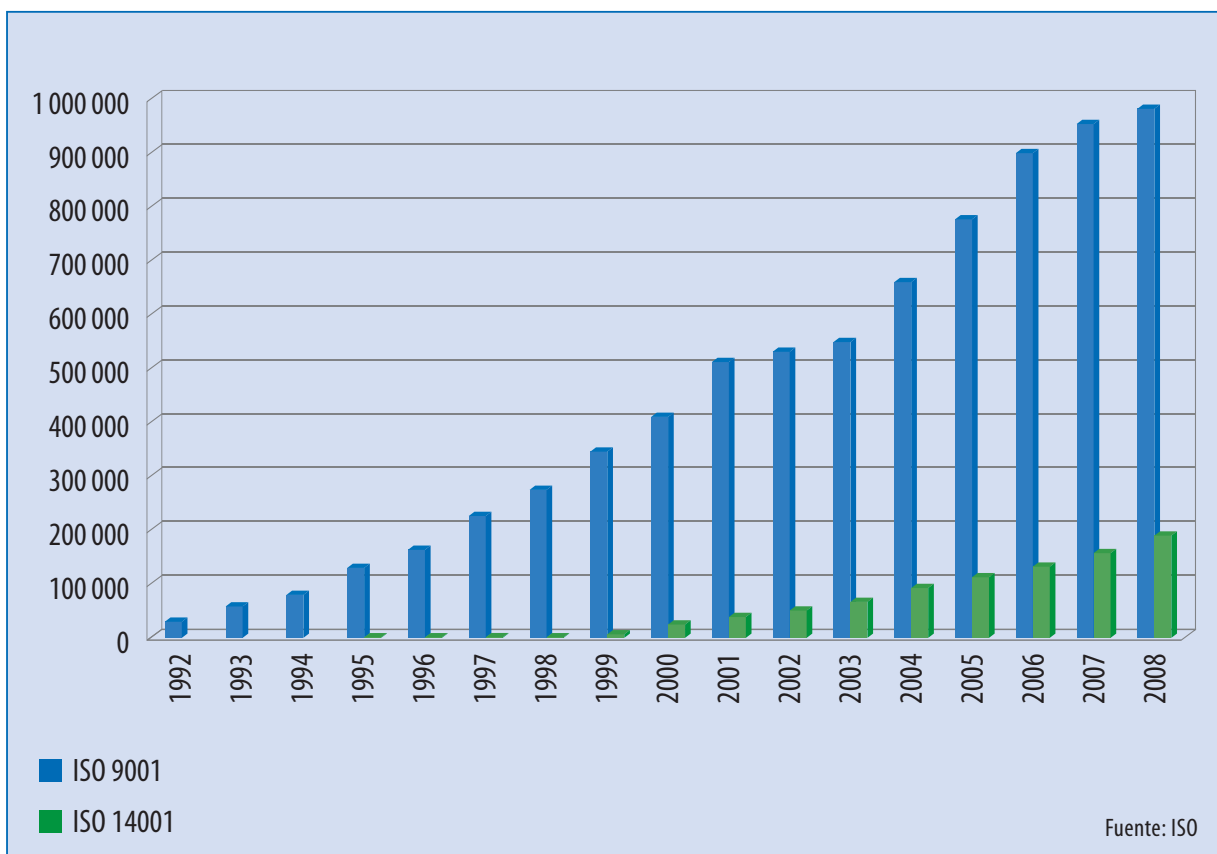


Gráfico 1: Certificados ISO 9001 e ISO 14001 emitidos en todo el mundo

Brasil, Paraguay y Uruguay (MERCOSUR), recomiendan el uso de normas internacionales para fomentar el comercio entre sus miembros y con el resto del mundo.

Las normas nacionales son demasiado numerosas para enumerarlas, ya que casi 150 de los 163 organismos miembros de la ISO publican normas de este tipo. Afortunadamente, muchas se basan en normas internacionales, pero no siempre se logra una plena equivalencia. Los reglamentos técnicos de muchos países se basan en normas nacionales o hacen referencia a ellas, lo que implica que todos los exportadores necesitan obtener información sobre las normas de los mercados de destino.

Las normas internacionales se revisan aproximadamente cada cinco años para comprobar su

utilidad y pertinencia. Las normas nacionales tienen un ciclo de vida parecido.

Existe un amplio y creciente número de normas no gubernamentales, así como importantes diferencias en los organismos u organizaciones que las elaboran, en lo referente a su gobernanza, enfoque de desarrollo y participación de las partes interesadas. La ISO distingue entre organizaciones internacionales de normalización “formales”, como las que se describen más arriba, y otros organismos “privados” de normalización⁸⁾. En el contexto de la labor de la ISO se han creado al menos

8) Una exposición más completa de este tema puede encontrarse en la siguiente publicación de la ISO: *International standards and “private standards”* (ISBN 978-92-67-10518-5) que puede descargarse gratuitamente del sitio web de la ISO: http://www.iso.org/iso/private_standards.pdf.

tres importantes categorías de normas privadas que han dado lugar a esfuerzos para armonizarlas o coordinarlas con el sistema de normalización de la ISO:

- Normas privadas para el sector de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) (consorcios y foros).
- Normas privadas para el comercio minorista y la industria agroalimentaria.
- Normas privadas relacionadas con aspectos sociales y medioambientales.

El cumplimiento de las normas privadas no es obligatorio, pero a menudo es una condición necesaria para comerciar con algunos de los grupos de compradores o minoristas más importantes de las economías desarrolladas. Sin embargo, la certificación de conformidad

con estas normas puede ser costosa. La realidad del mercado es que estas normas existen y que los exportadores actuales o potenciales a dichos mercados deben intentar cumplirlas para ser competitivos.

Otras normas privadas son las que imponen algunas grandes organizaciones multinacionales de comercio minorista. Estas normas se han desarrollado como resultado de la intensa competencia entre los minoristas y se utilizan para obtener ventajas competitivas. Estas normas de organizaciones minoristas tienen un período de validez muy breve, generalmente de uno o dos años, hasta que la ventaja competitiva disminuye y es necesario buscar una nueva norma. Actualmente, estas normas se aplican principalmente en el sector de la alimentación, pero pueden extenderse a otros sectores en el futuro.

4. El papel de los institutos nacionales de normalización

Los INN ofrecen un amplio espectro de servicios de normalización y evaluación de la conformidad, que dependen generalmente de la forma en que esté organizada la infraestructura de calidad nacional (ICN)⁹⁾. Por consiguiente, antes de abordar los servicios que puede prestar un INN, resulta conveniente describir brevemente los elementos de una infraestructura de calidad (QI) y su relación entre ellas. Los principales elementos y productos de una QI se ilustran en el **Gráfico 2**¹⁰⁾.

Para cada uno de estos elementos se han creado estructuras nacionales, regionales e internacionales desde hace muchos años. En el caso de la normalización, la ISO, la CEI, la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) y el Codex Alimentarius son organizaciones internacionales ampliamente conocidas, y existen muchas otras. Las contrapartes de las primeras tres en la Unión Europea son, por ejemplo, el Comité Europeo de Normalización (CEN), el Comité Europeo de Normalización Electrotécnica (CENELEC) y el Instituto Europeo de Normas de Telecomunicación (ETSI). En otras regiones existen organizaciones similares. Los principales organismos internacionales en materia de metrología son la Oficina Internacional de Pesos y Medidas (BIPM), que se ocupa principalmente de la metrología fundamental, y la Organización

Internacional de Metrología Legal (OIML), cuyo tema principal es la metrología legal. Al igual que sucede con las normas, se han creado numerosas estructuras regionales para armonizar aspectos metroológicos a nivel nacional. En el caso de la acreditación, las dos principales organizaciones internacionales son la Cooperación Internacional de Acreditación de Laboratorios (ILAC) y el Foro Internacional de Acreditación (IAF), que se ocupa ante todo de la certificación de sistemas y productos. Asimismo existen organizaciones regionales de acreditación.

A nivel nacional pueden existir diversas configuraciones organizativas. Por ejemplo, pueden crearse organizaciones nacionales por separado para la normalización, la metrología y la acreditación, o bien todos estos servicios pueden combinarse en una sola organización. Las organizaciones que constituyen la ICN pueden ser organismos públicos o privados, o ambas cosas. La combinación de estos no es uniforme y no existe una única buena práctica a nivel mundial para la configuración organizativa, si bien han ido apareciendo gradualmente algunas tendencias en este sentido. En algunos países, la ICN se rige por una política nacional de calidad, mientras que en otros se ha desarrollado de modo más o menos orgánico a lo largo de muchos años. Sin embargo, la mayoría de los expertos reconocen que una ICN eficaz y eficiente reviste una importancia crucial para la economía moderna. En el presente manual únicamente se abordan detenidamente los INN, aunque otros elementos no tienen una importancia menor.

9) Véase la definición de infraestructura de calidad nacional (ICN) en la Sección 10.

10) Una explicación más amplia de los elementos de las infraestructuras de calidad se encuentra, por ejemplo, en el sitio web de la Red de Organismos de Metrología, Acreditación y Normalización de Países en Desarrollo, en la dirección: <http://www.dcmas.net>.

| | |
|--|--|
| <p>Metrología</p> | <p>La metrología es la tecnología o ciencia de la medición y el servicio necesario para garantizar la trazabilidad reconocida a nivel internacional de las mediciones y de la calibración de instrumentos de medición. La metrología puede dividirse en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Metrología científicas • Metrología legal • Metrología industrial |
| <p>Normalización</p> | <p>Elaboración y publicación de un documento formal por parte de un organismo reconocido, generalmente por consenso, que contiene los requisitos que debe cumplir un producto, proceso o servicio. Las normas pueden ser el fundamento de reglamentos técnicos, obligaciones contractuales o expectativas del mercado. Las normas se elaboran a diversos niveles, a saber:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Normas internacionales • Normas regionales • Normas nacionales • Normas privadas |
| <p>Evaluación de la conformidad</p> | <p>La evaluación de la conformidad es el término genérico que se da a los servicios necesarios para demostrar que un proveedor, producto o servicio cumple los requisitos contemplados en una norma o reglamento técnico. Los siguientes servicios se consideran, por lo general, servicios de evaluación de la conformidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inspección • Ensayo • Certificación del sistema • Certificación del producto |
| <p>Acreditación</p> | <p>La acreditación, que incluye la evaluación horizontal, es la actividad consistente en conceder un testimonio independiente sobre la competencia de personas u organizaciones para prestar servicios de evaluación de la calidad a fin de facilitar el reconocimiento internacional de los certificados de conformidad.</p> |

Fuente: Elaboración del autor

Gráfico 2: Elementos o servicios de una infraestructura de calidad

Algunos institutos de normalización publican normas y solamente prestan servicios de información relacionados con ellas; este tipo de especialización se observa sobre todo en las economías desarrolladas. Otros, como los de la mayoría de las economías en desarrollo, también prestan numerosos servicios adicionales relacionados con la normalización, como asesoramiento, evaluación de la conformidad y formación. Una indicación de la amplia

variedad de servicios que ofrecen los INN se observa en el desglose de los servicios de los organismos miembros de la ISO que figura en *ISO Members 2009*¹¹⁾ (véase el Gráfico 3).

Cada uno de estos servicios se describe con más detalle a continuación. Una exposición

11) *ISO Members 2009*, 12ª edición, ISBN 978-92-67-01174-5, ISO, 2009, disponible en www.iso.org/iso/publications_and_e-products/governance.htm#PUB100029.

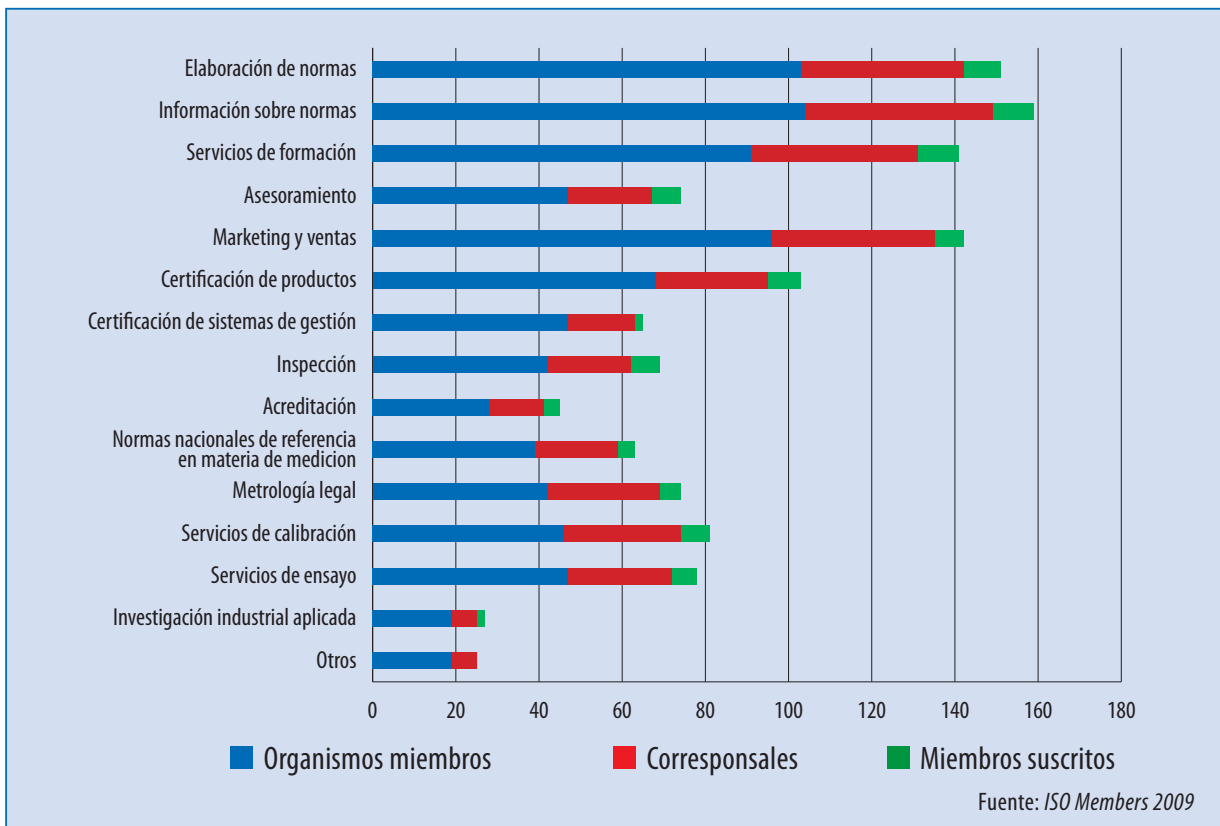


Gráfico 3: Servicios prestados por los organismos miembros de la ISO

más exhaustiva de la normalización en el desarrollo industrial, la facilitación del comercio y la mejora del acceso a los mercados mundiales puede encontrarse en la publicación de la ISO y la ONUDI “*Progresar rápidamente – Organismos Nacionales de Normalización en Países en Desarrollo*”¹²⁾. Puede encontrar información complementaria sobre todos los aspectos de la evaluación de la conformidad y su función en el comercio internacional en el manual conjunto de la ISO y la ONUDI titulado: “*Building trust – The Conformity Assessment Toolbox*”¹³⁾.

12) *Progresar rápidamente – Organismos Nacionales de Normalización en Países en Desarrollo*, 978-92-67-30477-9, ISO, 2008, http://www.iso.org/iso/fast_forward-es.pdf.

13) *Building trust – The Conformity Assessment Toolbox*, ISBN 978-92-67-10511-6, ISO, 2009, véase www.iso.org/iso/casco_building-trust.pdf.

4.1 Servicios de los INN

4.1.1 Elaboración de normas

Tal y como confirman los datos recogidos en *ISO Members 2009*, la mayoría de los INN (151 de los 162), por pequeños que sean, elaboran y publican normas nacionales a través de comités técnicos nacionales que funcionan con arreglo a los principios establecidos en las Directrices de la ISO y la CEI, y el anexo 3 del Acuerdo OTC de la OMC. En estos comités normalmente están representados las autoridades públicas, las organizaciones de industria y comercio, el mundo académico y la sociedad civil. Con muy pocas excepciones, la mayoría de las economías en desarrollo son “receptoras de normas” por oposición a “creadoras de normas”, es decir, las normas nacionales se basan en normas internacio-

nales o regionales, contienen algunas modificaciones o son plenamente equivalentes a estas últimas. Aún así, un INN progresista debe velar por que su país esté debidamente representado en los diversos comités técnicos a nivel internacional y regional a fin de proteger los intereses nacionales.

Al elaborar normas, los INN prestan servicio a dos grupos principales. En primer lugar, las autoridades necesitan normas nacionales para que sirvan de base a los reglamentos técnicos y MSF. En segundo lugar, la industria requiere normas como base del diseño y la producción. Por ello, los programas de elaboración de normas deben reflejar las necesidades de estos dos grupos. En vista del dinámico crecimiento del comercio internacional, las normas nacionales deben aproximarse lo más posible a las normas internacionales, es decir, las versiones nacionales deben mantenerse en un mínimo absoluto a fin de ayudar a la industria a acceder con más facilidad a los mercados exteriores.

4.1.2 Información sobre normas, procedimientos de evaluación de la conformidad y reglamentos técnicos

Casi todos los organismos miembros de la ISO facilitan información sobre las normas nacionales, así como sobre las principales normas internacionales, como las de la ISO, la CEI y el Codex Alimentarius. Los INN de mayor tamaño también tienen acceso a las normas nacionales de los principales socios comerciales de su país. En vista de la creciente importancia de las normas privadas, los INN de los países en desarrollo deberían estudiar

la posibilidad de facilitar información sobre estas normas y los correspondientes procedimientos de evaluación de la conformidad. En los INN bien organizados, este servicio de información es prestado por profesionales que tienen un amplio conocimiento de la materia correspondiente, de modo que las organizaciones que desean recibir información sobre las normas de mercados extranjeros pueden estar seguras de que la información recibida es precisa y ha sido actualizada.

Asimismo, los INN venden normas nacionales individuales o series de normas (por ejemplo, normas sobre construcción y seguridad eléctrica) o actúan como agentes para la venta de normas extranjeras e internacionales¹⁴⁾, ya sea impresas o en formato electrónico, como CD-ROM. En el caso de los INN más avanzados, las normas pueden descargarse de Internet una vez que se ha realizado el pago respectivo por medios electrónicos. Algunos INN prestan igualmente servicios de actualización a clientes selectos, es decir, se les informa si las normas indicadas, ya sean nacionales o extranjeras, han sido modificadas, revisadas o confirmadas.

La información sobre los procedimientos de evaluación de la conformidad y los reglamentos técnicos aplicables en los mercados de destino revisten una importancia similar para los exportadores. Los INN están bien situados para acceder a dicha información a través de sus conocimientos y enlaces internacionales. Este servicio de información constituye un

14) Las normas internacionales de organismos no gubernamentales, como la ISO y la CEI, generalmente están protegidas por derechos de autor, por lo que deben adquirirse. Otras, como las de organismos internacionales como la OIML y la Comisión del Codex Alimentarius pueden descargarse de forma gratuita.

valioso complemento de la cartera de servicios de los INN de los países en desarrollo. Los servicios de información de OTC y MSF de la OMC también están en condiciones de facilitar información sobre reglamentos técnicos, como se explicará más adelante.

4.1.3 Formación

Muchos INN prestan servicios de formación sobre normalización, ensayo y certificación, y la mayoría de ellos incluye la implantación de sistemas HACCP/APPCC de Análisis de Peligros y Puntos de Control Crítico, o sistemas de gestión conformes a las normas ISO 9001, ISO 14001, ISO 22000 o similares.

Esta formación de carácter general se complementa por lo general por la formación y acreditación de auditores de calidad. Los candidatos para los cursos de formación en materia de auditoría de calidad, medioambiente, seguridad de los alimentos y otros cursos de auditoría normalmente se seleccionan entre el personal de la organización que implanta estos sistemas de gestión. Cuando el INN se encarga igualmente de la metrología en el país, otras de sus principales actividades serán la formación sobre sistemas de calibración a nivel de empresa o la formación de metrologos. Los INN también pueden participar en la formación y acreditación de otros profesionales técnicos, como los especializados en pruebas no destructivas. Todos estos programas se rigen por normas internacionales, como la ISO 19011 o la ISO/IEC 17024.

No se considera que la formación entre en conflicto con la prestación de servicios de evaluación de la conformidad, siempre que la formación se imparta en foros abiertos de

carácter genérico, es decir, no para una sola empresa. De lo contrario se considera un servicio de asesoramientos y se aplican las advertencias descritas en el apartado 4.1.4. Incluso si los servicios de formación y asesoramiento del INN constituyen una división separada de la certificación, existe conflicto de intereses en lo referente a la organización de acreditación.

4.1.4 Servicios de asesoramiento

En su calidad de centros de excelencia tecnológica, los INN de los países en desarrollo se encuentran en una posición ideal para prestar servicios de asesoramiento sobre el cumplimiento de las normas y reglamentos técnicos de los mercados de destino, ya que tienen una amplia participación en el establecimiento de normas, en las actividades de normalización a nivel regional e internacional, y en la inspección y ensayo de los productos. De hecho, un 50% de los INN ofrecen estos servicios, como se observa en la lista del Gráfico 3. El principal inconveniente es que sólo pueden prestar servicios de asesoramiento si no ofrecen igualmente servicios de ensayo y certificación. De lo contrario no podrían obtener la acreditación, ya que se considera que esta combinación de servicios representa un conflicto de intereses.

En algunas organizaciones se ha evitado el conflicto de intereses separando los servicios de certificación de los de asesoramiento, con direcciones totalmente separadas bajo los auspicios de un grupo de empresas. Sin embargo, esta cuestión podría cambiar y sería importante que los INN obtengan la información

más reciente y las decisiones sobre conflicto de intereses adoptadas por el IAF y la ILAC.

4.1.5 Acreditación

La acreditación se utiliza cada vez más para determinar la competencia técnica de los laboratorios (de ensayo y calibración y de los organismos de certificación (de productos y sistemas). Muchos INN prestan servicios de acreditación como parte de su mandato para establecer normas en su país, como en el caso de Canadá, Malasia, Tailandia y otros países. Esta actividad sólo tiene sentido si el INN no presta servicios de evaluación de la conformidad, pues esta combinación podría considerarse un grave conflicto de intereses.

El principal cliente de los servicios de acreditación sería cualquier laboratorio, ya sea privado o público, y en particular, aquellos que prestan servicios de carácter público (por ejemplo, para la aplicación de reglamentos técnicos o MSF), o aquellos que prestan servicios de evaluación de la conformidad para los mercados de exportación. Otro tanto sucede con los organismos de inspección y las organizaciones de certificación de sistemas y productos.

Para obtener el reconocimiento internacional de los servicios de acreditación, es necesario firmar los acuerdos sobre reconocimiento mutuo de la ILAC (laboratorios), denominados “ARM” y de la IAF (sistemas de certificación), denominados “MLA”. Los INN cuyos servicios de acreditación no han sido objeto de una evaluación horizontal y no han sido reconocidos por medio de los AMR de la ILAC o los MLA del IAF, tendrán un problema de reconocimiento, pues los servicios de evalua-

ción de la conformidad de proveedores no acreditados por estos instrumentos pueden no ser aceptados en los mercados exteriores.

4.1.6 Metrología

La metrología está formada por tres ámbitos distintos: metrología fundamental o científica, metrología legal y metrología industrial. Los INN de muchos países son los guardianes de las normas nacionales de medición, participan en la metrología legal (generalmente en forma de metrología comercial, que es una subdivisión de la metrología legal) y prestan servicios de calibración a petición de la industria y las autoridades.

Las normas nacionales de medición deben demostrar una precisión comparable a la de otras normas nacionales, así como la competencia de los laboratorios de metrología a fin de que las mejores capacidades de calibración y medición (CCM) del país puedan figurar en el directorio mundial de la BIPM¹⁵⁾. Éste es el primer paso para garantizar que las mediciones sean aceptadas en los mercados internacionales, pero sin él, el resto del sistema nacional de metrología carece de sentido. Los servicios de metrología deben ser financiados por el Estado y, por consiguiente, no deben ser sufragados por el cliente.

La metrología comercial está relacionada con los reglamentos técnicos, ya que está destinada a garantizar que el comercio basado en parámetros, como masa, volumen, longitud, etc. sea un procesos equitativo, en el cual las mediciones se realizan con instrumentos que cumplen los criterios mínimos de precisión.

15) La lista de CCM puede consultarse en el sitio web de la BIPM en: <http://www.bipm.org>.

Estos instrumentos deben cumplir las normas definidas antes de su uso comercial, y deben calibrarse y verificarse a intervalos establecidos en la ley para garantizar que siguen cumpliendo estas normas. La finalidad fundamental de la metrología comercial es garantizar que el comercio de ámbito nacional se realiza de forma correcta, por lo que las administraciones públicas se consideran el cliente. Sin embargo, con el aumento de los productos preembalados para la exportación, los exportadores utilizan servicios de metrología comercial para garantizar que sus productos sean aceptados en los mercados extranjeros sin necesidad de volver a pesarlos o medirlos.

Los equipos de medición pierden precisión con el tiempo, por lo que es necesario calibrarlos a intervalos regulares para garantizar la exactitud de sus mediciones. Los INN de los países en desarrollo prestan servicios de calibración sobre todo a la industria y los laboratorios, pero también a las autoridades públicas. En los países pequeños, el INN a menudo es el único proveedor de estos servicios. En las economías de mayor tamaño, los laboratorios privados de calibración complementan cada vez más la función de los INN a este respecto. Sin embargo, es importante que el INN establezca un sistema nacional de calibración adecuado, por ejemplo, para garantizar la conformidad de las normas de medición que utilizan los laboratorios con las normas internacionales, en caso de que actúe como instituto nacional de metrología, y para garantizar que las mediciones sean aceptadas en los mercados de exportación.

4.1.7 Inspección, ensayo y certificación

La inspección, el ensayo y la certificación son los principales medios para demostrar a los compradores o autoridades que los productos y servicios cumplen las normas. A menudo, los INN prestan a las autoridades servicios de inspección de las importaciones o de la aplicación de las normas obligatorias. Estos servicios generalmente forman parte del ámbito de aplicación de los reglamentos técnicos, es decir, son requisitos obligatorios impuestos por las autoridades. Algunos países permiten que se realicen inspecciones antes del envío en lugar de controles fronterizos. Estas inspecciones son preferibles, ya que con ellas se evita el envío de productos no conformes. La industria puede utilizar estos servicios del INN antes de enviar sus productos a mercados extranjeros, si dichos servicios son aceptados en el lugar de destino. Los servicios de inspección también pueden demostrar que los productos cumplen las obligaciones contractuales asumidas por el comprador y el proveedor, algo que se aplica a las compras del sector público, tanto en el país como en el extranjero. Es necesario que estén acreditadas para demostrar su competencia y deben contar con el certificado ISO/IEC 17020:1998, *Criterios generales para la operación de varios tipos de organismos que realizan inspección*.

Los servicios de ensayo se prestan a las autoridades reguladoras para la aplicación de los reglamentos técnicos y MSF. De modo similar, los fabricantes y proveedores de productos necesitan servicios de ensayo de terceros independientes y técnicamente competentes para satisfacer las exigencias del cliente, o para determinar si los productos cumplen los requisitos o normas estipulados. Los INN

de las economías en desarrollo, junto con otros laboratorios públicos, son los únicos proveedores de servicios de ensayo. Para que se acepten estos servicios de ensayo es importante que cada laboratorio cuente con el certificado ISO/IEC 17025:2005, *Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y de calibración*. El hecho de ser el instituto nacional de normalización (o un laboratorio de un ministerio) ya no constituye un criterio suficiente.

En el caso de los servicios de certificación que prestan los INN, lo más importante desde la perspectiva del exportador son las normas de gestión de calidad y del medio ambiente ISO 9001, ISO 14001 y, cada vez más, ISO 22000:2005, *Sistemas de gestión de la inocuidad de los alimentos – Requisitos para cualquier organización en la cadena alimentaria*. El cumplimiento del Código HACCP/APPCC también es importante desde la perspectiva de los exportadores de alimentos. El certificado ISO/IEC 17021:2006, *Evaluación de la conformidad – Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión* es un requisito necesario para el reconocimiento de estos servicios de certificación de sistemas.

Los servicios de certificación de productos son importantes, en particular en el caso de los dispositivos médicos y los productos eléctricos destinados al mercado de Norteamérica. En tales casos, el INN puede actuar como subcontratista de organismos de certificación de productos que operen en los mercados extranjeros de destino. Estos acuerdos exigen que los INN de los países en desarrollo demuestren su competencia y negocien cláusulas concretas.

4.1.8 Servicios excluidos

Si bien los INN prestan una amplia gama de servicios, algunos de ellos son competencia de otras organizaciones en la mayoría de las economías en desarrollo. El más obvio es el ámbito de las MSF, que está separado del INN en la mayoría de los países, y las inspecciones y actividades de regulación son competencia de otros organismos. Por lo tanto, los INN generalmente no llevan a cabo procedimientos de control, inspección y aprobación de vegetales y animales. Sin embargo, incluso en este caso, los INN pueden prestar servicios de ensayo y certificación de MSF cuando así lo soliciten las autoridades.

4.2 Servicio de información de OTC y MSF de la OMC

Aproximadamente el 60% de los INN (según datos de la Secretaría de la OMC) son el único servicio de información designado para la consulta sobre OTC de la OMC; un 15% comparten esta responsabilidad con el ministerio competente, y un reducido porcentaje de INN sirven como servicio de información de MSF de la OMC para otros países. En el resto de los Estados Miembros de la OMC, los servicios de información acerca del Acuerdo OTC de la OMC se encuentran dentro del Ministerio de Comercio o su equivalente. Los servicios de información de MSF de la OMC generalmente se reparten entre los ministerios competentes en materia de salud y agricultura.

La creación de los servicios de información de OTC de la OMC constituye una obligación contemplada en el Acuerdo OTC de la OMC para responder a las preguntas de otros Estados Miembros de la OMC sobre normas nacionales,

reglamentos técnicos, organizaciones y regímenes de evaluación de la conformidad, afiliación internacional y regional de la normalización local, y organizaciones de evaluación de la conformidad. Varios Estados Miembros de la OMC han ampliado la función de los servicios de información más allá de las obligaciones que impone el Acuerdo OTC de la OMC, y ahora también prestan servicios de información a la industria nacional y al sector comercial.

Los servicios de información deben facilitar la siguiente información:

- Reglamentos técnicos vigentes (incluidas la metrología legal y las normas obligatorias).
- Normas nacionales vigentes.
- Nuevas propuestas de reglamentos técnicos.
- Propuestas de modificaciones a los reglamentos técnicos.
- Cualquier requisito relativo a la evaluación de la conformidad mediante reglamentos técnicos o normas.
- La pertenencia de las organizaciones nacionales del país a organizaciones regionales o internacionales dedicadas a la normalización o la evaluación de la conformidad.
- Los acuerdos de reconocimiento bilaterales y multilaterales relativos a los elementos antes mencionados.
- El nombre y la información de contacto de cada organización responsable de esta información.

Los servicios de información de MSF son similares, pues facilitan información sobre los reglamentos sanitarios o fitosanitarios adoptados o propuestos, los procedimientos de control o

inspección, los requisitos que deben cumplir los procesos de producción y los tratamientos de cuarentena. Asimismo deben responder a las consultas sobre los procedimientos de evaluación de riesgos que utilizan las autoridades, incluidos los factores que deben tomarse en consideración a la hora de determinar los requisitos en materia de protección sanitaria y fitosanitaria. Debe facilitarse igualmente información sobre la pertenencia de los organismos nacionales a organizaciones y sistemas sanitarios y fitosanitarios internacionales y regionales, así como a acuerdos y convenios bilaterales y multilaterales. Normalmente, los servicios de información de MSF están integrados en los ministerios competentes en materia de agricultura y salud (seguridad de los alimentos), medidas fitosanitarias y salud animal, y generalmente no forman parte del mandato del INN.

Los servicios de información que cuentan con una buena organización complementan estos servicios con alertas y advertencias precoces sobre los reglamentos técnicos y MSF que van a adoptar los socios comerciales. La Secretaría de la OMC elabora y facilita periódicamente una lista de todas estas notificaciones de los Estados Miembros de la OMC. Estos puntos de entrada examinan las notificaciones, determinan su pertinencia para el país y las distribuyen a la industria y las autoridades para información y recibir sus comentarios. Incluso pueden recopilar todos los comentarios para informar a los especialistas en comercio de los ministerios competentes, por ejemplo, para transmitir la posición de un país al Estado Miembro de la OMC que desea aplicar las medidas. Los exportadores de los países en desarrollo se pueden ver muy beneficiados si sus servicios de información prestan este servicio.

4.3 Usuarios de los servicios de los INN

La amplia extensión de los servicios que prestan o pueden prestar los INN indica que el espectro de clientes puede ser igualmente variado. El primer grupo comprendería las autoridades del mercado nacional, así como de los mercados de exportación potenciales, que necesitan información sobre las normas nacionales, ya se trate de requisitos del mercado o como base para reglamentos técnicos o MSF. Si el INN cumple igualmente la función de servicio nacional de información, las autoridades esperarán recibir todo el espectro de información contemplada en los Acuerdos sobre OTC y MSF de la OMC. Si los INN prestan servicios de evaluación de la conformidad, en particular en calidad de proveedores preferenciales en relación con los reglamentos técnicos, las autoridades aprovecharán plenamente dichos servicios, ya sea en el caso de las aprobaciones de productos antes de su comercialización o para determinar si los productos que ya se encuentran en el mercado cumplen estos reglamentos. Normalmente, el INN cobra por sus servicios de evaluación de la conformidad, mientras que los servicios de información generalmente se prestan de forma gratuita; tal sería el caso de los servicios “por el bien del país” que se financian con mecanismos públicos de financiación.

El segundo grupo de clientes de los INN sería la industria, es decir, los fabricantes y proveedores, que van desde empresas multinacionales que operan en el país y en mercados de exportación, hasta las PYME más pequeñas. La variedad de necesidades sería muy similar a las de las autoridades, pero las prioridades serían diferentes. A estos clientes les interesaría

más la evaluación de la conformidad como un servicio continuo que la información puntual. El ensayo, la certificación y la calibración formarían la mayor parte de estos servicios, siempre que pueda demostrarse la competencia técnica del INN. Los proveedores generalmente piden información sobre el cumplimiento de la normativa a sus socios industriales, es decir, a los fabricantes, pero en ocasiones pueden solicitar directamente al INN servicios de evaluación de la conformidad. No obstante, los proveedores serían los principales clientes para los servicios de información de los INN, en particular en los mercados de exportación.

En tercer lugar, los particulares y el público a veces hacen uso de los servicios de información de los INN, aunque el coste de los servicios de evaluación de la conformidad resulta demasiado elevado para el público en general.

4.4 Financiación de los INN

Las fuentes de financiación de los INN varían en función de si se trata de ministerios, órganos estatutarios o empresas privadas, y difieren de un país a otro. En algunos países, la totalidad de la financiación de los INN corre a cargo del Estado, y en otros una parte importante de su presupuesto se obtiene a través de la prestación de servicios de evaluación de la conformidad. Si el INN es una organización privada debe cobrar a quienes se benefician de sus servicios, incluido el Estado. Algunos INN incluso obtienen la mayor parte de su presupuesto de la administración de normas y certificados obligatorios. En el **Gráfico 4** se ilustra el porcentaje de las subvenciones públicas dentro de los ingresos de los miembros de la ISO en 2009.

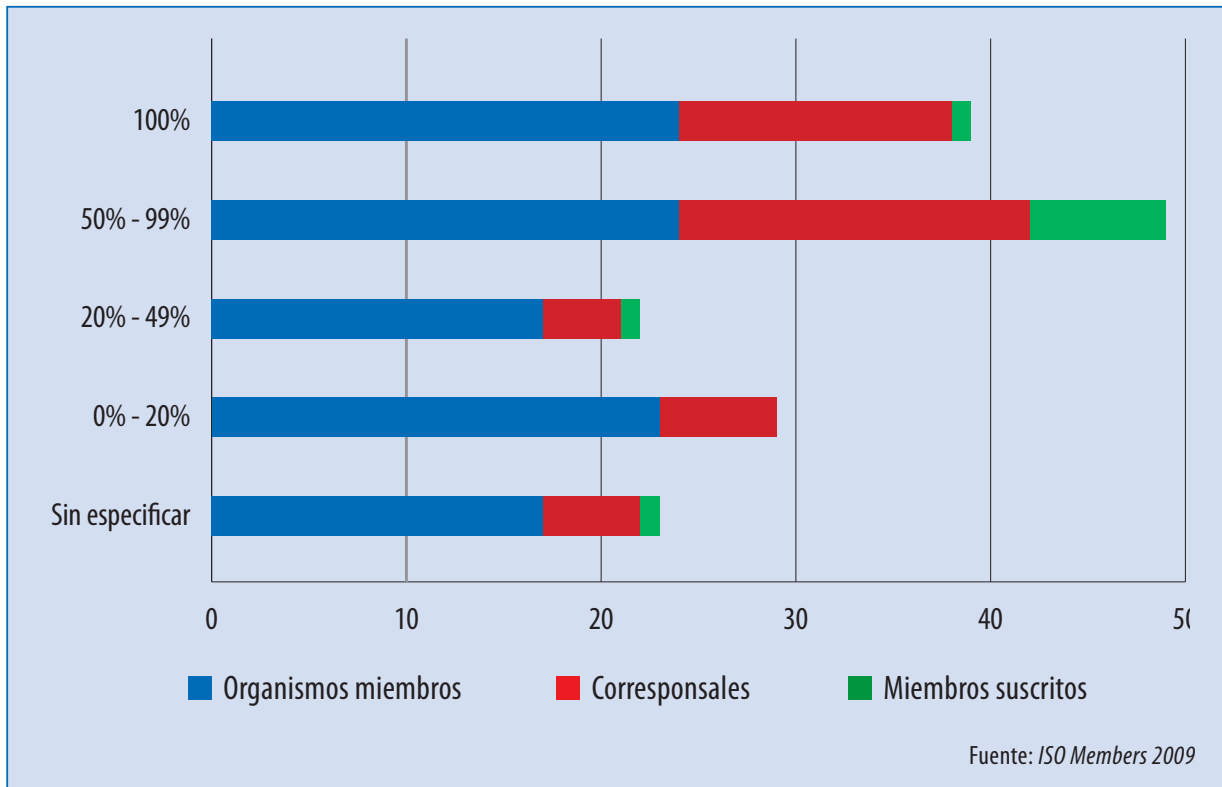


Gráfico 4: Subvenciones públicas como fuente de ingresos de los INN

Los mecanismos de financiación de los INN no presentan un interés especial para este manual, con excepción de los esfuerzos de colaboración entre los INN y las OPC. Más importante resulta la financiación pública de los esfuerzos de colaboración en actividades “por el bien del país”. Estos esfuerzos se explican con más detalle en el apartado 8.2. Para más información sobre la financiación de los INN véase la publicación de la ISO “*Financing NSBs – Financial Sustainability for National Standards Bodies*”¹⁶⁾.

16) *Financing NSBs – Financial Sustainability for National Standards Bodies*, ISO (Organización Internacional de Normalización), Ginebra, 2010, ISBN 978-92-67-10534-5. http://www.iso.org/iso/financing_nsbs.pdf.

5. El papel de las organizaciones de promoción del comercio

En todos los países existen instituciones de apoyo al comercio (IAC) que ayudan a las empresas a desarrollar, promover y vender sus productos y servicios en el exterior; en el **Gráfico 5** se ilustran las categorías más generales. Las IAC no tienen un formato generalizado y a menudo existen varias en un país. Para ilustrar las funciones y servicios de las IAC, en el Apéndice II se recogen los módulos de creación de capacidad para IAC que propone el ITC.

Por lo general, las OPC desempeñan una función más limitada en la “promoción” del

comercio internacional. En un país pueden existir varias OPC, que no son homogéneas y pueden adoptar muchas formas. En algunos países forman parte de los ministerios (por ejemplo, en Filipinas), en otros son organismos de derecho público (por ejemplo, en Fiji) y en otros más son organismos del sector privado (por ejemplo, las cámaras de comercio en Austria). En ocasiones son una combinación de empresa pública y privada (por ejemplo, el Consejo de Comercio de Suecia).

Una OPC puede representar a varios países pequeños, mientras que los países más gran-

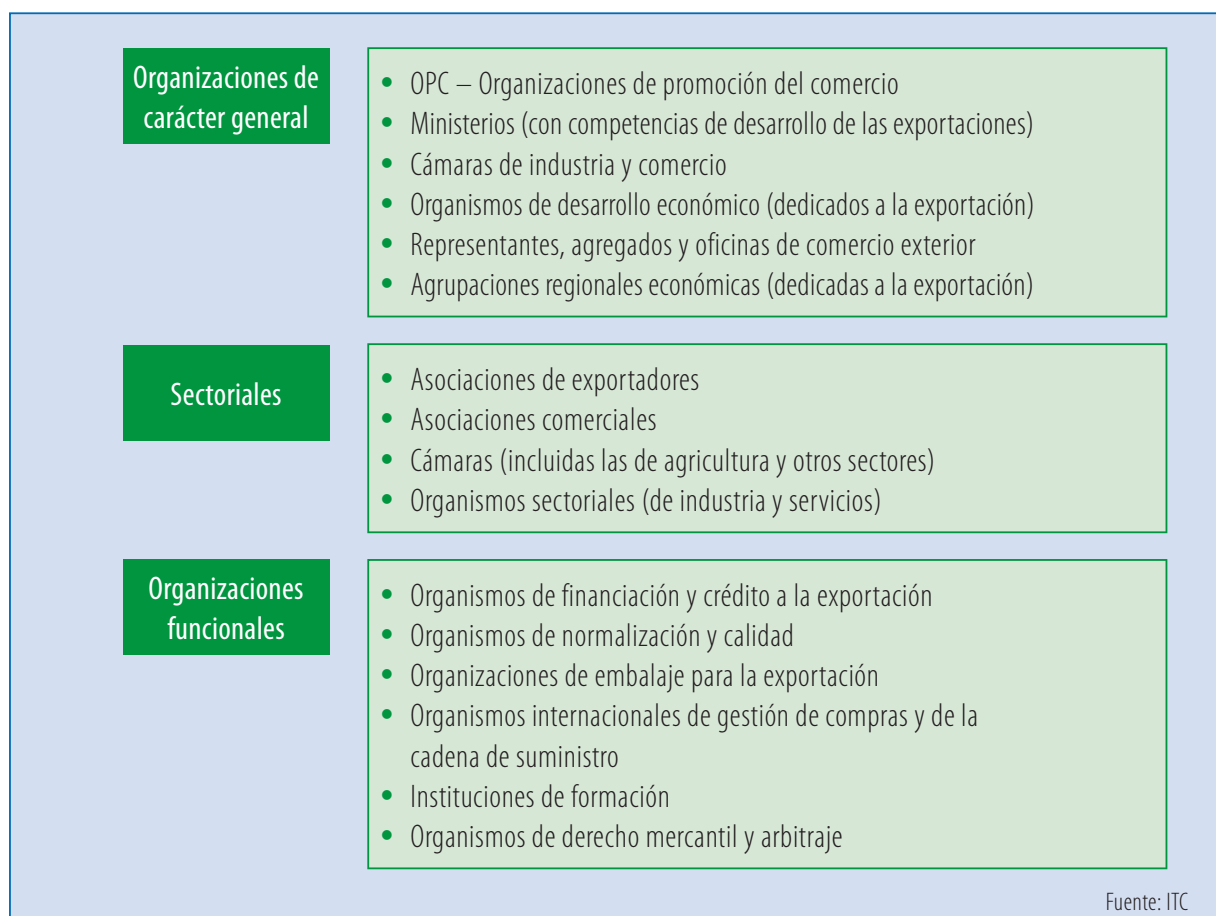


Gráfico 5: Principales categorías de IAC

des pueden estar representados por varias OPC a nivel regional, local o de ciudad. Sin embargo, por lo general una de ellas es reconocida como la OPC nacional en las reuniones internacionales debido a su estatuto jurídico y su financiación. No obstante, los clientes de exportación utilizan la OPC que mejor puede satisfacer sus necesidades. Un número reducido de OPC tienen competencias en materia de promoción del turismo, pero son más las que combinan su función de exportación con la de promover las inversiones extranjeras en el país. Como la base de clientes para la promoción del turismo y las inversiones extranjeras puede ser distinta de la promoción de las exportaciones tradicionales, no todas las combinaciones han dado buenos resultados y se han producido separaciones posteriormente (como en el caso de Portugal).

5.1 Servicios de las OPC

Las OPC pueden prestar los servicios que requiere la comunidad de exportadores, por ejemplo, en respuesta a un análisis de las necesidades de los clientes o a un análisis de las solicitudes recibidas. Asimismo, las OPC pueden utilizar información procedente de todo el mundo para identificar oportunidades en mercados y sectores que desconocen aún los exportadores de su país. Estas actividades pueden considerarse iniciativas de las OPC, y el equilibrio entre los servicios en respuesta a la demanda y los ofrecidos por iniciativa propia queda a discreción de la OPC. En el **Gráfico 6** se presenta una lista de los servicios que pueden prestar las OPC. No obstante, muchas OPC ofrecen tan sólo una parte de ellos debido a que carecen de recursos suficientes o competencias legales, a la falta de demanda por parte de los clientes o por la competencia de otras IAC. El presente manual

se centra en las funciones que brindan mayores posibilidades de colaboración con los INN.

5.1.1 Información

El principal objetivo de las OPC es poner a los vendedores en contacto con compradores extranjeros y facilitar el desarrollo de estos contactos. Las OPC pueden facilitar información sobre compradores y vendedores, por ejemplo, tamaño, volumen de negocios, información de contacto, reputación en el mercado, actitudes de los clientes, competitividad, métodos de hacer negocio, tamaño del mercado, etc., pero raras veces ofrecen asesoramiento en materia de solvencia. De ello se encargan las oficinas comerciales. Las OPC pueden ofrecer información sobre normas y reglamentos técnicos, pero muy pocas de las participantes en la consulta lo hacían. MATRADE de Malasia fue la excepción, pues ofrece esta información desde sus oficinas en el extranjero previa solicitud. Sin embargo, esta es una actividad que requiere una gran cantidad de personal y cada vez son más las OPC que subcontratan o compran los resultados de estos trabajos a proveedores de información comercial. Las OPC recopilan y distribuyen información a través de publicaciones, sitios web, correos electrónicos selectivos y personalmente en los servicios de información. También pueden delegar esta tarea en oficinas provinciales y organismos situados cerca de los exportadores.

5.1.2 Promoción en los mercados de destino

Una vez que la OPC ha identificado la información sobre compradores y mercados potenciales, y que el exportador se ha decidido a

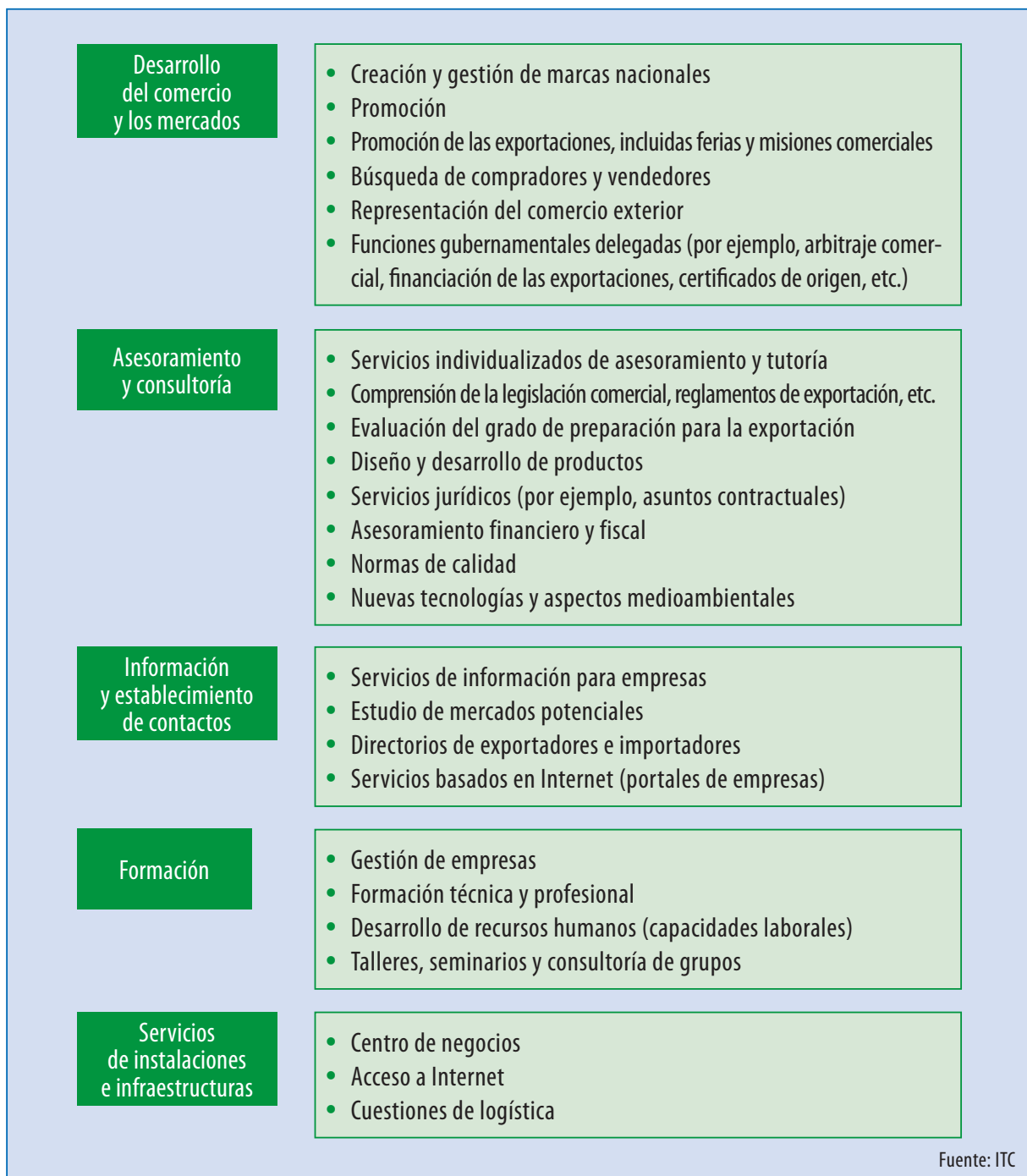


Gráfico 6: Principales servicios de las IAC

explotar esta oportunidad, la OPC puede facilitar los contactos entre comprador y vendedor. Para ello puede facilitar o subvencionar la participación del exportador en una feria comercial internacional, ya sea por sí solo o con otras empresas. Asimismo

puede organizar misiones de compradores y vendedores al mercado de destino. Todas estas actividades están destinadas a desarrollar los contactos entre comprador y vendedor, y a que el exportador conozca mejor las condiciones del mercado de exportación.

5.1.3 Apoyo en el extranjero

Las OPC que cuentan con redes de oficinas o representantes en el extranjero pueden prestar una ayuda adicional a los exportadores de su país, algo que es especialmente importante para que las PYME, que no tienen agentes ni distribuidores en un nuevo mercado, puedan cumplir los requisitos en la lengua del lugar. A menudo, las PYME tienen que utilizar las oficinas de la OPC en el extranjero, la embajada de su país o los servicios de otros representantes para hacer estas presentaciones y encontrar servicios de traducción e interpretación. Las OPC de mayor tamaño con amplias redes en el extranjero pueden ayudar a los exportadores a conocer las peculiaridades del mercado local. Sin embargo, el traslado de personal de las OPC a mercados extranjeros resulta costoso, por lo que se complementa con personal local que puede ofrecer conocimientos lingüísticos y conocimientos a un menor coste.

En algunas economías desarrolladas se han creado oficinas de promoción de las importaciones con el fin de prestar apoyo a las PYME de países en desarrollo para acceder a sus mercados. Algunos ejemplos típicos son el Centro de Fomento de las Importaciones de los Países en Desarrollo (CBI) o el Programa suizo de promoción de las importaciones (SIPPO)¹⁷.

5.1.4 Papel de las OPC en el desarrollo del comercio

La función principal de las OPC cambió con la llegada de Internet, que permite a los expor-

17) Enlaces con organizaciones de promoción de las importaciones. <http://www.tponetwork.net/importpromotionagencies.php>.

tadores buscar directamente información en lugar de hacerlo a través de una OPC, y ponerse en contacto con compradores potenciales por correo electrónico, redes de empresas o mercados electrónicos. En respuesta a ello, algunas OPC comenzaron a intervenir en una fase anterior del proceso de exportación a fin de ayudar a los exportadores a desarrollar y adaptar sus productos para la exportación.

De este modo, las OPC han tenido que dotarse de capacidades adicionales. Si las OPC no prestan asistencia en materia de preparación para la exportación, diversos organismos de pequeñas empresas pueden encargarse de ello (como la red Business Link del Reino Unido, por ejemplo). Algunas OPC de países desarrollados (por ejemplo, las de Suecia y Noruega) ofrecen un apoyo más pormenorizado (en una fase posterior del proceso) y ofrecen servicios de asesoramiento de pago en competencia con el sector privado. Otro tanto sucede en algunas economías en desarrollo (por ejemplo, MATRADE ofrece apoyo financiero para ayudar a las PYME a mejorar su embalaje y etiquetado). Estas extensiones de los servicios de las OPC pueden incluir asistencia en materia de normas y reglamentos técnicos.

5.1.5 Servicios excluidos

Las OPC de los mercados desarrollados generalmente dirigen directamente a los clientes a las fuentes de asesoramiento en lugar de especializarse en cuestiones como embalaje, transporte, financiación y seguros, que requieren conocimientos y capacidades que normalmente no tienen los funcionarios públicos. De este modo, normalmente no facilitan la información sobre reglamentos técnicos o normas que necesitan los expor-

tadores para satisfacer las necesidades del mercado. En vista de la globalización del comercio y del incremento de la circulación de productos entre los países, resulta más importante que nunca que los exportadores mejoren su información sobre los requisitos para entrar a los mercados. La función de este documento de conclusiones es mostrar la forma en que las OPC pueden añadir esta asistencia a sus actividades y colaborar con los INN a tal fin.

5.2 Sectores beneficiados

Las OPC están acostumbradas a tratar con exportadores que envían productos a países extranjeros. Este servicio se ha ampliado para incluir la asistencia a los exportadores para que establezcan sucursales en el extranjero y generen beneficios mediante la fabricación en el extranjero (inversiones en el exterior). Junto con la globalización y el traslado de instalaciones de producción a economías de bajo coste, ha surgido una dependencia de la venta de servicios (como el asesoramiento profesional, las actividades de construcción y el transporte). Las OPC han tenido que desarrollar mecanismos para prestar asistencia a los proveedores de servicios, ya sean profesionales (como arquitectos, abogados, contables) o consultores (por ejemplo, empresas o servicios comercializados a nivel internacional). Las herramientas desarrolladas para la venta de productos (como las ferias comerciales) no resultan necesariamente útiles para vender servicios. En este aspecto, las misiones comerciales que se concentran en las presentaciones personales han resultado por lo general más eficaces. Sin embargo, tanto la venta de productos como la de servicio implican la facilitación sobre el mercado.

A los países menos avanzados les interesa igualmente vender productos básicos en el extranjero, normalmente materias primas o productos agrícolas que puedan procesarse para hacer alimentos. Aunque las herramientas utilizadas para la exportación de productos pueden resultar útiles, es posible que se necesite una información más amplia sobre el mercado para ayudar a los exportadores de alimentos. Algunas veces, es el Ministerio de Agricultura o el de Alimentación el que se encarga de la promoción de la industria agroalimentaria y no una OPC. Así pues, en el contexto de la colaboración con los INN, el interlocutor puede ser una organización que no sea la OPC principal.

5.3 Usuarios de los servicios de las OPC

Aunque la gama de servicios que prestan las OPC puede parecer bastante amplia, como se ilustra en el **Gráfico 7**, en realidad es relativamente reducida. Las encuestas muestran que, incluso en mercados desarrollados como el del Reino Unido, aproximadamente un 40% de los exportadores desconocen la existencia de una OPC. Las grandes empresas no suelen necesitar los servicios de las OPC, ya que generalmente venden productos ampliamente conocidos en mercados consolidados, y conocen bien a sus compradores y mercados. Si desean introducirse en un nuevo mercado, probablemente designen a un agente o distribuidor, o establezcan una oficina local, sin necesitar los servicios de una OPC. Una excepción podrían ser las organizaciones de servicios, como las grandes cadenas de distribución o empresas de construcción, que necesitan apoyo diplomático para llegar a

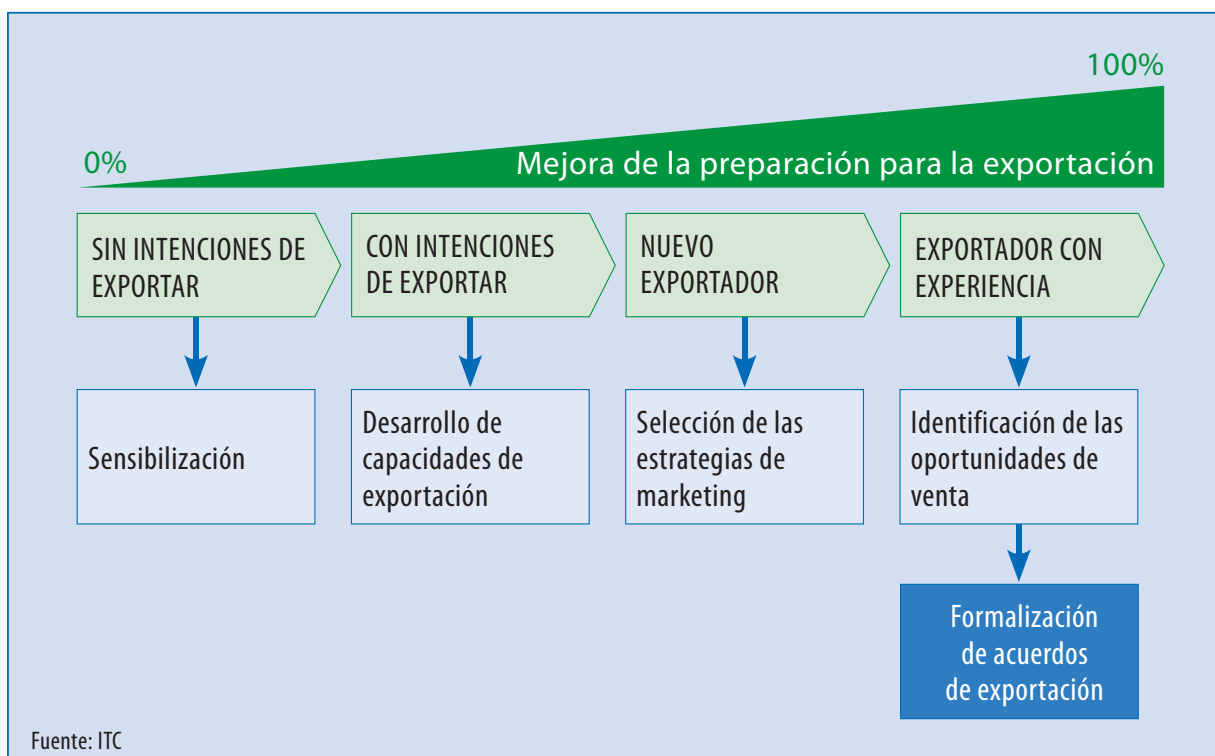


Gráfico 7: La función de las OPC varía en función del nivel de preparación para la exportación

las personas que toman las decisiones en los ministerios del país en cuestión. Las empresas de servicios, como los bancos, y los profesionales independientes, como los arquitectos y peritos, raramente recurren a una OPC, ya que es poco probable que ésta cuente con los conocimientos especializados necesarios.

Los clientes de las OPC suelen ser PYME. En la mayoría de los sectores se considera que las microempresas son demasiado pequeñas para exportar, sobre todo si se requieren cantidades considerables de capital circulante o de recursos para penetrar en un mercado extranjero. Las PYME que desean entrar en nuevos mercados o vender nuevos productos en mercados ya existentes pueden pedir ayuda a las OPC para encontrar compradores y llevar a cabo estudios de mercado. Este ser-

vicio generalmente tiene un coste reducido o es gratuito.

5.4 Financiación y recursos

5.4.1 Financiación

Los gobiernos nacionales y las autoridades regionales y locales de la mayoría de los países consideran que la venta de productos y servicios en el extranjero conlleva beneficios económicos, de modo que una parte o la totalidad de los recursos de las OPC son fondos públicos. Es poco habitual que una OPC se financie con fondos que no sean públicos. Normalmente, cuando un servicio está disponible para todos sin una adaptación para satisfacer las necesidades de un exportador determinado, este servicio se presta gratuitamente *in situ* al exportador.

Cuando se han adaptado algunos elementos del servicio (por ejemplo, cuando la OPC realiza el estudio de mercado determinado para un exportador) o este está disponible únicamente para un grupo de empresas (por ejemplo, un grupo que desea exponer en una feria extranjera), esas empresas deben pagar una parte o la totalidad de los costes adicionales de la prestación de este servicio exclusivo. Esto puede hacerse en forma de pago del exportador a la OPC o como una subvención del OPC para rembolsar al exportador una parte de sus costes. Ambos métodos presentan sus ventajas e inconvenientes, por ejemplo, una subvención para cubrir costes puede resultar fácil de gestionar, mientras que cobrar honorarios por servicios a un exportador puede implicar un uso intensivo de personal para dicho cobro. La tendencia de repartir las cargas de este modo es más común en las economías desarrolladas, pero puede llegar a ser más frecuente en los países en desarrollo a medida que aumentan las presiones sobre el Tesoro público.

5.4.2 Priorización de recursos

Las OPC cuentan con recursos humanos, técnicos y financieros limitados. Dicha limitación afecta tanto a las OPC de los países desarrollados como a las de países en desarrollo. Eso les impide atender todas las demandas, por lo que deben tomar decisiones. Muchas ya conceden prioridad a servicios por sectores, países de interés o tipo de organizaciones. A menos que los exportadores estén dispuestos a financiar servicios adicionales en materia de requisitos técnicos, normas, MSF y evaluación de la conformidad, las OPC deben comparar la importancia de estos servicios con los que ya prestan para atender a la demanda. Además, las OPC deben priorizar las iniciativas y oportunidades que han identificado y decidir los recursos que deben destinarse a los nuevos servicios. Es preferible que las OPC realicen un estudio de mercado entre los exportadores para decidir la forma de modificar la utilización de los recursos. Si están asesoradas por un comité de representantes de empresas, también pueden pedir la opinión de este órgano.

6. Posibles ámbitos de colaboración

Las consultas han indicado que pocos INN y OPC han colaborado hasta la fecha a gran escala o formalmente; así pues, conviene señalar muchos de los esfuerzos de colaboración posibles. Cada país y sus instituciones deberían seleccionar aquellos que resulten apropiados según el contexto de las costumbres y prácticas nacionales. Las posibilidades de cooperación discutidas durante las consultas se resumen en el **Gráfico 8** y se explican en detalle en las siguientes secciones.

6.1 Interrelaciones en materia de información

Antes de exportar, las empresas deben obtener información sobre el mercado de exportación pertinente para sus productos y servicios, con el fin de tomar las decisiones adecuadas en lo que se refiere al cumplimiento de los requisitos, o simplemente sobre la conveniencia de exportar. Dicha información puede referirse a datos sobre compradores potenciales, tamaño del mercado, competencia, niveles de precios, preferencias del mercado, logística de transporte y almacenamiento necesaria, etc. Además, los productos deben cumplir la normativa técnica o las medidas MSF, someterse a una inspección previa a la expedición, y llevar por ley marcas de certificación del producto. También es posible que los exportadores deban demostrar el cumplimiento con las normas del producto mediante normas voluntarias (por ejemplo marcas de certificación del producto) para conseguir su aceptación en el mercado. Los compradores, por su parte, también pueden exigir el cumplimiento de

normas voluntarias o privadas como parte de sus contratos.

Cuanto más pequeñas son las empresas, menos personal y menos tiempo tienen para recabar esta información, por lo que pueden solicitar ayuda a las agencias. Contar con un número elevado de agencias permite que la información se ofrezca en más lugares y con mayor frecuencia, pero saber quién hace qué y de qué manera puede ser confuso. Ello ha llevado a muchos gobiernos a crear y mantener “ventanillas únicas”. Los INN y las OPC pueden proporcionar gran parte de la información necesaria, tal y como se ha expuesto en los apartados 4 y 5. De ahí la conveniencia de realizar esfuerzos de colaboración para asegurar el suministro fluido de información compartida entre los INN y las OPC.

6.1.1 Intercambio de información entre las OPC y los INN

Dicho de manera sencilla, la información que mantienen los INN está relacionada con normas, reglamentos técnicos, evaluación de la conformidad y, en ocasiones, medidas MSF. Esta información estaría disponible en su propio país, así como a escala regional e internacional. Los INN deben proporcionar información actual y futura sobre los avances a través de contactos con los servicios nacionales de información de OTC y MSF, sus entidades homólogas, organizaciones de normalización regionales e internacionales, y la OMC. Los INN disponen de ingentes

| | |
|--|---|
| <p>Interrelaciones en materia de información</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Intercambio de información relativa a <ul style="list-style-type: none"> – Mercados de interés para exportadores – Productos y servicios que los exportadores desean vender – Normas, reglamentos técnicos, medidas MSF, evaluación de la conformidad en mercados objetivo – Notificaciones de la OMC relativas a reglamentos técnicos y medidas MSF • Indicación y vínculos a sitios web • Información de los INN sobre el programa de trabajo para la normalización <ul style="list-style-type: none"> – Nuevas normas que deben desarrollarse – Nuevos comités técnicos que deben establecerse – Divulgación de proyectos de normas para su discusión pública • Difusión de información acerca de las OPC <ul style="list-style-type: none"> – Sitios web, publicaciones, listas de distribución seleccionadas – Centros de información – Sistemas de alerta rápida en materia de alimentos y piensos, problemas en los mercados objetivo con los productos exportados |
| <p>Creación de capacidad y servicios de asesoramiento</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Servicios de asesoramiento para cumplir los requisitos del mercado <ul style="list-style-type: none"> – Rediseño de productos, servicios o envases – Aplicación de sistemas de gestión (calidad, seguridad alimentaria, medio ambiente) – Prestación de servicios de consultoría • Servicios de creación de capacidad a escala nacional <ul style="list-style-type: none"> – Mejora de la infraestructura de calidad nacional (ICN) – Contraparte para proyectos de donantes |
| <p>Obtención y demostración de la conformidad</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Las OPC actúan como mediadores entre exportadores y proveedores de servicios tales como los INN y otros • Los INN prestan servicios de calibración y evaluación de la conformidad <ul style="list-style-type: none"> – Inspección – Ensayos – Certificación (productos y sistemas) |
| <p>Otras posibilidades de colaboración</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Mejora de los canales de comunicación formales y cooperación a través de un Memorando de Entendimiento (ME) o similar • Miembros permanentes de los comités técnicos para el desarrollo de normas (nacionales e internacionales) de las OPC • Representación mutua en materia de gobernanza y estructuras de asesoramiento • Seminarios, talleres y oportunidades de formación conjuntos en relación con intereses comunes • Tratamiento del dumping de productos de baja calidad en los mercados nacionales • Colaboración para emplear los fondos gubernamentales en actividades de creación de capacidad en las PYME • Creación de un Grupo de Trabajo Nacional para discutir e intercambiar información de interés y beneficio mutuo |

Fuente: Elaboración del autor

Gráfico 8: Posibles ámbitos de cooperación entre los INN y las OPC

cantidades de datos relativos a normas y servicios de evaluación de la conformidad a través de sus comités técnicos y bases de datos de clientes. Se comunican asimismo cada vez más a través de sitios web, pero selectivamente también se dirigen a miembros del comité, así como a sectores concretos y/o asociaciones sectoriales.

En cambio, las OPC identifican, recopilan y facilitan información sobre mercados extranjeros y no nacionales. Están en contacto con muchas organizaciones que venden a mercados extranjeros y no sólo nacionales, y está mejor informadas que los INN en cuanto a los mercados de exportación objetivo. Las OPC son expertas en información sobre las condiciones de los países y los mercados, y su ámbito de influencia se extiende a sus oficinas en el extranjero, sus embajadas y otras representaciones diplomáticas. Las OPC también contarán con mecanismos para hacer accesible la información a los exportadores mediante sitios web, publicaciones, centros de información y sistemas de distribución seleccionados.

Aunque sus cometidos puedan solaparse, es más probable que las funciones, capacidades y carteras de clientes de los INN y las OPC se complementen entre sí. Lo mismo ocurre con la información en materia de normas, reglamentos técnicos y mercados. En consecuencia, sería conveniente que los INN y las OPC estudien las siguientes posibilidades:

- Intercambiar información sobre mercados que interesen a los exportadores (de forma que los INN puedan informar a las OPC sobre los datos de que disponen y las OPC, por su parte, puedan informar a los INN sobre los mercados objetivo para recabar información).

- Intercambiar información sobre productos y servicios que los exportadores deseen vender en el extranjero (para que los INN puedan avisar a las OPC cuando se celebren debates internacionales sobre normas nuevas o modificadas, y que las OPC puedan avisar a los INN cuando sea interesante que el país participe en dichos debates). Esto permitiría a los INN ejercer presión para favorecer los intereses del sector privado durante el desarrollo de normas regionales e internacionales.
- Intercambiar información sobre las notificaciones de reglamentos técnicos (en caso de que el INN sea el servicio nacional de información del Acuerdo OTC de la OMC, véase el apartado 4.2) con un abanico más amplio de empresas para que tengan la oportunidad de enviar comentarios a través del servicio nacional de información a los representantes de la autoridad nacional en la OMC.
- Remitirse a las bases de datos de clientes de cada uno y compartir dichas bases de datos (en la medida de lo permitido por la legislación nacional o los contratos con los clientes). Esto permitiría vender los servicios de los INN y las OPC a grupos más amplios, con lo que podría aumentarse su eficacia.
- Hacer uso de ambos sistemas de difusión de la información para ampliar el acceso a la información que ofrece cada uno.
- Enlazar sus respectivos sitios web para que las personas que los visiten sepan de la existencia de la otra organización y se conecten fácilmente a la misma mediante el enlace. Esto contribuiría asimismo

a su localización mediante motores de búsqueda por Internet.

6.1.2 Difusión de la información de los INN

Los INN difunden información periódica sobre el desarrollo de normas, tales como:

- Determinar la necesidad de una norma nacional antes de comenzar a desarrollarla.
- Crear nuevos comités, subcomités o grupos de trabajo técnicos para desarrollar normas nacionales o colaborar en actividades de normalización regionales o internacionales.
- Divulgar proyectos de normas para el debate público antes de su publicación.
- Anunciar la aprobación y la publicación de normas nacionales, incluidas aquellas que las autoridades deban declarar obligatorias.

Si el INN es el servicio de información para las OTC de la OMC (y ocasionalmente el servicio de información de las MSF de la OMC), y ha desarrollado servicios de valor añadido en relación con reglamentos técnicos internacionales y medidas MSF (véase el apartado 4.2), puede que considere oportuno facilitar su resumen de notificaciones a la Secretaría de la OMC en relación con aquellos reglamentos o medidas que los Estados Miembros de la OMC deberán aplicar, sobre todo si se trata de socios comerciales de su país. Estas notificaciones deben llegar a cada grupo de interés que se vea afectado por las actividades de este tipo que realice un socio comercial. A estos grupos de interés, si es necesario, se les deberá dar la oportunidad de aportar sus comentarios. Dichos comentarios se recopilarán y, a continuación, se informará

a las autoridades para que traten la cuestión con las autoridades del socio comercial, o con los Comités OTC o MSF de la OMC si fuera necesario. Esta información anticipada también podría ser de gran utilidad para los exportadores que deseen proteger o expandir sus mercados.

En ambas situaciones, los INN tendrían sus propios canales de difusión y sus propios grupos de interés. Estos canales son a la vez proactivos y reactivos. Los canales proactivos normalmente incluirían listas vigentes de grupos de interés de los sectores o de las autoridades con los que se mantiene una comunicación individual mediante cartas oficiales, correos electrónicos, faxes, etc. Las asociaciones y los sectores económicos formarían parte de los grupos de interés provistos con este tipo de información. Esto se publica cada vez más en los sitios web de los INN a disposición de una audiencia más amplia, aunque son ellos quienes deben encontrar la información por sí mismos. Sería sumamente beneficioso para el país que los INN pudieran recurrir a los mecanismos de difusión de la información de las OPC para aumentar la suya propia y llegar a una audiencia mucho más amplia. Las OPC podrían contribuir enormemente al proceso de determinar grupos de interés específicos y comunicarles la información tan rápido como sea posible, además de ponerla a disposición en sitios web y centros de información.

6.1.3 Difusión de la información de las OPC

Las OPC pueden poner la información a disposición de los exportadores a través de los siguientes canales:

- Sitios web (en acceso abierto o acceso limitado a usuarios registrados).
- Sistemas de distribución que tratan de suministrar información adecuada a usuarios mediante un perfil preestablecido (a menudo conocido como Difusión Selectiva de Información o DSI). Esto suele realizarse por correo electrónico en países donde las tecnologías de la información y las comunicaciones están muy extendidas entre las PYME, o por correo ordinario allí donde la infraestructura o la cultura no permite la entrega electrónica.
- Publicaciones.
- Centros de información (con contacto personal, telefónico o por correo electrónico con el personal de las OPC, o con varios métodos).
- Anuncios en periódicos, revistas sectoriales o por radio, cuando no pueden utilizarse de manera generalizada otros métodos más enfocados a una audiencia específica.

La OPC suele ser el centro designado al que se comunica la información sobre los problemas y los fallos de la exportación. En las economías desarrolladas, estos centros de información a veces están vinculados a sistemas de alerta rápida, sobre todo en el sector de los alimentos y piensos. Las OPC deberían asegurar que esta información también se comunica al INN, sobre todo si los problemas surgen por un proceso inadecuado de ensayo y certificación, en cuyo caso el INN tendría que ser capaz de hacer el seguimiento y rectificar la situación con prontitud. Una acción como ésta podría proteger a todo un sector en casos graves de fracaso, por ejemplo antes de que una comunidad económica desarrollada, como la UE, ponga las exportaciones de un país en “la

lista negra”. Lógicamente, las OPC deberán colaborar estrechamente con los funcionarios públicos en materia comercial, ya que estos casos pueden exigir una intervención oficial e incluso una acción policial.

6.2 Creación de capacidad y servicios de asesoramiento

Una cuestión de peso para cualquier exportador es garantizar que los productos o servicios que se exportan cumplen los requisitos establecidos, ya se trate de reglamentos técnicos o de obligaciones contractuales. Cuando se tiene plena constancia de que el producto o el servicio no cumple los requisitos, el productor o el proveedor debe decidir qué medidas emprender para lograr el cumplimiento, por ejemplo, planteándose preguntas como: *¿Cuál es la inversión requerida? ¿Deben rediseñarse los productos? ¿Se requiere una mejor maquinaria de fabricación? ¿Debe mejorarse la inspección y el ensayo? ¿Necesita el sistema de calidad mejora y certificación?*

A menudo, y sobre todo en las empresas más pequeñas, los internos disponibles son escasos y se precisa ayuda de fuentes externas. La cuestión es: ¿pueden las OPC o los INN prestar estos servicios?

6.2.1 Servicios de asesoramiento

Si a los INN se les acredita para prestar servicios de evaluación de la conformidad, es muy poco probable que la misma organización pueda ayudar al exportador a rediseñar el producto o a aplicar un sistema de gestión de la calidad dado que, en ese caso, se trataría

de una consultoría. Si el INN no está acreditado para prestar servicios de evaluación de la conformidad, puede prestar servicios de consultoría; sin embargo, es poco probable que un mercado extranjero acepte su ensayo y certificación. En este caso, los productos en cuestión deberán ser sometidos (de nuevo) a ensayos por una organización distinta del INN. Lo mismo sería aplicable a la certificación de sistemas de gestión.

No obstante, las OPC rara vez están organizadas de tal forma que puedan prestar servicios de asesoramiento/consultoría de este tipo. Fundamentalmente suministran información sobre mercados extranjeros para luego relacionar a los potenciales proveedores y compradores. Allí donde una OPC pueda prestar estos servicios de asesoramiento o consultoría, podría actuar como un complemento muy útil de los servicios de evaluación de la conformidad de los INN, dado que no surgiría ningún conflicto de interés. En este caso, el INN y la OPC deberían cooperar estrechamente para garantizar que el servicio de asesoramiento/consultoría de la OPC cumple su finalidad de ayudar a mejorar el producto, proceso o servicio para que cumpla los requisitos establecidos y proceder a su ensayo y certificación.

Cuando un OPC no presta los servicios de consultoría requeridos, y el INN tampoco presta los servicios de asesoramiento/consultoría a causa del conflicto de interés, sería conveniente que la OPC pudiese indicar a sus clientes dónde pueden obtener dichos servicios. Las organizaciones de desarrollo sectorial y de apoyo a las PYME, las IAC específicas del sector, o las empresas de consultoría con una buena reputación serían canales válidos. Como es lógico, encontrar al consultor adecuado es fundamental. A menudo, las reco-

mendaciones personales son la mejor forma de localizar a un buen consultor, dado que pocos países cuentan con sistemas formales de autorización de consultores.

6.2.2 Servicios de creación de capacidad

La creación de capacidad en este contexto se centra ampliamente en la elaboración de información nueva, así como en la capacidad de diseño, ensayo y certificación de las organizaciones que prestan servicios a los exportadores (generalmente los INN y las OPC) con el fin de promover la competitividad del sector exportador. La comunidad de donantes se esfuerza en todo momento por establecer relaciones de trabajo con organizaciones que pueden actuar como socio local en el país donde desea desarrollar la capacidad. Dicho socio puede ayudar al donante a canalizar el apoyo a las organizaciones pertinentes y para cubrir las necesidades adecuadas. En muchos países en desarrollo se ha propuesto al INN para que asuma esta función, dado que en los últimos tiempos se ha canalizado una gran cantidad de ayuda de los donantes para el desarrollo de la capacidad de ensayo, certificación, metrología y acreditación. No obstante, algunos países, son las OPC quienes asumen esta obligación, ya que la creación de capacidad (es decir, la aplicación de sistemas de gestión de la calidad, buenas prácticas agrícolas, de transporte y almacenaje, etc.) va más allá de la infraestructura de calidad nacional (ICN), y está destinada a productores y proveedores por igual.

En este caso, el OPC debe incluir al INN desde el principio para determinar las necesidades reales de creación de capacidad del país, sobre

todo desde una perspectiva de acreditación, metrología y evaluación de la conformidad, para que dichas necesidades se contemplen en el diseño del proyecto. Si el INN es el socio de preferencia de la organización donante, debería incluir de forma similar a la OPC. La OPC debería tener un conocimiento más amplio de los tipos de productos y servicios que más se beneficiarían de los proyectos de creación de capacidad encaminados a la mejorar los resultados de las exportaciones.

6.3 Obtención y demostración de la conformidad

Tal y como se ha señalado en las Secciones 4 y 5, está claro que existe una delimitación de atribuciones entre los INN y las OPC en relación con la prestación de servicios de evaluación de la conformidad. Los INN pueden prestar servicios de evaluación de la conformidad, mientras que las OPC no. No obstante, para ayudar a sus clientes a acceder a los mercados extranjeros, las OPC deben conocer bien los servicios que ofrecen los INN y ser capaces de remitir a dichos clientes al contacto correcto del INN. Ello presupone que los INN disponen de bases de datos actualizadas en materia de calibración y evaluación de la conformidad, por ejemplo, servicios de inspección, ensayo y certificación que se comunican a la OPC. También sería útil que las OPC y los INN fuesen capaces de determinar quiénes son los contactos específicos para este tipo de información.

Si el INN no es capaz de ofrecer los servicios apropiados de evaluación de la conformidad, la OPC puede remitir a sus clientes a otros proveedores de servicios de evaluación de la conformidad del sector privado nacionales y

acreditados, o a proveedores extranjeros que puedan desempeñar esa misma función. Las OPC deben tomar nota de los organismos mundiales de evaluación de la conformidad del sector privado con oficinas en países o regiones en desarrollo que prestan servicios reconocidos de evaluación de la conformidad.

Las OPC también pueden mediar en la negociación de acuerdos de subcontratación entre los INN y proveedores extranjeros de servicios de evaluación de la conformidad. Esto podría ser especialmente útil en la certificación de productos cuando el organismo de certificación en el mercado objetivo otorgue una licencia al fabricante sobre la base de ensayos y auditorías llevadas a cabo por los INN, o en virtud de acuerdos de subcontratación con otros organismos locales de evaluación de la conformidad. En la mayoría de los casos, esto será más eficaz que recurrir a auditores de organismos de certificación del extranjero o llevar a cabo los ensayos fuera del país. También se puede recurrir a este tipo de medidas en los contactos con los organismos encargados del marcado “CE” y notificados, aunque podría haber ciertas dificultades por las repercusiones jurídicas para el organismo notificado.

En algunos países, las OPC pueden apoyar a las PYME con fondos públicos o de sus asociados para poder obtener asesoramiento sobre la adaptación de sus productos o servicios para cubrir las necesidades de los mercados extranjeros o conseguir la certificación del producto o sistema. Sería útil que la OPC pudiera conseguir el apoyo del INN para aprovechar lo mejor posible dichos fondos, como por ejemplo, enfocándose a productos y servicios que puedan mejorarse realmente. Es probable que el INN solicite el pago de los servicios prestados, y no debe esperarse

que los preste por debajo del precio de coste. Una OPC debe estar dispuesta a que su ayuda financiera para las PYME se transfiera al INN.

6.4 Otras posibilidades de colaboración

Aparte de las posibilidades de colaboración anteriormente señaladas, existen otras que, en su mayoría, permiten mejorar la comunicación formal entre las OPC y los INN.

6.4.1 Comités técnicos

Los INN gestionan los comités técnicos que toman decisiones sobre las normas nacionales, y deben garantizar que toda la información sobre dichos comités y el desarrollo de las normas se envíen siempre a las OPC. La OPC debe designar una secretaría específica o una persona concreta que actúe como canal de comunicación y se encargue de enviar la información a los miembros y clientes apropiados, así como de remitir las reacciones al INN. Informar sobre un nuevo comité técnico o la actualización de la afiliación a un comité establecido podrían ser notificaciones típicas. La OPC también podría recomendar las organizaciones que pueden contribuir al proceso de toma de decisiones.

6.4.2 Estructuras de gobernanza y de asesoramiento

Muchos INN cuentan con un comité que hace las veces de foro de normalización, que asesora a la dirección de los INN sobre los servicios que debería prestar a los grupos de interés,

así como sobre la dirección estratégica que se debe seguir en la normalización. A pesar de no contar con una función de dirección o fiduciaria directa, el comité actúa como foro para que los grupos de interés expresen sus opiniones, inquietudes y necesidades en materia de normalización. Los INN deberían invitar a las OPC a unirse a un foro de estas características y participar con regularidad con los representantes de la dirección.

En caso de no existir dicho foro, podría ser útil que el INN y la OPC constituyesen un grupo de trabajo nacional para discutir e intercambiar información sobre normas, reglamentos técnicos, medidas MSF, procedimientos de evaluación de la conformidad y servicios relativos a requisitos de exportación en mercados objetivo. También podría ser conveniente invitar a los representantes de la OPC a las juntas o consejos del INN. Si la OPC ha creado estructuras de gobierno similares, se podría invitar al INN a que compareciese con una representación parecida.

6.4.3 Conferencias, seminarios y talleres

Cuando la creación de capacidad para la entrada en mercados extranjeros incluya conferencias, seminarios y talleres, debería invitarse a los representantes de las OPC y los INN para que aportasen sus puntos de vista sobre las opiniones del sector, los proveedores y las autoridades relativas a la comprensión de las normas, los reglamentos técnicos y la evaluación de la conformidad. Este tipo de actividades pueden ser muy eficaces para mejorar la capacidad, sobre todo si se organizan con la participación de expertos extranjeros y locales.

Recuadro 1 – Programas típicos de información y promoción de las normas

Malasia (DSM)

El DSM, el INN de Malasia, es socio y participa en la financiación de los gastos de varias organizaciones y asociaciones de consumidores con el fin de promocionar las normas y su aplicación, a pesar de que es difícil obtener financiación pública.

Tailandia (TISI)

El TISI, el INN de Tailandia, ofrece un programa de 10 meses en materia de formación y consultoría para fabricantes que incluye asesoramiento. También proporciona servicios educativos para consumidores destinados a comunidades y escuelas, con el fin de promocionar las normas.

Fuente: Presentación de Malasia y Tailandia en la consulta

7. Identificación de cadenas de valor sensibles a la calidad

El modelo de cadena de valor se usa en muchas organizaciones para mostrar cómo actividades fragmentadas pueden coordinarse para desvelar interconexiones e interdependencias entre empresas internacionales y operadores económicos en distintos países. Las cadenas de valor destacan el hecho de que la mayoría de productos y servicios se producen mediante un conjunto de actividades complejas y secuenciadas. Los desarrollos en los mercados mundiales en las últimas décadas han aumentado enormemente la complejidad de los vínculos interempresariales y las formas en que se coordinan las actividades de distintas organizaciones. Desde una perspectiva de las políticas, las cadenas de valor se usan cada vez más para abordar dos cuestiones clave en el desarrollo empresarial y la promoción comercial:

- Cómo movilizar y colaborar con el sector privado para promover el desarrollo, reducir la pobreza y cambiar las intervenciones del lado de la oferta por las del lado de la demanda;
- Cómo apoyar las actividades productivas de pequeños productores y poblaciones marginadas en el contexto de la globalización.

A la hora de preparar una cadena de valor para un producto o servicio en un país específico será necesario centrarse en la coordinación de los sistemas de producción y distribución fragmentados, y las opciones de que dispone de una empresa para manejar las relaciones a lo largo de la cadena. También se trata de una oportunidad para identificar los aspectos en los que las OPC y los INN podrían brindar apoyo. También permitirá determinar

fácilmente las posibles deficiencias y definir programas para desarrollar las capacidades adecuadas. Este método puede ser de mayor utilidad para el sector de las PYME que para el de los grandes exportadores que ya están familiarizados con la secuencia de procesos y agentes, y que han desarrollado sus propios métodos para hacer frente a las posibles carencias. En esta sección se presentan tres cadenas de valor genéricas – agricultura, confección y turismo – a modo de ejemplo.

7.1 Análisis de la cadena de valor durante las consultas

Los INN y las OPC no recurren demasiado a las cadenas de valor para determinar el posible apoyo que podrían brindar a los exportadores. También está claro que las cadenas de valor para el mismo producto tienen una imagen distinta en cada país y deben desarrollarse de nuevo cada vez. No obstante, el proceso ilustra las ventajas de revisar cadenas de valor completas para determinar las limitaciones clave relativas a la calidad que afectan a las exportaciones. De esta forma, se podrían elegir actividades específicas para subsanar esas limitaciones, mejorar la competitividad de las exportaciones, determinar los requisitos de calidad en cada eslabón de la cadena, así como el organismo que prestaría el servicio.

Las secciones siguientes y los **Gráficos 9, 10 y 11** presentan un análisis de la cadena de valor de los tres sectores seleccionados. Los colores de los cuadros individuales representan a

agentes de la cadena de valor e indican si los INN o las OPC pueden suministrar información y presentar servicios de evaluación de la conformidad o de otro tipo. Algunos de los eslabones están coloreados para indicar que las OPC se encuentran en una buena posición para establecer conexiones entre los agentes.

7.2 Agricultura

La agricultura es el principal pilar de muchas economías en desarrollo, tanto para el consumo local como para la exportación. La producción agrícola está sujeta a complejos reglamentos técnicos y a medidas MSF en las economías desarrolladas, así como al control de la cadena de valor mediante normas, ensayos y certificación; por ejemplo, el principio “del campo a la mesa” es habitual. En consecuencia, ofrece un margen extraordinario para la intervención de los INN y las OPC. La cadena de valor genérica para la agricultura (véase el **Gráfico 9**) ofrece una perspectiva más amplia sobre dichas posibilidades.

Al inicio de la cadena de valor, los agricultores necesitan fertilizantes de calidad, pesticidas autorizados, análisis del agua y del suelo, metales pesados, ensayos de los residuos de los pesticidas y de aflatoxinas, etc. Este proceso culmina en una certificación de buenas prácticas agrícolas (BPA). Dado que el almacenaje y el transporte también se consideran de alto riesgo en el proceso de conservación de la integridad de la materia prima, estas actividades a menudo también deben cumplir las normas pertinentes y contar con la debida certificación.

Este mismo sistema riguroso se requiere en el tratamiento de plantas que deben demostrar el cumplimiento de normas internacionales

como el HACCP/APPCC o la ISO 22000, o normas privadas con un ámbito de aplicación similar. Es posible que estos requisitos hayan sido impuestos por autoridades reguladoras o grandes compradores, tales como empresas multinacionales de comercio minorista. Todos estos servicios de evaluación de la conformidad pueden ser prestados por los INN, ya sea de forma independiente o en colaboración con organizaciones de certificación multinacionales u otras del sector privado. Además, en tanto que servicio nacional de información de la OMC, el INN es responsable de obtener información de sus contrapartes en los mercados objetivo.

La OPC puede determinar cuáles son las principales ventajas de país en cuanto a productos y utilizar sus oficinas en el extranjero para aprovechar las oportunidades del mercado, ofrecer información sobre normas para productos y mercados conocidos, y junto con el INN, desarrollar normas en materia de empaque para garantizar la integridad del producto durante el transporte. En algunos países, la gran importancia de los productos de alimentación y piensos como categoría de exportación ha hecho necesario crear OPC especializadas. Una estrecha cooperación entre los INN y las OPC puede ser beneficiosa, teniendo en cuenta que en algunos países la promoción de los negocios agrícolas es responsabilidad de un ministerio o agencia independiente.

7.2.1 Análisis de la cadena de valor del sector agrícola

El **Gráfico 9** ofrece un ejemplo de cómo se puede recurrir a las cadenas de valor para determinar la posible intervención de los INN u OPC. Este ejemplo es de carácter genérico y no representa a ningún producto o país agrí-

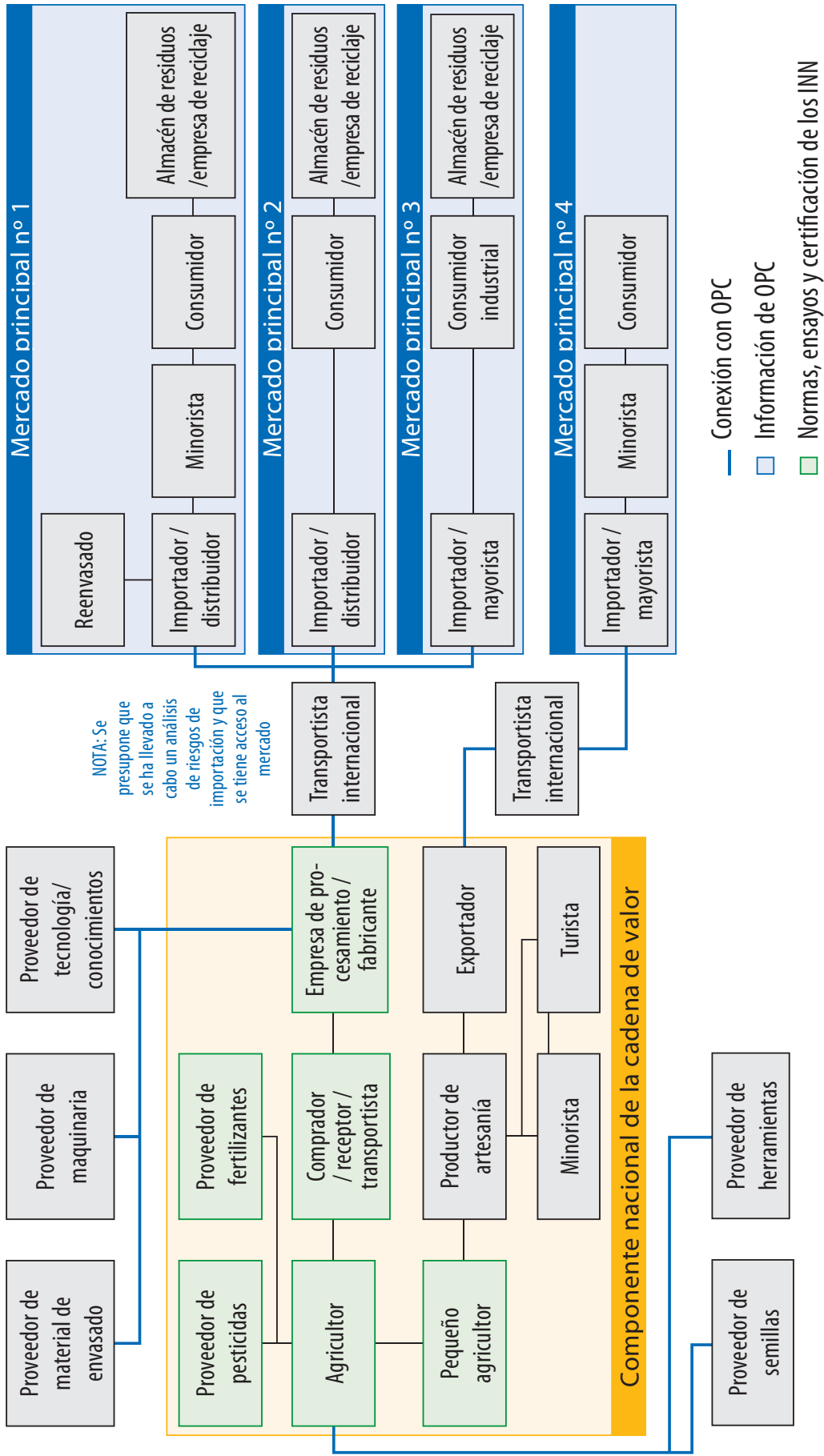


Gráfico 9: Cadena de valor – agricultura

Fuente: ITC

cola en concreto. A causa de las numerosas diferencias entre productos, países de origen y requisitos de los mercados objetivo, el ejercicio debería llevarse a cabo con información real antes de poder presentar el modelo definitivo para la intervención de los INN o las OPC en un país en particular.

En el diagrama, los bloques que representan los mercados principales aparecen de color azul y están enlazados con los componentes nacionales de la cadena de valor para indicar que la OPC puede desempeñar una función importante a la hora de conectar dichas entidades o para suministrar información que facilite la comercialización de los productos del fabricante. Esto también es aplicable a los fabricantes que suministran los componentes de la cadena de valor nacional con máquinas de procesamiento, empaquetado, etc. que se requieren para el producto terminado. Los bloques que aparecen de color verde indican que debe cumplirse un requisito técnico, y que el INN podría prestar el servicio de evaluación de la conformidad.

Debería evaluarse cuidadosamente cada uno de los eslabones de la cadena de valor para tener en cuenta los requisitos técnicos; la forma más sencilla es hacerlo mediante tablas. Para cada uno de los eslabones, como por ejemplo, proveedor de pesticidas, agricultor, empresa procesadora, etc., los reglamentos técnicos, las medidas MSF y los requisitos del mercado de obligado cumplimiento deben estudiarse de forma íntegra y reflejarse junto con la información pertinente, los motivos para su aplicación, etc. Una vez determinados los servicios que podrían prestar el INN y la OPC locales, resultará muy sencillo indicar aquellos para los que se requiere la intervención de proveedores extranjeros de servicios de evaluación de la conformidad.

Algunos eslabones fuera de la cadena de valor nacional, como material de embalaje o proveedores de maquinaria y transportistas internacionales en principio también podrían ser competencia del INN local, pero es probable que prefieran recurrir a los servicios de inspección, certificación o laboratorio en su propio país antes de exportar sus productos al país del productor.

7.3 Confección de prendas de vestir

El **Gráfico 10** ilustra una cadena de valor de la industria de la confección típica de muchas economías en desarrollo. En una situación real, probablemente habría mucho más sectores y subsectores, es decir, la realidad sería mucho más compleja. El ejemplo presupone que el algodón se cultiva en el país, y que los posteriores procesos de valor añadido, como el desmotado, el hilado, el tejido y el tricotado también se realizan localmente antes de que el fabricante o el sastre pase a confeccionar la prenda. También utilizarían suministros extranjeros de telas tejidas o tricotadas. La confección de prendas no suele estar sujeta a reglamentos técnicos, salvo los que afectan a procesos como el teñido.

El ejemplo indica que la posible intervención de los INN y las OPC es mucho mayor que la esperada. Por ejemplo, los INN podrían participar directamente en la fase de cultivo del algodón al proporcionar normas y pruebas para los fertilizantes. Los fertilizantes están sujetos a normas obligatorias en varias economías en desarrollo en las que se ha encomendado a los INN la labor de garantizar que los fertilizantes importados o fabricados localmente cumplen la normativa. Aunque los pesticidas suelen estar controlados por organismos reguladores

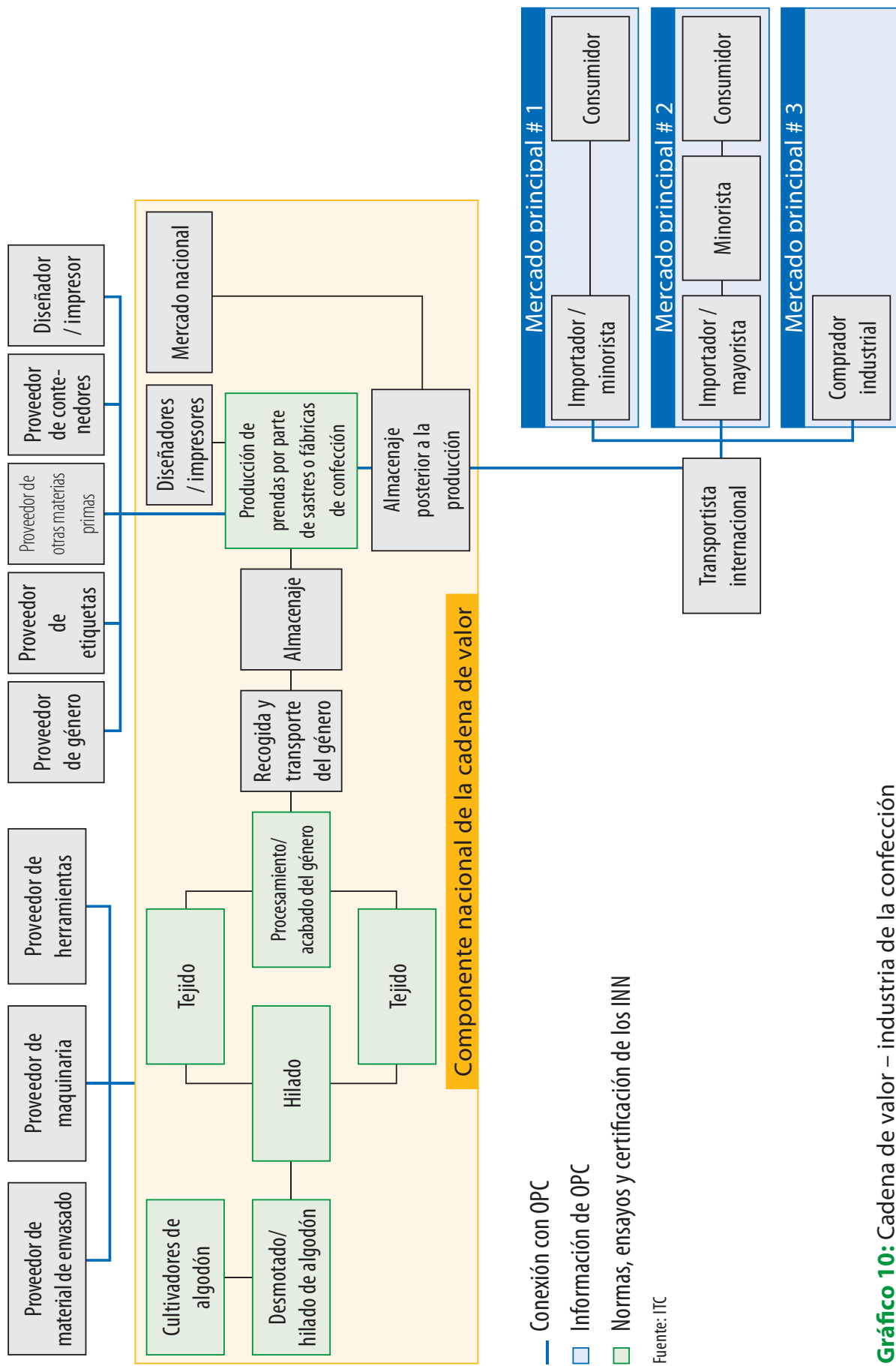


Gráfico 10: Cadena de valor – industria de la confección

que dependen de los ministerios de agricultura del país, los INN a menudo son capaces de realizar pruebas de residuos de pesticidas cuando sea necesario. Los INN pueden prestar el mismo tipo de servicio en toda la cadena de producción, incluida la certificación ISO 9001 o ISO 14001.

En cambio, las OPC deberían ser capaces de suministrar información sobre mercados extranjeros y podrían ayudar a los productores a localizar a proveedores de materias primas y a empresas de transporte internacional, así como para conectar a los productores del sector de la confección con importadores, mayoristas o minoristas en el mercado objetivo. Éste no suele ser el caso de los grandes grupos de venta al detalle que cuentan con sus propias divisiones de compras. La información de las OPC también debería servir para retroalimentar a los INN con el fin de coordinarse con la información relativa a las normas exigidas en el mercado. Podría justificarse la intervención de las OPC en el mundo de la moda mediante la prestación de ayuda a los fabricantes para que se relacionen con diseñadores de tejidos y prendas de vestir. De esta forma, estarían ayudando especialmente a las PYME a conocer las tendencias actuales del mundo de la moda y, por tanto, a servir mejor a la impredecible industria de la confección.

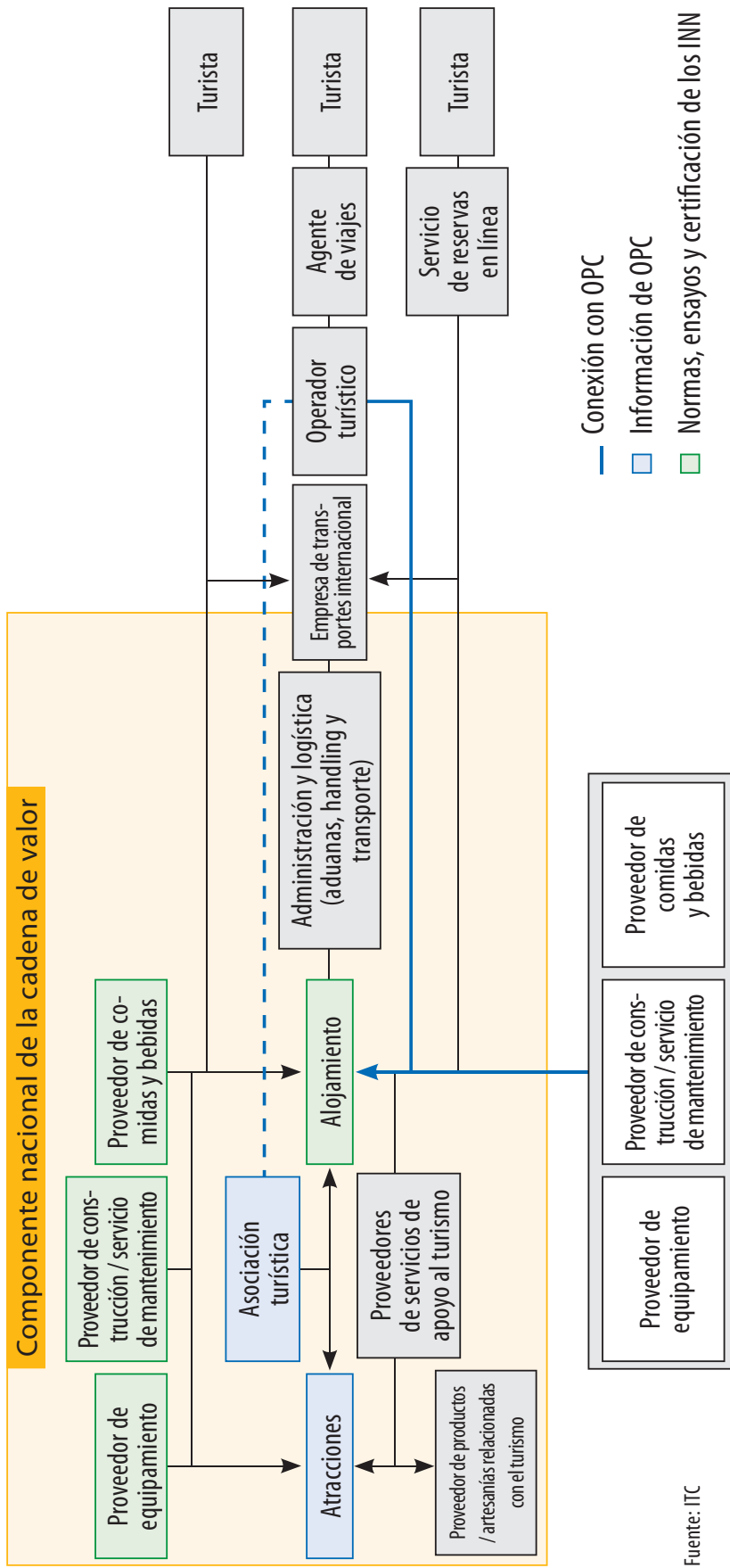
A lo largo de toda la cadena de valor se requiere formación en sistemas de gestión medioambiental y de la calidad ISO 9001 e ISO 14001, así como en requisitos del mercado tales como la trazabilidad, el ecoetiquetado, la responsabilidad social; probablemente, esto es así porque pocos otros sectores de productos están sujetos a tantas exigencias de los consumidores. Por tanto, la industria de

la confección puede ser un sector importante en el que la participación y la colaboración de los INN y las OPC resultarían beneficiosas.

7.4 Turismo

El turismo es una industria terciaria multidimensional, de forma que aunque el ejemplo es una representación simplificada del mundo real sirve para ilustrar algunos principios. En la mayoría de países donde se reconoce la importancia del turismo, el sector se encuentra bajo los auspicios de un organismo público o un consejo de turismo distinto del INN. En consecuencia, los INN todavía no tienen la misma presencia en el sector turístico que en los dos ejemplos anteriores. Es posible que esto cambie a la vista de la creciente necesidad de normalización internacional en calidad y servicio, así como de la mayor concienciación en cuestiones medioambientales entre los turistas. La normalización internacional ya está desempeñando un papel mucho más importante en otros ámbitos del sector servicios.

No obstante, los INN pueden intervenir facilitando información sobre normas, pruebas y certificación a los proveedores del sector turístico. Los eslabones OPC/INN del **Gráfico 11** están parcialmente coloreados para indicar posibles conexiones. La certificación de las organizaciones de turismo y los operadores turísticos normalmente se sitúa fuera de la esfera de actividad de los INN, pero no hay motivo por el que los INN no deban mantener relaciones profesionales con los organismos de certificación del sector. Algunos miembros del sector hotelero y de viajes ya disponen de certificaciones ISO 9001 e ISO 14001, ya que el turismo ecológico va en aumento.



Fuente: ITC

Gráfico 11: Cadena de valor – turismo

La función principal de la OPC sería promover la imagen del mercado nacional del turismo en ferias comerciales y actividades similares. Es algo tan importante como en la promoción de cualquier industria manufacturera, sobre todo porque el turismo es una gran fuente de ingresos en divisas en muchos países en desarrollo. El enlace entre las OPC y los consejos de turismo puede ser de gran valor cuando se desea potenciar la imagen del mercado doméstico. No obstante, el problema está en que los principales clientes nacionales de la OPC suelen ser exportadores y no hoteles, restaurantes y proveedores de servicios turísticos. De forma parecida, el

público objetivo habitual de las OPC en los mercados extranjeros sería el consumidor minorista que quiere comprar el producto, y no tanto la comunidad empresarial.

El sector servicios está creciendo, y la comunidad de normalización internacional participa cada vez más en el desarrollo de normas para proporcionar orientación en cuanto a la calidad de la prestación del servicio. Por tanto, hay margen suficiente para que los INN y las OPC desarrollen una labor futura en el sector turístico, una oportunidad que no debería perderse.

8. Cómo hacer posible todo

En los apartados anteriores se ha abogado por una cooperación estrecha entre los INN y las OPC, así como por una mejor coordinación de las actividades para permitirles prestar servicios de una manera más efectiva en beneficio de sus comunidades locales de exportación. La pregunta es: “¿Cómo puede iniciarse y mantenerse?” En el **Gráfico 12** se enumeran distintas iniciativas recomendadas para promover el desarrollo de soluciones nacionales específicas:

La estrategia clave debería ser maximizar los recursos limitados. En el **Recuadro 2** se ofrecen ejemplos de sugerencias formuladas por el delegado de Papua Nueva Guinea en la consulta, para que sirva de información adicional en el debate a escala nacional.

En la consulta, los países participantes expresaron algunas acciones preliminares para iniciar la colaboración y las interrelaciones entre las OPC y los INN; el resumen correspondiente aparece en el **Recuadro 3**.

8.1 Marco político

Las prácticas específicas en algunos países pueden exigir que los INN y las OPC celebren un acuerdo, o que firmen un ME para formalizar una colaboración significativa. El punto de partida podría ser una reunión exploratoria entre las direcciones de ambas organizaciones, tal vez bajo los auspicios de los ministerios pertinentes, para discutir las opciones destacadas en el presente manual, y hacer hincapié en las que requieran un mayor examen. Además, si la comunidad empresarial desea promover la cooperación entre las OPC y los INN, podría invitarse a un alto directivo para que presida la reunión.

Cuando se haya llegado a un acuerdo en relación con las posibles áreas de cooperación, debería formalizarse en un contrato o ME para que sirva como guía para el personal de las dos organizaciones. Como la normalización, la evaluación de la conformidad y los reglamentos técnicos están en cambio constante, sería apropiado revisar el acuerdo a intervalos regulares. Estas reuniones también podrían suponer una oportunidad para revisar los logros del año anterior y determinar qué ha resultado más beneficioso para los exportadores.

En los casos en que el país tenga una estrategia de exportación nacional y una política de normalización o de calidad nacional, podría incluirse un acuerdo como el mencionado. Dado que la política comercial suele ser responsabilidad del Ministerio de Comercio e Industria, sería conveniente involucrar ministros más experimentados en la elaboración de políticas en las primeras etapas del proceso con el fin de coordinar las estrategias de las OPC y los INN planificadas con la política comercial general. En caso contrario, las dos organizaciones podrían actuar en un vacío político y con escaso apoyo de las agencias gubernamentales. La alineación de las políticas gubernamentales para reflejar los esfuerzos en la colaboración también contribuirá a reforzar el impulso inicial y conseguir financiación pública.

8.2 Retos que plantea una posible colaboración

Todas las OPC e INN sufren limitaciones de financiación, personal y otros recursos, tal y como se explica en los siguientes apartados.

| | |
|--|---|
| Formalizar la cooperación | <ul style="list-style-type: none"> • Firmar un ME inicial entre los Directores Generales de las OPC y los INN que establezca un compromiso para alcanzar una cooperación útil • Estudiar la posibilidad de contar con representación en los respectivos consejos, ya sea mediante una participación plena o como observador o ex officio • Estudiar la posibilidad de contar con una representación plena y participar activamente en los comités asesores respectivos, siempre que existan • Crear un foro de de trabajo nacional conjunto |
| Cultivar los contactos personales | <ul style="list-style-type: none"> • Visitar cada organización para revisar sus actividades • Enviar representantes del personal a la sede de la otra entidad durante períodos cortos de tiempo para que conozcan los problemas y limitaciones, y promocionar una mejor cooperación entre el personal a niveles inferiores • Nombrar, en cada organización, a personas encargadas para que actúen como enlace con la otra y faciliten los recursos necesarios |
| Conseguir que las bases de datos funcionen | <ul style="list-style-type: none"> • Enlaces de correspondencias recíprocas, junto con notas explicativas, en ambos sitios web • Utilización de las bases de datos internacionales existentes para ampliar las bases de datos propias |
| Creación de contactos regionales y sociales | <ul style="list-style-type: none"> • Llegar a cada cartera de clientes mediante aportaciones a los boletines, revistas y otras publicaciones de cada organización • Estudiar el uso de redes sociales, como LinkedIn y Facebook, para reforzar los contactos entre personas en ambos organismos, reconociendo a la vez que el contacto humano puede ser el mejor aliciente para la colaboración • Utilizar redes regionales para extender la influencia de los INN y las OPC |
| Reglamentos técnicos y fallos del mercado | <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar una cooperación más estrecha entre los INN y las OPC, donde los INN, como guardianes de los servicios nacionales de información de la OMC, puedan usar las extensas listas de contactos y direcciones de las OPC para informar mejor al sector sobre los reglamentos técnicos en los mercados objetivo o con los principales socios comerciales • Desarrollar una estrecha cooperación entre las OPC y los INN, donde los primeros, como receptores de información del sistema de alerta rápida en mercados de exportación en lo relativo a problemas de calidad de productos o servicios, puedan usar los conocimientos de los INN para aportar soluciones y ayudar al sector a mantener su presencia en el mercado |
| Formación, talleres, seminarios y similares | <ul style="list-style-type: none"> • Organizar talleres o seminarios para informar a los fabricantes y proveedores sobre los reglamentos técnicos y de calidad en mercados objetivo para cada sector • Concienciar y, cuando proceda, ofrecer formación en HACCP/APPCC, ISO/IEC 17025, ISO 9001, ISO 14001, e ISO 22000 a fabricantes, proveedores, laboratorios (públicos y privados), consultores y auditores de calidad, sobre todo en colaboración con organizaciones de donantes que puedan facilitar expertos internacionales en calidad de personal de recursos |

Fuente:Elaboración del autor

Gráfico 12: Cómo conseguir que la cooperación entre los INN y las OPC funcione satisfactoriamente

8.2.1 Financiación de esfuerzos de colaboración

Si el INN y la OPC deciden llevar a cabo esfuerzos de colaboración en actividades como formación, campañas de sensibilización y seguimiento de normas y reglamentos técnicos internacionales, ¿quién debería sufragar los gastos? ¿Deberían las organizaciones revisar sus prioridades en cuanto a gastos o solicitar financiación adicional a sus fuentes principales? Estas cuestiones deben consensuarse desde el principio para garantizar que las buenas intenciones no se vean perjudicadas por malentendidos en materia de financiación. Esto es incluso más importante si las actividades de “por el bien del país” de las dos organizaciones reciben la mayor parte de la financiación del mismo ministerio. En ese caso, sería recomendable que se dirigiesen al ministerio de manera conjunta. Toda petición de financiación tendría más posibilidades de ser atendida si los esfuerzos de colaboración reflejaran las políticas oficiales de los gobiernos.

8.2.2 Áreas prioritarias

Las OPC y los INN deberían centrar sus esfuerzos allí donde tengan mayor repercusión en la cadena de valor de productos y servicios exportables; de otro modo, probablemente verán que estos esfuerzos se extienden demasiado lejos como para ser efectivos. Por ejemplo, ¿la OPC debe promover únicamente productos y servicios existentes, o también hacer un seguimiento de las tendencias tecnológicas y de la moda en los mercados objetivo y facilitar dicha información al sector y a los INN para crear capacidad? Ambas planteamientos están cubiertos en las OPC mejor dotadas, pero ¿qué se puede hacer para que

otras OPC puedan prestar mejor estos servicios? Una forma sería que los INN y las OPC trabajaran juntas para desarrollar una cadena de valor del subsector, e identificar los puntos en que sus contribuciones individuales y su colaboración pudieran mejorar al máximo el potencial de exportación del sector.

8.2.3 Distintos ministerios

En algunos países en desarrollo, las OPC y los INN dependen de distintos ministerios. Esto puede dificultar la colaboración, dado que funcionarios del ministerio correspondiente deben aprobar cada acción. En otras palabras, la burocracia puede entrometerse allí donde debería predominar el sentido común. En tal caso, puede ser apropiado preparar un ME para que un alto funcionario, como por ejemplo, el secretario permanente, lo apruebe y lo firme. Dicho acuerdo establecería los niveles apropiados de colaboración para el día a día y regularía la financiación. De forma similar, a veces los ministerios se dividen por motivos de interés político, y las organizaciones ICN quedan repartidas en distintas partes. En ambos casos, las organizaciones deberían poner en marcha una cooperación apropiada y definir canales de comunicación a través de las oficinas ministeriales correspondientes cuando sea necesario.

8.2.4 Distintos organismos reguladores

La fragmentación de la administración de los reglamentos técnicos y las medidas MSF puede ser un problema importante en las economías en desarrollo y desarrolladas. De hecho, pueden intervenir distintos ministerios y organismos, como de sanidad, trabajo, transporte, vivienda, etc. Cada uno será responsable de

Recuadro 2 – El marco estratégico: visión de conjunto

Algunos datos

- Los países desarrollados y los menos desarrollados tienen recursos limitados para hacer frente a todos los requisitos de calidad en la exportación
- Existe una clara falta de comunicación y entendimiento entre los INN y las OPC
- Las OPC tienen contacto con la comunidad empresarial y los sectores
- Los INN mantienen una relación con las instituciones de normalización y de calidad locales y extranjeras
- Las negociaciones comerciales cada vez hacen más hincapié en las normas y en la calidad.

Un enfoque estratégico para conseguir la máxima repercusión

- Las OPC deben determinar cuáles son las exportaciones que tienen posibilidades de generar mayores ingresos
- Las OPC deben desarrollar políticas comerciales específicas para dichas exportaciones
- Los INN deben aconsejar a las OPC sobre los requisitos de calidad en la exportación
- Los INN deben evaluar la infraestructura de apoyo a la calidad de exportación disponible
- Cuando el país carezca de la capacidad, las OPC y los INN podrían solicitar conjuntamente financiación pública
- Cuando el país carezca de la capacidad, los INN también podrían colaborar con sus contrapartes en el extranjero
- Los INN deben desarrollar y publicar normas nacionales o adoptar normas internacionales para la exportación de materias primas
- Con la publicación de normas nacionales, los INN deberán servir de enlace a las instituciones de investigación y desarrollo relacionadas con dichas exportaciones.
- Los INN deberán participar de forma activa en el desarrollo de normas de exportación internacionales.

Principios rectores

Destinar recursos limitados a proyectos que ofrezcan mayor rentabilidad es mejor que repartirlos demasiado entre numerosas áreas.

Fuente: *Presentación de Papua Nueva Guinea en la consulta*

los reglamentos de su propio ámbito, a pesar de que puedan solaparse (por ejemplo, dos autoridades pueden ser responsables de los faxes, una de la seguridad eléctrica y la otra de la conectividad de las telecomunicaciones), pero la coordinación entre ministerios y los INN puede ser deficiente o inexistente. Esto puede impedir que el exportador obtenga la información necesaria y la certificación de evaluación de la conformidad pertinente. No hay soluciones fáciles, aunque la alta calidad de los servicios de información de los servicios nacionales de información, los INN y las OPC puede aliviar la situación.

8.2.5 Falta de infraestructura

Las OPC y los INN en muchas economías en desarrollo a menudo no cuentan con la infraestructura ni la capacidad de mano de obra necesarias para prestar apoyo a laboratorios de ensayos, auditorías, acreditaciones nacionales, metrología y calibración, y para satisfacer los requisitos técnicos de los mercados más sofisticados. Se trata de un grave obstáculo para proporcionar ayuda a los exportadores, dado que la compra de estos servicios en el extranjero constituye un gasto adicional que puede hacerlos menos competitivos. Aunque los donantes suelen estar dispuestos a apoyar el desarrollo de infraestructuras de laboratorio, estos proyectos de donantes normalmente no incluyen edificios, controles medioambientales ni costes de mantenimiento. Esto sería responsabilidad de la institución o del gobierno del país que recibe la ayuda.

Pueden surgir problemas importantes cuando la magnitud del tejido empresarial no garantiza la creación de un servicio ICN. Se necesitan entre 200 y 250 laboratorios y organizaciones de certificación para que un organismo de acreditación sea autosuficiente y se puede tardar hasta siete años hasta obtener el reconocimiento internacional. No obstante, sin una

acreditación como es debido, un servicio ICN tendría dificultades para obtener la aceptación en mercados extranjeros. Como alternativa, la acreditación puede obtenerse de organismos reconocidos internacionalmente, a pesar de que suele tratarse de una opción más cara. En este caso, es posible que la administración local deba aceptar al organismo de acreditación extranjero como organismo de acreditación nacional *de jure*. El INN puede desempeñar un papel importante en la facilitación de un acuerdo de este tipo.

Todas estas cuestiones resultan complejas, ya que las inversiones requeridas pueden exceder de forma importante la capacidad de los INN, las OPC y la administración local. No obstante, la cooperación entre los INN y las OPC puede ayudar a crear la infraestructura necesaria para aquellos productos que puedan contribuir de manera decisiva a los resultados de las exportaciones del país gracias a una comunidad de donantes dispuesta a ello.

8.2.6 Falta de interrelaciones con asociaciones de base

En algunas economías en desarrollo, es posible que los INN y las OPC no tengan fuertes vínculos con las redes asociativas industriales, manufactureras y empresariales que puedan prestarles apoyo en su labor. A menudo, esto es porque tienden a ser burocracias similares a las del sector público y no están familiarizadas con su función como entes que promueven los intereses del sector. Es algo que sólo pueden rectificar las propias OPC e INN mediante un ejercicio intenso de reposicionamiento. Un programa de este tipo deberá empezar con un cambio de mentalidad, con el objetivo de convertirse en una organización que presta un servicio activo a sus grupos de interés y no tanto en una oficina pública que reaccione a sus peticiones.

Recuadro 3 – Vinculación de INN y OPC, acciones preliminares de los países participantes

- El representante de la OPC deberá convocar una reunión con los servicios de información de OTC y MSF para mejorar la comunicación y compartir interpretaciones de los reglamentos de calidad y técnicos y de las medidas MSF, así como estudiar posibles respuestas
- Publicar enlaces de las OPC y los INN en cada sitio web, y actualizar los motores de búsqueda existentes para que incluyan los enlaces OPC/INN. Se extenderán a todas las IAC para que las empresas puedan encontrar más fácilmente los servicios de apoyo que necesitan
- Después de que las OPC y los INN nacionales se hayan reunido durante las consultas, deberían volver a reunirse en su país de origen. Dado que estas organizaciones suelen encontrarse bajo el paraguas del mismo ministerio, puede que no sea necesario desarrollar un marco político formal. La promoción de la colaboración tiene por objeto crear un taller nacional al que asistan todos los exportadores. Para avanzar en este proceso se solicitará la colaboración experta de ITC e ISO
- Deberá establecerse una red entre los países que participen en las consultas con el fin de identificar proyectos conjuntos que podrían ejecutarse
- Tras el informe formal destinado a los directores generales de las OPC y los INN en relación con los resultados de las consultas, deberá celebrarse una reunión con los homólogos de las OPC e INN para planificar el camino a seguir
- Las asociaciones entre las OPC y los INN se han reforzado durante la consulta. La intención es que ello continúe en el país de origen, incluyendo el desarrollo de un plan para la colaboración futura que se comunicará a escala nacional
- De vuelta al país de origen, se compartirán las experiencias de los países participantes. Se actualizarán los portales existentes para incluir información importante sobre calidad. Se resaltó que existen problemas para reforzar las relaciones OPC/INN por la diversidad de mandatos y ministerios
- Se proporcionará a los exportadores un mayor acceso a la información de los INN. Para ello, se nombrará a un funcionario de la OPC y del INN para que actúe como enlace directo con la organización asociada
- Se redactará un ME entre el INN y la OPC para promover la cooperación mutua en la prestación de asistencia en el ámbito de la calidad ofrecida a los clientes PYME
- Se prevé la colaboración con asociaciones empresariales para poner de relieve los problemas de calidad a los que se enfrentan sus miembros.

Fuente: Presentación de los países participantes en la consulta

9. Conclusión

A pesar de que el comercio internacional aumenta, existe un riesgo de que la creciente complejidad de los requisitos de calidad y reglamentarios se convierta en un obstáculo infranqueable para los exportadores de los países en desarrollo. Esto es especialmente cierto en el sector de las PYME. En consecuencia, los posibles exportadores necesitan una ayuda considerable con:

- i) Información sobre los requisitos reglamentarios y del mercado para su producto o servicio;
- ii) Servicios para determinar el cumplimiento de los requisitos del producto o servicio;
- iii) Apoyo en el rediseño del producto o servicio hasta que se convierte en conforme.

En la mayoría de países en desarrollo se han creado INN y OPC. Estas organizaciones tienen mandatos específicos, aunque a menudo se encuentran bajo el paraguas del Ministerio de Economía y Comercio. Los INN son los guardianes de las normas nacionales y representan al país en las organizaciones de normalización internacionales y regionales. En la mayoría de casos, los INN también prestan servicios de evaluación de la conformidad. En cambio, las OPC son una fuente necesaria de información sobre el mercado y ejercen una labor de mediación en la promoción del comercio. Estas organizaciones, cuando trabajan juntas, pueden brindar el apoyo que necesitan las PYME exportadoras. Lamentablemente, en la mayoría de países en desarrollo, la cooperación entre los INN y las OPC suele ser deficiente o inexistente. Para lograr dicha cooperación es necesario:

- i) Mayor información de los servicios que se ofrecen y que se recogen en los documentos de políticas;
- ii) Una voluntad de colaborar por parte de la dirección de los INN y las OPC;
- iii) Una voluntad de conectar sistemas de información en una manera significativa;
- iv) Acuerdo para ofrecer formación y asesoramiento en la aplicación de las normas.

Las vías para conseguir dicha colaboración descritas en este manual se basan en los debates mantenidos entre los representantes de los INN y las OPC de muchos países, que se reunieron en el taller conjunto ISO/ITC en Kuala Lumpur. También se señalan distintos modelos de cooperación para reflejar las diferencias entre países y de carácter organizativo. No obstante, sería muy beneficioso que los INN y las OPC de países en desarrollo pudieran cooperar más estrechamente para prestar mejor servicio a sus naciones y a las PYME.

La cooperación puede dar lugar a sistemas más sólidos y completos para el sector exportador de una economía en desarrollo, a una mejora de la competitividad de sus exportadores y, finalmente, a una mejor calidad de vida para todas sus gentes. Tanto ISO como ITC están dispuestos a apoyar dichos esfuerzos y agradecerían que se les facilitase información sobre casos de éxito para perfeccionar las ideas y la orientación que se ofrecen en publicaciones y actividades promocionales.

10. Referencias y definiciones

10.1 Referencias

- *ISO/IEC Guía 2:2004, Normalización y actividades relacionadas – Vocabulario general*, Organización Internacional de Normalización, Ginebra
- *ISO 9001:2008, Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos*, Organización Internacional de Normalización, Ginebra
- *ISO 14001:2004, Sistemas de gestión ambiental – Requisitos con orientación para su uso*, Organización Internacional de Normalización, Ginebra
- *ISO/IEC 17000:2004, Evaluación de la conformidad – Vocabulario y principios generales*, Organización Internacional de Normalización, Ginebra
- *ISO/IEC 17020:1998, Criterios generales para la operación de varios tipos de organismos que realizan inspección*, Organización Internacional de Normalización, Ginebra
- *ISO/IEC 17021:2006, Evaluación de la conformidad – Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión*, Organización Internacional de Normalización, Ginebra
- *ISO/IEC 17025:2005, Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y de calibración*, Organización Internacional de Normalización, Ginebra
- *ISO 22000:2005, Sistemas de gestión de la inocuidad de los alimentos – Requisitos para cualquier organización en la cadena alimentaria*, Organización Internacional de Normalización, Ginebra

- *ISO/TS 16949:2009, Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos particulares para la aplicación de la Norma ISO 9001:2000 para la producción en serie y de piezas de recambio en la industria del automóvil*, Organización Internacional de Normalización, Ginebra
- *SA 8000:2008, Social Accountability*, Social Accountability International, Nueva York

10.2 Definiciones

La mayoría de las definiciones siguientes se han obtenido de guías y normas ISO/IEC, o de los acuerdos de la OMC, como se indica entre paréntesis. En algunos casos, se facilitan dos definiciones para indicar las diferencias de interpretación que deben considerarse, dependiendo del contexto del debate.

Acreditación [ISO/IEC 17000]

Atestación de tercera parte relativa a un organismo de evaluación de la conformidad que manifiesta la demostración formal de su competencia para llevar a cabo tareas específicas de evaluación de la conformidad.

Evaluación de la conformidad

[ISO/IEC 17000]

Demostración de que se cumplen los requisitos especificados relativos a un producto, proceso, sistema, persona u organismo.

NOTA 1 – El campo temático de la evaluación de la conformidad incluye actividades como el ensayo, la inspección y la certificación, así

como la acreditación de los organismos de evaluación de la conformidad.

NOTA 2 – La expresión “objeto de evaluación de la conformidad” u “objeto” se usa para incluir cualquier material, producto, instalación, proceso, sistema, persona u organismo en particular al que se aplica la evaluación de la conformidad. A un servicio se le aplica la definición de un producto.

Evaluación de la conformidad [Acuerdo OTC de la OMC]

Todo procedimiento utilizado, directa o indirectamente, para determinar que se cumplen las prescripciones pertinentes de los reglamentos técnicos o normas.

Nota explicativa:

Los procedimientos para la evaluación de la conformidad comprenden, entre otros, los de muestreo, ensayo e inspección; evaluación, verificación y garantía de la conformidad; registro, acreditación y aprobación, separadamente o en distintas combinaciones.

Inspección [ISO/IEC 17000]

Examen del diseño de un producto, del producto, proceso o instalación y determinación de su conformidad con requisitos específicos o, sobre la base del juicio profesional, con requisitos generales.

NOTA – La inspección de un proceso puede incluir la inspección de personas, instalaciones, tecnología y metodología.

Metrología [Vocabulario internacional de metrología – Conceptos básicos y generales y términos asociados (VIM)]

Ciencia de la medición y sus aplicaciones.

Nota: La metrología incluye todos los aspectos teóricos y prácticos de la medición, cualquiera que sea la incertidumbre de medición y el campo de aplicación.

Infraestructura de calidad nacional [Definición del autor]

La infraestructura de calidad nacional (ICN) puede entenderse como la totalidad del marco institucional (público o privado) requerida para establecer y aplicar servicios de normalización, metrología (científica, industrial y legal), acreditación y evaluación de la conformidad (inspección, ensayo y certificación de productos y sistemas) necesarios para aportar pruebas aceptables de que los productos y servicios cumplen los requisitos definidos, ya sea a petición de las autoridades (a saber, en reglamentos técnicos) o del mercado (a saber, por contrato o por deducción).

Medidas sanitarias o fitosanitarias [Acuerdo MSF de la OMC¹⁸⁾]

Toda medida aplicada:

- a) Para proteger la salud y la vida de los animales o para preservar los vegetales en el territorio del Miembro de los riesgos resultantes de la entrada, radicación o propagación de plagas, enfermedades y organismos patógenos o portadores de enfermedades
- b) Para proteger la vida y la salud de las personas y de los animales en el territorio del Miembro de los riesgos resultantes de la presencia de aditivos, contaminantes, toxinas u organismos patógenos en los productos alimenticios, las bebidas o los piensos
- c) Para proteger la vida y la salud de las personas en el territorio del Miembro de los riesgos resultantes de enfermedades propagadas por animales, vegetales o productos de

18) www.wto.org/spanish/docs_s/legal_s/15-sps.pdf.

ellos derivados, o de la entrada, radicación o propagación de plagas

d) Para prevenir o limitar otros perjuicios en el territorio del Miembro resultantes de la entrada, radicación o propagación de plagas.

Las medidas sanitarias o fitosanitarias comprenden todas las leyes, decretos, reglamentos, prescripciones y procedimientos pertinentes, con inclusión, entre otras cosas, de: criterios relativos al producto final; procesos y métodos de producción; procedimientos de ensayo, inspección, certificación y aprobación; regímenes de cuarentena, incluidas las prescripciones pertinentes asociadas al transporte de animales o vegetales, o a los materiales necesarios para su subsistencia en el curso de tal transporte; disposiciones relativas a los métodos estadísticos, procedimientos de muestreo y métodos de evaluación del riesgo pertinentes; y prescripciones en materia de embalaje y etiquetado directamente relacionadas con la inocuidad de los alimentos.

Norma [Guía 2 de la ISO/IEC]

Documento establecido por consenso y aprobado por un organismo reconocido, que suministra para uso común repetido reglas, directrices o características para actividades o sus resultados con el propósito de alcanzar el óptimo grado de orden en un contexto dado.

NOTA – Las normas deben estar basadas en los resultados consolidados de la ciencia, la tecnología y la experiencia, y orientados a la promoción del óptimo beneficio comunitario.

Norma [Acuerdo OTC de la OMC¹⁹⁾]

Documento aprobado por una institución reconocida, que prevé, para un uso común y

19) www.wto.org/spanish/docs_s/legal_s/ursum_s.htm#dAgreement.

repetido, reglas, directrices o características para los productos o los procesos y métodos de producción conexos, y cuya observancia no es obligatoria. También puede incluir prescripciones en materia de terminología, símbolos, embalaje, marcado o etiquetado aplicables a un producto, proceso o método de producción, o tratar exclusivamente de ellas.

Normalización [Guía 2 de la ISO/IEC²⁰⁾]

Actividad de establecer, frente a problemas reales o potenciales, disposiciones destinadas a un uso común y repetitivo, tendientes a lograr el grado óptimo de orden en un contexto determinado.

NOTA 1 – En particular, la actividad consiste en los procesos de formulación, emisión y aplicación de normas.

NOTA 2 – Beneficios importantes de la normalización son la mejora de la idoneidad de los productos, procesos y servicios para los fines previstos, impedir los obstáculos al comercio y facilitar la cooperación técnica.

Reglamento técnico [Acuerdo OTC de la OMC]

Documento en el que se establecen las características de un producto o los procesos y métodos de producción con ellas relacionados, con inclusión de las disposiciones administrativas aplicables, y cuya observancia es obligatoria. También puede incluir prescripciones en materia de terminología, símbolos, embalaje, marcado o etiquetado aplicables a un producto, proceso o método de producción, o tratar exclusivamente de ellas.

20) www.iso.org/directives.

Ensayo [ISO/IEC 17000]

Determinación de una o más características de un objeto de evaluación de la conformidad, de acuerdo con un procedimiento.

NOTA – El ensayo se suele aplicar a materiales, productos o procesos.

Apéndice I: Programa del taller

Martes 1 de diciembre de 2009

08:30 – 09:00

Inscripción

09:00 – 09:30

Bienvenida

Discurso de bienvenida de los anfitriones (MATRADE y DSM) y organizadores (ISO y ITC).

Dato' Noharuddin Nordin, Director General de MATRADE

Sr. Beer Budoo, Director, Servicios de Desarrollo y Formación, ISO

Sr. Shyam K. Gujadhur, Asesor Principal de Normas y Gestión de la Calidad, ITC

Sra. Fadilah Baharin, Directora General, Departamento de Normalización de Malasia (DSM)

09:30 – 10:00 *Pausa para café*

10:00 – 10:30

Presentaciones

Presentación breve de cada participante de OPC e INN.

10:30 – 11:30

Sesión 1: Competitividad y calidad de las exportaciones

Esta sesión servirá para contextualizar el tema. Se abordará el significado de la calidad, se investigará hasta qué punto los requisitos en materia de calidad afectan a las exportaciones, y cuáles son sus repercusiones desde el punto de vista de los exportadores de los países en desarrollo y las instituciones de apoyo.

Moderador: Sr. Rajinder Raj Sud, Consultor, ISO

Orador: Sr. Shyam K. Gujadhur, Asesor Principal de Normas y Gestión de la Calidad, ITC

11:30 – 13:00

Sesión 2: El papel de los INN

Se ofrecerá información más detallada para comprender mejor la función de los INN. ¿Cuáles son los mandatos y los desafíos de los INN? ¿Cuáles son las limitaciones y las oportunidades a las que se enfrentan? ¿Cómo pueden los INN contribuir al trabajo de las OPC relativo a los aspectos de calidad para promover el desarrollo y la competitividad de las exportaciones?

Moderador: Sr. Beer Budoo, Director, Servicios de Desarrollo y Formación, ISO

Orador: Sr. Riyaz Ahmed Memon, Director (OMC), Autoridad de control de normas y de la calidad del Pakistán

13:00 – 14:00 *Pausa para comer*

14:00 – 15:30

Sesión 3: La función de las OPC

Se ofrecerá más información para comprender mejor la función de las OPC. ¿Cuál es el mandato y los retos de las OPC? ¿Cuáles son las limitaciones y las oportunidades a las que se enfrentan? ¿Cómo pueden las OPC contribuir a la labor de los INN, en lo que respecta a las cuestiones de calidad, para promover el desarrollo y la competitividad de las exportaciones?

Moderador: Sr. Bertrand Jocteur-Monrozier, Asesor Principal, Sección de Fortalecimiento de las Instituciones de Apoyo al Comercio, ITC

Orador: Sr. Alan Reynolds, Consultor Internacional, ITC

15:30 – 16:00 *Pausa para café*

16:00 – 17:30

Sesión 4: Ámbito de aplicación de los requisitos de calidad

Las consideraciones relacionadas con la calidad se encuentran en tres niveles: en el lado de la oferta, en el entorno empresarial y en la entrada en el mercado. ¿Cómo deberían abordar estos aspectos los responsables de tomar decisiones políticas, los INN y las OPC, así como los exportadores en cada nivel? ¿Cuáles son las interrelaciones entre las repercusiones sobre el desarrollo que pueden acumularse a partir del abordaje de estas cuestiones relacionadas con la calidad en el país?

Moderador: Sr. Shyam K. Gujadhur, Asesor Principal de Normas y Gestión de la Calidad, ITC

Ponentes:

Sr. Martin Kellermann, Consultor Internacional, ITC

Sr. Deo Muni Shakya, Vicedirector General, Oficina de Normalización y Metrología de Nepal

Miércoles 2 de diciembre de 2009

09:00 – 09:30

Sesión 5: Presentación de “Identificación de las cadenas de valor sensibles a la calidad”

Moderador: Sr. Shyam K. Gujadhur, Asesor Principal de Normas y Gestión de la Calidad, ITC

09:30 – 11:00

Serie A en subcomité: Identificación de cadenas de valor sensibles a la calidad

Esta sesión se basa en la sesión “Ámbito de aplicación de la calidad”. Los participantes identificarán consideraciones en materia de calidad en cada etapa a lo largo de las cadenas de valor genéricas y destacarán las implicaciones para los responsables de tomar decisiones políticas, los INN y las OPC, así como para los exportadores. ¿Cuáles son las consideraciones clave y las posibles respuestas para cada uno de los sectores

clave? La identificación se llevará a cabo en sesiones en subcomité en paralelo para tres amplios sectores:

Agricultura y agroprocesamiento:

Identificación de todas las consideraciones de calidad a lo largo de una cadena de valor genérica de la agricultura y el agroprocesamiento, e investigación de las posibles respuestas.

Moderador: Sr. Rajinder Raj Sud, Consultor, ISO

Productos manufacturados:

Identificación de todas las consideraciones de calidad a lo largo de una cadena de valor genérica de la agricultura y el agroprocesamiento, e investigación de las posibles respuestas.

Moderador: Sr. Martin Kellermann, Consultor Internacional, ITC

Servicios:

Identificación de todas las consideraciones de calidad a lo largo de una cadena de valor genérica de servicios, e investigación de las posibles respuestas.

Moderador: Sr. Alan Reynolds, Consultor Internacional, ITC

11:00 – 11:30 *Pausa para café*

11:30 – 12:00

Resúmenes y conclusiones: Serie A en subcomité

Los moderadores de cada sesión en subcomité informarán sobre las conclusiones y los resultados.

Moderador: Sr. Shyam K. Gujadhur, Asesor Principal de Normas y Gestión de la Calidad, ITC

12:00 – 13:00

Sesión 6: Cerrando brechas

Echamos un vistazo a qué hacen en la actualidad los INN y las OPC, así como a las cuestiones que han surgido de las sesiones anteriores con el fin de llevar

a cabo un análisis de las lagunas preliminares en cuestión de capacidades, competencias y servicios de apoyo.

Moderador: Sr. Alan Reynolds, Consultor Internacional, ITC

Ponentes:

Sr. Didit Yuan Permamadi, Centro de Cooperación Internacional sobre la Normalización, Agencia de Normalización Nacional de Indonesia

Sra. Tupou Raturaga, Directora General, Oficina de Comercio e Inversión de las Islas Fiji

13:00 – 14:00 *Pausa para comer*

14:00 – 14:30

Sesión 7: Presentación de “Ayudar a los exportadores a cumplir y superar los requisitos de calidad”

Moderador: Sr. Shyam K. Gujadhur, Asesor Principal de Normas y Gestión de la Calidad, ITC

14:30 – 16:00

Serie B en subcomité: Ayudar a los exportadores a cumplir y superar los requisitos de calidad

Tendrán lugar tres sesiones paralelas en subcomité para revisar:

Información:

¿Qué funciones desempeñan las OPC y los INN en el suministro de información sobre los requisitos de calidad para las empresas exportadoras? ¿Qué tipo de información deberán suministrar?

Moderador: Sr. Alan Reynolds, Consultor Internacional, ITC

Creación de capacidad y servicios de asesoramiento:

¿Qué servicios de creación de capacidad y asesoramiento deben prestar las OPC y los INN a las

empresas orientadas a la exportación? ¿Cómo deben prestarse dichos servicios?

Moderador: Sr. Rajinder Raj Sud, Consultor, ISO

Obtención y demostración de la conformidad:

¿Qué funciones desempeñan las OPC y los INN a la hora de ayudar a los exportadores a obtener y demostrar la conformidad?

Moderador: Sr. Martin Kellermann, Consultor Internacional, ITC

16:00 – 16:30 *Pausa para café*

16:30 – 17:00

Resúmenes y conclusiones: Serie B en subcomité

Los moderadores de cada sesión en subcomité informarán sobre las conclusiones y los resultados.

Moderador: Sr. Shyam K. Gujadhur, Asesor Principal de Normas y Gestión de la Calidad, ITC

17:00 – 18:00

Sesión 8: Elementos de las asociaciones – Consideraciones clave

¿Qué interrelaciones existen en la actualidad entre las OPC y los INN? ¿Cuáles son los retos más importantes a los que se enfrentan las OPC y los INN para optimizar los resultados de dichas interrelaciones? ¿Cuáles son los elementos más importantes que deben tenerse en cuenta para garantizar una asociación provechosa para ambas instituciones?

Moderador: Sra. Ludovica Ghizzoni, Asesora de Gestión de la Calidad de las Exportaciones, ITC

Ponentes:

Sra. Dayani Dahanayake Yapa, Directora Adjunta (Comercialización y Promociones), Institución de Normalización de Sri Lanka

Sr. Senen Perlada, Director, Oficina de Promoción de las Exportaciones, Filipinas

Martes 3 de diciembre de 2009

09:00 – 09:30

Sesión 9: Presentación de “Cómo hacer que funcione la asociación”

Moderador: Sr. Beer Budoo, Director, Servicios de Desarrollo y Formación, ISO

09:30 – 11:00

Serie C en subcomité: Cómo hacer que funcione la asociación

Tendrán lugar tres sesiones paralelas en subcomité para revisar:

Capacidades y competencias:

¿Qué capacidades y competencias a escala operativa se necesitan para que la asociación entre las OPC y los INN funcione?

Moderador: Sra. Roswitha Franz, Gestora de Proyectos, Servicios de Desarrollo y Formación, ISO

Recursos y redes:

¿Qué recursos y redes se necesitan para una asociación efectiva entre las OPC y los INN?

Moderador: Sr. Bertrand Jocteur-Monrozier, Asesor Principal, Sección de Fortalecimiento de las Instituciones de Apoyo al Comercio, ITC

Acuerdos de asociación/mecanismos de gobernanza formales vs. informales:

¿Ayudan los acuerdos de asociación/mecanismos de gobernanza formales o informales a que funcione la asociación entre OPC e INN? ¿Qué tipo de acuerdos y mecanismos deben tenerse en cuenta para garantizar que la asociación entre estas instituciones funciona?

Moderador: Sr. Alan Reynolds, Consultor Internacional, ITC

11:00 – 11:30 *Pausa para café*

11:30 – 12:00

Resúmenes y conclusiones: Serie C en subcomité

Los moderadores de cada sesión en subcomité informarán sobre las conclusiones y los resultados.

Moderador: Sr. Beer Budoo, Director, Servicios de Desarrollo y Formación, ISO

12:00 – 13:00

Sesión 10: El marco estratégico – Reunión de todos los aspectos

En esta sesión reuniremos todas las consideraciones del enfoque estratégico en materia de gestión de la calidad que vinculan a las OPC y los INN para un impacto máximo.

Moderador: Sra. Sophie Krantz, Consultora, Estrategia y Competitividad de las Exportaciones, ITC

Ponentes:

Sr. Dan Yansom, Director Adjunto, División de Normalización Técnica, Instituto Nacional de Normalización y Tecnología Industrial, Papua Nueva Guinea

Sr. Pema Khandu, Responsable de Comercio Exterior, Departamento de Comercio, Ministerio de Asuntos Económicos, Bhután

13:00 – 14:00 *Pausa para comer*

14:00 – 15:00

Sesión 11: Conceptualización de la asociación

¿Cuáles son las implicaciones prácticas para formalizar la asociación entre los INN y las OPC?

Moderador: Sr. Martin Kellermann, Consultor Internacional, ITC

Ponentes:

Sr. Chandranath Som, Director, Federación de Organizaciones de Exportación de la India, Ministerio de Comercio, India

Sr. Ridzwan Kasim, Director of Normalización, Normalización Malasia

15:00 – 15:45 *Pausa*

15:45 – 17:00

Sesión 12: Respuestas de los países: próximos pasos

Se pedirá a los participantes de los países que describan conjuntamente qué actividad de seguimiento proponen llevar a cabo cuando regresen a sus países para iniciar la colaboración entre las OPC y los INN, y que señalen sus posibles necesidades de asistencia técnica para llevar a cabo dicha actividad.

Moderador: Sr. Shyam K. Gujadhur, Asesor Principal de Normas y Gestión de la Calidad, ITC

Orador: Sr. Beer Badoo, Director, Servicios de Desarrollo y Formación, ISO

Apéndice II: Lista de participantes del taller

PARTICIPANTES DE INN Y OPC

Bangladesh

Sr. M. Abdur Rahman
Director (Políticas)
Export Promotion Bureau
TCB Bhaban (4th Floor) 1, Kawran Bazar,
Dhaka
Tel.: + 88 02 8151501
Fax: +88029119531
E-mail: dir-policy@epb.gov.bd

Dr. Syed Humayun Kabir
Director, Normalización
Bangladesh Standards and Testing
Institution (BSTI)
Dhaka
Tel.: + 88 02 8821462, 9898115
Fax: + 88 02 913 1581
E-mail: bstistd@bangla.net
drhkabir_bsti@yahoo.com

Bhután

Sr. Pema Khandu
Responsable de Comercio
Department of Trade, Ministry of Economic
Affairs
Dhoebum Lam, Thimphu
Tel.: +975 2322407
Fax: +975 2321338
E-mail: pemakhandu@yahoo.com

China, Macao RAE

Sr. Vincent U
Director de la División de Investigación e
Información
Macao Trade and Investment Promotion
Institute
918, Av Amizade, World Trade Centre
Building, 3rd Floor
Tel.: +853 8798 9235
Fax: + 853 287228208
E-mail: vincertu@ipim.gov.mo

Fiji

Sra. Tupou Raturaga
Directora General
Fiji Islands Trade and Investment Bureau
6th Floor Civic Towers, Victoria Parade,
Suva, Islas Fiji
Tel.: +679 331 5988
Fax: +679 3301783
E-mail: tupour@hotmail.com

Sr. Samuela Baleinamuka Moce
Responsable Principal de Planificación
Económica
Ministry of Industry, Tourism, Trade &
Communications
Suva, Islas Fiji
Tel.: + 679 330 54 11
Fax: + 679 330 2617
E-mail: samuela.moce@govnet.gov.fj;
samumoce@yahoo.com

Filipinas

Sr. Senen Perlada
Director, Bureau of Export Trade Promotion
Executive Director Export Development
Council
2nd floor, DTI International Building 375
Sen. Gil Puyat Ave.
Makati City, Filipinas 1200
E-mail: smperlada@dti.gov.ph

Sra. Anne Daisy T. Omila
Especialista superior en Desarrollo de
Comercio e Industria
Bureau of Product Standards (BPS)
Filipinas
Tel.: +632 751 4749
Fax: + 632 751 4706
E-mail: anneomila@dti.gov.ph

India

Sr. Chandranath Som
Director
Federation of Indian Export Organisations
Niryat Bhawan, Rao Tula Ram Marg,
Nueva Delhi
Tel.: +91-11-46042121
Fax: +91-11-26150066
E-mail: csom@fieo.org,
chandranathsom@gmail.com

Indonesia

Sr. Didit Yuan Permadi
Empleado del Centro para la Cooperación
Internacional en Normalización
National Standardization Agency of
Indonesia (BSN)
Tel.: +62 21 574 7043
Fax: +62 21 574 7045
E-mail: didit@bsn.go.id

Irán (República Islámica del)

Sr. Mohammad Haddadi
Director general de Información sobre
Comercio Exterior
Trade Promotion Organisation of Iran
Chamran Expressway,
Tehran International Fair Ground,
P.O.BOX 1148, POSTCODE 1999613954
Teherán
Tel.: +98-21-22664062
Fax: +98-21-22663889
E-mail: haddadi@wtpo.net

Sra. Nezhat Montazeri
Experta en Inspección de Productos
Institute of Standards and Industrial
Research of Iran (ISIRI)
Tel.: +98 21 8888 6663
Fax: + 98 21 8865 4039
E-mail: haiqtc@gmail.com

Malasia

Sr. Zakaria Kamarudin
Malaysia External Trade Development
Corporation (MATRADE)
Director Superior, División de Desarrollo de
Exportadores
Menara matrade, jalan hidmat usaha, off
jalan duta
Kuala Lumpur
Tel.: +60 3-6207 7077 (ext. 7500)
Fax: +60 3-6203 7250
E-mail: zak@matrade.gov.my

Sr. Azman Md Yusof
SDirector superior, Unidad de Desarrollo de
PYME y Formación de Exportadores
Malaysia External Trade Development
Corporation (MATRADE)
Menara matrade, jalan khidmat usaha, off
jalan duta
Kuala Lumpur
Tel.: + 603-6207 7077 (ext. 7502)
Fax : +603-6203 7250
E-mail: azman@matrade.gov.my

Sr. Che Wan Darul Redzwan Che Wan
Deraman
Director Adjunto, Unidad de Servicios de
Asesoramiento Comercial
Malaysia External Trade Development
Corporation (MATRADE)
Menara matrade, jalan khidmat usaha, off
jalan duta
Kuala Lumpur
Tel.: +603-6207 7077 (ext. 7635)
Fax: +603-6203 7250

E-mail: redzwan@matrade.gov.my

Sra. Sarah Johana Yusof
Directora de la Unidad de Asia y Australasia
Malaysia External Trade Development
Corporation (MATRADE)
Menara matrade, jalan khidmat usaha, off
jalan duta
Kuala Lumpur
Tel.: + 603-6207 7077 (ext. 7112)
Fax: + 603-6203 7250
E-mail: sarah@matrade.gov.my

Sr. Syed Mohd Muhsin Sy Mohamad
Director Adjunto, Departamento de
Alimentos y Bebidas, Agricultura, Halal,
Biotécnica, Sustancias Químicas y
Farmacéuticas
Malaysia External Trade Development
Corporation (MATRADE)
Menara matrade, jalan khidmat usaha, off
jalan duta
Kuala Lumpur
Tel.: +603-6207 7077 (ext. 7672)
Fax: +603-6203 7250
E-mail: muhsin@matrade.gov.my

Sra. Liew Sook Fern
Directora Adjunta, Departamento de
Electricidad y Electrónica y Tecnologías de la
Información y la Comunicación
Malaysia External Trade Development
Corporation (MATRADE)
Menara matrade, jalan khidmat usaha, off
jalan duta
Kuala Lumpur
Tel.: +603-6207 7077 (ext. 76687)
Fax: +603-6203 7250
E-mail: liew@matrade.gov.my

Sr. Ridzwan Kasim
Director de Normalización
Department of Standards Malaysia
Tel.: +603-8318 2225
Fax: +603-8319 1511
E-mail: ridzwan@standardsmalaysia.gov.my

Sra. Noraiza Abdullah
Directora Adjunta
Department of Standards Malaysia
Tel.: +603-8319 146
Fax: +603-8319 1511
E-mail: aiza@standardsmalaysia.gov.my

Sr. Hussalmizzar Hussain
Director Adjunto Principal
Department of Standards Malaysia
Tel.: +603-8319 1445
Fax: +603-8319 1511
E-mail: mizzar@standardsmalaysia.gov.my

Sra. Nor Latifah Hussin
Directora Adjunta Principal
Department of Standards Malaysia
Tel.: +603-8319 1443
Fax: +603-8319 1511
E-mail: norlatifah@standardsmalaysia.gov.my

Myanmar

Sr. U Zaw Win
Investigador/Ingeniero Adjunto
Post Harvest Technology Application Centre
(PTAC)
Myanma Agriculture Produce Trading
Ministry of Commerce
PTAC Staff Avenue, Kyun Galay village, Hlegu
Yangon
Tel.: +95 01 629043, +95 01 629044,
+95 01 629655
E-mail: uzawwin57@gmail.com

Sra. Thida Win
Vicerrectora
Loikaw Technological University, Myanmar
Tel.: + 95 9 201 5702
Fax: + 95 83 21 578
E-mail: malthida@gmail.com

Nepal

Sr. Ramesh Kumar Shrestha
Director Ejecutivo
Trade and Export Promotion Centre
Na tole, Pulchowk, Lalitpur
Kathmandu
Tel.: +977-1-5525898, + 9851024975
E-mail: info@tepc.gov.np
rameshkumarshrestha@hotmail.com

Sr. Deo Muni Shakya
Director General Adjunto
Nepal Bureau of Standards and Metrology
Tel.: + 977 1 43 50 818
Fax: + 977 1 43 50 689
E-mail: devmuni@hotmail.com
mail@mbsm.gov.mp
mbsm@gov.mp

Pakistán

Sr. Shuhab Uddin Memon
Director de Mediación
Trade Development Authority of Pakistan
Gulshan Iqbal, Block 6,
Karachi
Tel.: +9221 34981485
Fax: +9221 99201505
E-mail: shuhabmemon@hotmail.com

Sr. Riyaz Ahmed Memon
Director (OMC)
Pakistan Standards and Quality Control
Authority (PSQCA)
Tel.: +92-21-99206544
Fax: +92-21-99206263, 99205385
E-mail: engriyaz@hotmail.com

Papua Nueva Guinea

Sr. Dan Yansom
Director Adjunto, División de Normalización
Técnica
National Institute of Standards & Industrial
Technology (NISIT)
Tel.: + 675 323 1852
Fax: + 675 325 8793
E-mail: dan.yansom@nisit.gov.pg

Sri Lanka

Sr. Madduma Kaluge Udayapala
Director
División de Servicios
The Sri Lanka Export Development Board
E-mail: udaya@edb.tradenetsl.lk

Sra. Dayani Dahanayake Yapa
Directora Adjunta
Sri Lanka Standards Institution (SLSI)
Sri Lanka
Tel.: + 94 11 26 71 567 – 72
Fax: + 94 11 26 71 579
E-mail: dayani@slsi.slt.lk

Tailandia

Sra. Malee Choklumlerd
Directora General Adjunta
Department of Export Promotion,
Ministry of Commerce,
Royal Thai Government
Tel.: + 662 -507-8083
Fax: + 662 -547-5748
E-mail: malee@depthai.go.th

Sra. Nittayanee Khawtepapan
Analista Superior de Planes y Políticas
Department of Export Promotion
Royal Thai Government
Tailandia
Tel.: +66-(0)2507-7785
Fax: +66-(0)2547-5667
E-mail: nittayaneek@depthai.go.th

Sra. Chaowalee Ratanamungmekha
Directora
Standardization Promotion and
Development Bureau
Thai Industrial Standards Institute (TISI)
Tailandia
Tel.: + 662 202 34 27
Fax: + 662 354 3315
E-mail: chaowlee@tisi.go.th

Viet Nam

Sra. Ngoc Diep Tran
Vicedirectora de Desarrollo de Exportaciones
Vietnam Trade Promotion Agency
20 Ly Thuong Kiet,
Hanoi, Viet Nam
Tel.: + 844 39347628, +844 39347654
Fax: +844 39344260, +39348142
E-mail: dieptn@vietrade.gov.vn

Sr. Minh Hai Phan
Director
Small and Medium Enterprise Development
Support Centre 1 (SMEDEC1)
Viet Nam
Tel.: + 844 375 64 245
Fax: + 844 375 64 244
E-mail: haiqtc@gmail.com

CONSULTORES

Sr. Martin Gerhard Kellermann
Consultor independiente en materia de
normas, reglamentos técnicos y evaluación
de la conformidad
233 Oom Jochems Place
Erasmusrand, 0181 Pretoria, Sudáfrica
Tel.: +27 12 347 6961
Fax: +27 12 347 6961
E-mail: kellermg@mweb.co.za

Sr. Alan Reynolds
Consultor independiente en materia de
promoción del comercio exterior
38-40 Leyburn Gardens,
Croydon, Reino Unido
Tel.: +44 20 86 86 20 10
E-mail: alan@alanreynolds.com

Sr. Rajinder Raj Sud
Consultor
6, Jalan SS14/7E
Subang Jaya, Malasia
Tel.: +60356336102
E-mail: rajinder.raj.s@gmail.com

PARTICIPANTES DEL ITC

Sr. Shyam K. Gujadhur
Asesor Principal de Normas y Gestión de
la Calidad, Sección de Competitividad
Empresarial
E-mail: gujadhur@intracen.org
Tel.: +41 22 730 03 96

Sr. Bertrand Jocteur-Monrozier
Asesor Principal, Sección de Fortalecimiento
de las Instituciones de Apoyo al Comercio
E-mail: monrozier@intracen.org
Tel.: + 41 22 730 01 93

Sra. Ludovica Ghizzoni
Asesora de Gestión de la Calidad de las
Exportaciones, Sección de Competitividad
Empresarial
E-mail: ghizzoni@intracen.org
Tel.: +41 22 730 06 38

Sra. Sophie Krantz
Asesora, Estrategia de Exportación y
Competitividad, Sección para la Estrategia
de Exportación
E-mail: krantz@intracen.org
Tel.: +41 22 730 02 83

PARTICIPANTES DE ISO

Sr. Beer Budoo
Director
Servicios de Desarrollo y Formación
E-mail: budoo@iso.org
Tel.: +41 22 749 01 11 (Recepción)
Tel.: +41 22 749 05 15 (Directo)

Sra. Roswitha Franz
Gestora de Proyectos
Servicios de Desarrollo y Formación
E-mail: franz@iso.org
Tel.: +41 22 749 01 11 (Recepción)
Tel.: +41 22 749 02 00 (Directo)

Apéndice III: Módulos para el fortalecimiento de las capacidades de las IAC



Apéndice IV: Bibliografía seleccionada

Organismos de normalización, normas y evaluación de la conformidad

Progresar rápidamente – Organismos Nacionales de Normalización en Países en Desarrollo, publicación conjunta ISO/ ONUDI, Ginebra 2008, ISBN 978-92-67-30477-9.
www.iso.org/iso/fast_forward-es.pdf

Building trust – The Conformity Assessment Toolbox, publicación conjunta ISO/ ONUDI, Ginebra 2009, ISBN 978-92-67-10511-6.
www.iso.org/iso/casco_building-trust.pdf

International standards and “private standards”, ISO (Organización Internacional de Normalización), Ginebra 2010, ISBN 978-92-67-10518-5.
http://www.iso.org/iso/private_standards.pdf

Financing NSBs – Financial Sustainability for National Standards Bodies, ISO (Organización Internacional de Normalización), Ginebra 2010, ISBN 978-92-67-10534-5.
http://www.iso.org/iso/financing_nsbs.pdf

Innovations in Export Strategy: a strategic approach to the quality assurance challenge, Centro de Comercio Internacional (ITC), Ginebra 2005, ISBN 92-9137-309-5.
www.intracen.org/wedf/ef2005/montreux/InnovationsQualityAssuranceWeb.pdf

Gestión de la Calidad de Exportación: Libro de Respuestas para Pequeños y Medianos Exportadores, Centro de Comercio Internacional (ITC), Ginebra 2001, ISBN 92-9137-228-5.
www.intracen.org/eshop/f_s_IP_Title.Asp?ID=26177&LN=ES
(También disponible en ediciones adaptadas a los distintos países)

Food safety and agricultural health standards – Challenges and opportunities for developing country exports, Banco Mundial, Informe No. 31207.
www.siteresources.worldbank.org/INTRANETTRADE/Resources/Topics/Standards/standards_challenges_synthesisreport.pdf

Organizaciones y servicios de promoción del comercio

Redefinición de la Promoción del Comercio: necesidad de una respuesta estratégica, Centro de Comercio Internacional (ITC), Ginebra 2000, ISBN 92-9137-136-X.
www.intracen.org/eshop/f_s_IP_Title.Asp?ID=25335&LN=ES

Mejores Prácticas de las OPC: Fortalecer la prestación de los servicios de apoyo al comercio, Centro de Comercio Internacional (ITC), Ginebra 2004, ISBN 92-9137-280-3.
www.intracen.org/eshop/f_s_IP_Title.Asp?ID=30850&LN=ES

Selling Business Information and Related Services: Case Studies and Guidelines for Trade Support Institutions, Documento técnico del ITC, Ginebra 2003, ITC/PMD/03/359.
<http://www.intracen.org/tis/pub/charg/Selling-MAIN-REPORT-FINAL-030926.pdf>
http://www.intracen.org/eshop/f_e_IP_Title.Asp?ID=28620&LN=EN

World Directory of Trade Promotion Organizations and other Trade Support Institutions = Répertoire mondial d'organisations de promotion du commerce et autres institutions d'appui au commerce = Repertorio Mundial de Organizaciones de Promoción del Comercio y Otras Instituciones de Apoyo al Comercio, Centro de Comercio Internacional (ITC), Ginebra 2009, TIS-09-171.E.
http://www.intracen.org/eshop/f_e_IP_Title.Asp?ID=25510&LN=EN

Performance Measurement for Trade Information Services, Ginebra 2002, ITC/STPE/02/02.
http://www.intracen.org/eshop/f_e_IP_Title.Asp?ID=27426&LN=EN

Export Promotion and the WTO: A Brief Guide, Ginebra 2009, ISBN 978-92-9137-372-7.
http://www.intracen.org/eshop/f_e_IP_Title.Asp?ID=41054&LN=EN

Todo sobre la Promoción del Comercio de Servicios: Manual completo, Ginebra 2007, ISBN 92-9137-357-5.
http://www.intracen.org/eshop/f_s_IP_Title.Asp?ID=38370&LN=ES

Export promotion agencies: Do they work? – Policy Research Working Paper, WPS5125, Banco Mundial, 2009.
<http://go.worldbank.org/Q6PGNQK3H0>
http://www-wds.worldbank.org/external/default/WDSContentServer/IW3P/IB/2009/11/11/000158349_200911111131649/Rendered/PDF/WPS5125.pdf

Vínculos entre comercio, normas, reglamentos técnicos y medidas MSF

Informe sobre el Comercio Mundial 2005: Análisis de los vínculos entre el comercio, las normas y la OMC, Organización Mundial del Comercio, Ginebra 2005.

www.wto.org/spanish/res_s/booksp_s/anrep_s/world_trade_report05_s.pdf

Sistema de Calidad y Estándares para Acceder a la Frontera del Conocimiento, J. Louis Guasch, Jean-Luis Racine, Isabel Sánchez y Makhtar Diop, Banco Mundial, Washington, 2007,

ISBN-13: 978-0-8213-6896-7.

http://siteresources.worldbank.org/EXT/EXPCOMNET/Resources/2463593-1213887855468/69_LAC_Quality_and_Standards_Pub_Nov_2007.pdf

Diversos autores, *Overcoming Trade Barriers from Standards and Technical Regulations – Policy research report* (42720). Banco Mundial, 2008.

http://www-wds.worldbank.org/external/default/WDSContentServer/WDSP/IB/2008/02/28/000333037_20080228050849/Rendered/INDEX/427200WP0P10991por t0ASEAN0Standards.txt



**Organización Internacional
de Normalización**

© ISO/ITC, 2010

Todos los derechos reservados

ISBN 978-92-67-30536-3



**Centro de Comercio Internacional
(ITC)**