

## CALIDAD EMPRESARIAL ENTREVISTA

RAMÓN NAZ, DIRECTOR GENERAL DE AENOR

# “No se puede abandonar el esfuerzo en temas de calidad por la crisis”

El directivo de la Asociación Española de Normalización y Certificación asegura que cada vez más compañías demandan un certificado de calidad porque supone disponer de un sistema que te permite muchas cosas, como, por ejemplo, disminuir los gastos y racionalizar. Por LOLES SILVA

**R**amón Naz formó parte del equipo fundador de AENOR y, desde su creación en 1986, ocupa el cargo de director general. Además, es consejero delegado del Centro de Ensayos, Innovación y Servicios (CEIS), miembro del Consejo de Administración de la Entidad Española de Acreditación (ENAC) y presidente del Comité Electrotécnico Español.

### ¿En tiempos de crisis, qué papel juega la calidad?

Es fundamental, es un principio universal que la calidad constituye un elemento de competitividad que además está en manos de la empresa, es la que puede implantar o no unas garantías que la avalen. No es que la calidad sea la tabla de salvación de todo, pero de modo alguno no se puede abandonar el esfuerzo que se ha venido haciendo y de verdad durante los últimos años en temas de calidad, por mucha crisis que suframos.

Hay otro tema a destacar: la base de la calidad son las normas, las normas voluntarias, las normas que se hacen bajo principios de consenso, las normas que, aunque sean voluntarias, su aplicación es universal. Desde que ha empezado la crisis, más o menos desde mayo y junio del año pasado, hemos apreciado dos cosas muy significativas: uno que el número de reuniones de los comités de normalización ha aumentado y dos que el número de desplazamientos para asistir a reuniones europeas también ha aumentado. A todo esto le doy un valor muy alto por lo que significa que tenemos un alto nivel cultural en relación con estos temas. Un nivel muy importante, al extremo de que la gente sabe que hay cosas que no se pueden abandonar.

### ¿Les está afectando la crisis? ¿Cuáles han sido sus resultados?

AENOR tiene muchas particularidades y una de ellas es que es una entidad sin fines lucrativos, lo cual no tiene que ver para que pudiéramos tener unas pérdidas tremendas, pero no es el caso. Si que es verdad que AENOR tiene una gama de clientes reales y potenciales enorme y es muy raro que entren todos en la misma situación de crisis. No-



GUILERMO RODRÍGUEZ

**Crisis:**  
“AENOR tiene una gama de clientes reales y potenciales enorme y es muy raro que entren todos en crisis”

**Un duro golpe:**  
“Nos ha sorprendido para mal que Loterías y Apuestas del Estado estén certificadas por nuestro homólogo inglés”

otros tenemos clientes que van desde entidades públicas, hasta empresas, desde el sector mediático hasta el de la salud. Es difícil que nos afecte de una forma muy notable, aunque en cualquier caso, si que es cierto que la crisis también ha tenido incidencia en nosotros en el hecho de que no hay tanta demanda de certificados como había antes, en que tenemos un poco más de problema a la hora de los cobros, pero en términos generales, el año pasado terminó con un resultado positivo, ligeramente por debajo del que teníamos previsto pero positivo y este año es poco significativo todavía, porque los cuatro primeros meses empezamos mal, pero en los dos siguientes nos hemos recuperado muchísimo y ahora estamos dentro del presupuesto de este año. Hemos tomado medidas de contención del gasto al máximo de nuestras posibilidades en todos los sentidos.

### ¿Cuáles son las ventajas de un certificado AENOR?

El que lo demanda le marca mucho en la faceta comercial, en el sentido de que en algunos sectores es obligatorio el que exhiban un certificado. Lo más importante que te

aporta una certificación de calidad es el disponer de un sistema que te permite muchas cosas, como por ejemplo, disminuir los gastos, racionalizar. La empresa a veces sólo ve la obligatoriedad, pero se da cuenta de que cuando se implanta obtiene muchas ventajas.

### ¿Cuáles son los sectores que más demandan una certificación de calidad?

El sector servicios es el que más demanda, también porque hay más. A partir de ahí están los de medioambiente, prevención de riesgos laborales y el sector salud, entre otros. Por comunidades las que van en cabeza son Madrid y el País Vasco, donde hay un nivel cultural sobre estos temas muy alto.

### ¿Cree que el gran público conoce lo que es un certificado de calidad?

Cada día más, pero indudablemente no está pensada la certificación para llegar al consumidor final, está basada en relaciones comerciales de compras entre empresas, pero no cabe duda que el consumidor final lo tiene que apreciar y de hecho lo aprecia. Es evi-

dente que al consumidor le simplifica muchas cosas. No hay una relación directa entre certificados y consumidor, pero está claro que cuando hay un certificado nuestro, el consumidor lo nota en el servicio, en el trato y en el resultado final. Es difícil que un consumidor decida una compra por un determinado sistema de calidad. Unas veces certificamos el producto y otras veces el sistema de producción, hacemos inspecciones al menos una vez al año y si recibimos una denuncia actuamos inmediatamente.

### ¿Se sienten reconocidos?

El 30 de junio se reúnen en España todas las entidades de certificación europeas, lo cual es muy importante que esto ocurra en nuestro país, en cierta manera es un reconocimiento a nuestro sistema de certificación de calidad. Es una forma de confiar en nosotros. Pero hay algo que nos ha sorprendido de forma negativa, AENOR lleva desde hace más de 20 años, hemos conseguido un reconocimiento importante en la sociedad española y también internacional, porque tenemos actualmente sede permanente en más de siete países. Tenemos un alto nivel de prestigio y al igual que nosotros también tiene el reconocimiento, toda la infraestructura de la calidad. Pero el otro día, nos sorprende a todos en esta casa una campaña de publicidad de las grandes de Loterías y Apuestas del Estado, diciendo que están certificados por nuestro homólogo inglés. Lo cual además se realiza con dinero público. Imaginemos por tanto, cualquier empresa española, que vea que Loterías del Estado se certifica a través de una empresa inglesa, pensará que es lo que tiene que hacerse. Esto a mí me parece inconcebible, no se si hay lotería en Inglaterra, que seguro que sí, imaginemos que la certificación de calidad se la diera una empresa española, me parecería demencial. Pues aquí es lo que hemos hecho. Cuando el ministro Sebastián dijo aquello de comprar productos españoles, no estaba diciendo que compráramos medias de Córdoba en lugar de francesas, entiendo que a lo que se refería es que no hagamos cosas ridículas y además con la Lotería de España.