



Beatriz Rivera
Directora General de ENAC

Hacia un mercado más competitivo: la acreditación al servicio del crecimiento de la pequeña empresa

Las pymes representan alrededor del 95% de las empresas en todo el mundo, pero muchas de ellas se enfrentan a obstáculos importantes para crecer y competir. Con el lema *La Acreditación, un motor para el desarrollo de las pymes*, el Día Mundial de la Acreditación, que se celebró el 9 de junio, ha puesto el foco este año en cómo los servicios acreditados ayudan a estas empresas a impulsar su crecimiento, competitividad y acceso a nuevos mercados.

Entre los desafíos antes mencionados, las empresas se enfrentan, cada vez más, a la necesidad de demostrar el cumplimiento con una amplia variedad de requisitos, que pueden estar directamente relacionados con el producto o servicio que ofrecen —como la seguridad, la calidad, el impacto medioambiental o su adecuación al uso— o bien con aspectos internos de la organización —como la responsabilidad social, la seguridad y salud laboral— y que pueden ser determinantes para la toma de decisiones como comprar o no comprar en el caso de un cliente, invertir, subvencionar, en el caso de la administración, sancionar, etc. A ello se suman, además, requisitos legales cada vez más presentes, como los relativos a la protección de datos o la prevención de delitos, entre otros.

Evaluadores de la conformidad, agentes al servicio del mercado y la sociedad

En todas estas situaciones, las empresas se enfrentan, no solo al reto de cumplir con dichos requisitos, sino también al de demostrarlo. Para ello, contratan a organismos externos que avalen dicho cumplimiento ante los diferentes agentes que requieren este aval y que son, generalmente, autoridades, clientes, accionistas, inversores, los propios empleados y el mercado en general.

Estos proveedores externos son los organismos evaluadores de la conformidad (OEC), entre los que se encuentran laboratorios, organismos de inspección o certificación, verificadores, organismos de control, etc. Su función es evaluar y determinar si un producto, proceso, sistema u organismo cumple con los requisitos especificados.

Por lo tanto, su valor reside en la confianza que el mercado, las administraciones y otras partes interesadas tengan sobre su competencia técnica y, por tan-



to, su credibilidad. En este punto, ¿cómo saber qué evaluador es competente para evaluarme y, además, si sus informes/certificados van a ser reconocidos? Asimismo, de cara a las partes interesadas en esta información, ¿cómo identificar si la actividad de evaluación ha sido realizada siguiendo métodos reconocidos y con el adecuado nivel de rigor?

En economías pequeñas, este tipo de preguntas generalmente se contestaban usando el término "reconocido prestigio" que se basaba en que el evaluador y las empresas e instituciones que recibían sus servicios se conocían entre sí y era más sencillo establecer la necesaria confianza.

Hoy en día, el recurso al "reconocido prestigio" suele conducir a mercados dominados por grandes marcas, donde unas pocas empresas multinacionales utilizan su tamaño y notoriedad para asociar la idea de que ser "conocido y grande" equivale a ser competente y con reconocimiento.

De igual forma, cuando la PYME necesita seleccionar a un evaluador competente, se encuentra sin los medios para poder decidir de quién fiarse en mercados globales y sin los recursos que tienen las grandes corporaciones para, por ejemplo, evaluar directamente a las empresas o incluso a los propios organismos de evaluación. Solo recurriendo a servicios acreditados por ENAC, la Entidad Nacional de Acreditación, la empresa podrá confiar en que el evaluador ofrece un servicio competente y reconocido internacionalmente.



■

La contratación de servicios acreditados aporta beneficios que pueden ser determinantes para su desarrollo

■

ENAC, base de la confianza

ENAC es la organización designada por el Gobierno para operar como el Organismo Nacional de Acreditación en España en aplicación del Reglamento (CE) nº 765/2008 que regula el funcionamiento de la acreditación en Europa.

La misión de los organismos nacionales de acreditación, como ENAC en España, es evaluar la competencia técnica de estos evaluadores, mediante un proceso riguroso y conforme a normas internacionalmente aceptadas, generando confianza al mercado, autoridades y otras partes interesadas sobre la información que éstos emiten en forma de informes o certificados.

Asimismo, la acreditación es uno de los mecanismos reconocidos por la Organización Mundial del Comercio y la Unión Europea para minimizar los obstáculos técnicos al comercio. Así, ENAC forma parte de un sistema global de acreditación basado en acuerdos de reconocimiento mutuo entre los organismos de acreditación de todo el mundo. Gracias a estos acuerdos, los certificados emitidos por ENAC son aceptados en más de 120 economías, lo que permite a la empresa española contar con un respaldo en el mercado nacional e internacional para la libre circulación de productos y servicios.

Por qué contar con servicios acreditados

Con todo ello, la contratación de servicios acreditados aporta múltiples beneficios que, en el caso de las pymes, pueden ser determinantes para su pleno desarrollo y diferenciación en el mercado actual. Por un lado, aporta ventajas en términos de ahorro y eficiencia, ya que los servicios de evaluación acreditados reducen la posibilidad de que el mismo producto se vea sometido a evaluaciones redundantes, y una mayor seguridad en la toma de decisiones, puesto que, al hacerlo en base a resultados fiables, reduce los niveles de riesgo de producir o proveer un producto defectuoso, aumentando, al mismo tiempo, la seguridad jurídica de la empresa de actuar con la diligencia debida. Asimismo, el uso de servicios acreditados se prima cada vez más en los pliegos de contratación pública de todo el mundo y es una herramienta de ayuda a la exportación y reconocimiento en los mercados internacionales, tal y como indicamos anteriormente.