

Los servicios acreditados, confianza en la cadena de suministro



Índice

+ Retos a los que se enfrenta la cadena de suministro	4
+ Selección y control de suministros y suministradores. Un proceso crítico	6
+ Actividades de control en cada fase de la cadena de suministro	8
+ ¿Qué ocurre si realizo la evaluación con mis propios medios?	14

+ Por qué ENAC	16
+ Beneficios de recurrir a evaluadores acreditados	18
+ Apoyo de ENAC en el desarrollo de esquemas de evaluación de la conformidad para el control de la cadena de suministros	22

Retos

a los que se enfrenta la cadena de suministro

- Las cadenas de suministro son cada vez más **complejas, rápidas y globales** ya que las empresas producen sus artículos con materias primas y servicios provenientes de todo el mundo. De una producción centralizada en un fabricante se pasa a una deslocalización de las diferentes etapas de producción que incluyen también los operadores logísticos, distribución y transporte que son, a su vez, actores de la cadena de suministro con un papel muy relevante en la calidad del producto final.
- Para poder determinar la calidad, autenticidad y trazabilidad de las materias primas y componentes así como la calidad y fiabilidad de los diferentes servicios que impactan en el producto final es necesario contar con **información creíble y fiable**.
- Además, las empresas tienen que operar en entornos regulatorios variados y diferentes entre sí, debido a la naturaleza cada vez más global de las cadenas de suministro y de los mercados minoristas, mientras buscan optimizar costes y conservar su flexibilidad. En este sentido, **las cadenas de suministro que implican a varios países suponen un mayor desafío en materia de calidad y de cumplimiento con las normas y reglamentaciones de seguridad, medioambiente o responsabilidad social corporativa**.

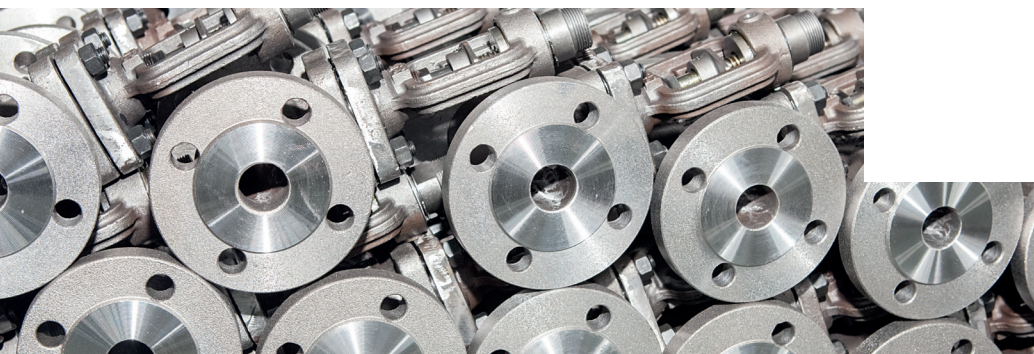


- Más del 70% del gasto de las empresas se destina a procesos de compras (fuente: The Chartered Institute of Procurement and Supply), por lo que cualquier alteración o problema podría afectar a la **rentabilidad, imagen de marca y fidelidad** de los accionistas, inversores y los clientes.
- Según un informe de la División de investigación y estadística de la Organización Mundial del Comercio, un uso inadecuado de la evaluación de la conformidad justifica el 10% de los Problemas Comerciales Específicos (Specific Trade Concerns, STCs).

Selección y control de suministros y suministradores

Un proceso crítico

En un entorno como el descrito anteriormente, en el que el control del proceso y del producto se escapa del alcance de la propia organización, las decisiones en materia de compras así como la selección de suministradores y el control de suministros son procesos clave y que tienen un impacto relevante en el negocio. Así, contar con suministradores fiables y evaluados bajo estándares reconocidos y frente a criterios equivalentes a los propios cobra una relevancia especial.



Asimismo, para cualquier empresa es vital tener la seguridad de que los suministros que recibe cumplen las especificaciones y requisitos que la propia empresa o la reglamentación haya establecido.

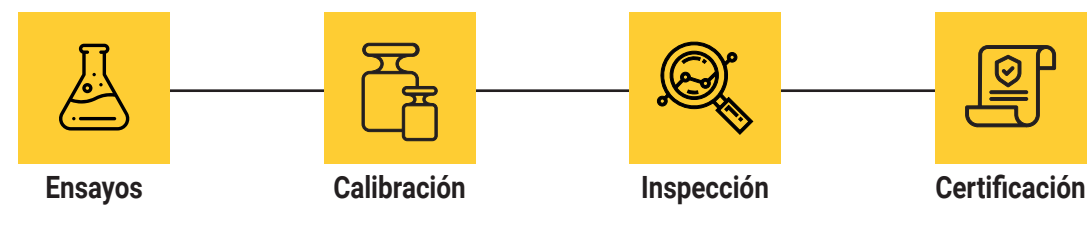
Para determinar esa conformidad, **la empresa deberá evaluar de una u otra forma al proveedor o al suministro**, ya sea con sus propios medios o mediante el uso de empresas externas denominadas de manera genérica organismos evaluadores de la conformidad (OEC), y que principalmente son laboratorios, entidades de certificación y entidades de inspección.

Es evidente, por tanto, la importancia de que **la información** que aportan los evaluadores a las empresas **sea fiable y creíble** ya que va a ser la base para tomar decisiones críticas. Dicha fiabilidad depende a su vez del nivel de profesionalidad y solvencia técnica de quien emite la información, esto es, el evaluador de la conformidad.

Actividades de control en cada fase de la cadena de suministro

Las empresas pueden seguir diferentes estrategias a la hora de lograr un adecuado control de su cadena de suministros. Estas estrategias pueden centrarse tanto en el propio suministro como en el suministrador aunque, generalmente, son una mezcla de ambas.

Ejemplos de estrategias basadas en el suministro son las inspecciones o ensayos que el fabricante, o un evaluador en su nombre, hace sobre piezas o conjuntos elaborados por subcontratistas que van a ser incorporadas en el producto final y que son controladas, ya sea en el momento de su recepción o durante su fabricación, para evaluar su cumplimiento con especificaciones, generalmente del propio fabricante. Otro ejemplo lo encontramos en las inspecciones realizadas antes de recepcionar medios de producción tales como máquinas, transformadores, etc., y que, de nuevo, puede ser ejecutado por la propia empresa o por un evaluador.



Tipos de actividades de evaluación en la cadena de suministro

Otra posible estrategia basada en el suministro puede llevar a la empresa a requerir que los suministros que recibe sean conformes con determinadas normas y estén cubiertos por una marca de conformidad emitida por una entidad de certificación acreditada.

En este sentido, entre las grandes corporaciones que operan en regiones con requisitos normativos muy heterogéneos, necesitan cada vez más asegurar que cumplen un nivel mínimo y suficientemente abarcador de requisitos en materia de calidad, medio ambiente o seguridad de forma que satisfaga los requisitos específicos de cada país. Así, cuando los requisitos, por ejemplo legales, no son lo suficientemente exigentes en un país determinado (como puede ocurrir en países no pertenecientes a la OCDE), el **uso de suministros conformes con normas internacionales y evaluados por evaluadores acreditados** aseguran el cumplimiento de unos estándares mínimos homogéneos que, generalmente, **satisfacen las expectativas de los grupos de interés más relevantes**.

En todos estos casos, para evitar riesgos de producir o proveer productos o servicios defectuosos, las empresas deben recurrir a los servicios de evaluación acreditados por ENAC, ya que son los únicos que han demostrado contar con la necesaria competencia técnica para realizar dicho control.

En lo que respecta a las **estrategias orientadas al suministrador**, generalmente se basan en la exigencia de que este disponga de un sistema de gestión certificado u opere con procesos de fabricación certificados. En el primer caso, la empresa deberá identificar el sistema de gestión que su suministrador deba demostrar haber implantado en función de sus necesidades. Para ello, existen diferentes normas ISO que definen los correspondientes sistemas de gestión. En lo que al control de la cadena de suministro se refiere, entre algunas de las normas que pueden ser relevantes se encuentran: ISO 9001 para la certificación de sistemas de gestión de la calidad, ISO 22000 para asegurar la inocuidad de los alimentos a lo largo de toda la cadena alimentaria hasta el punto de venta o de consumo final, o ISO 28000 sobre especificaciones para los sistemas de gestión de la seguridad para la cadena de suministro, norma internacional dirigida exclusivamente a la seguridad de riesgos en la cadena de suministro.

De forma alternativa, la empresa puede establecer sus propias especificaciones, las cuales solicitará a los suministradores y estos deberán certificar su cumplimiento, ya sean relativas a los sistemas de gestión o a los procesos que quiere controlar.

— En todos estos casos, un certificado o informe con marca ENAC es la única vía para demostrar el respaldo de ENAC, de los organismos de la acreditación de más de 100 países y el reconocimiento oficial de la UE.

Tipos de actividades de evaluación en la cadena de suministro



Ensayos

Los ensayos consisten en determinar experimentalmente una o más características de un producto. En vez de “ensayo”, en diferentes sectores pueden usarse términos como medida, determinación, análisis o incluso control. Es una actividad adecuada para evaluar suministros. La acreditación de un laboratorio de ensayo se basa en la norma internacional UNE-EN ISO/IEC 17025.



Calibración

Es la determinación del error de un instrumento mediante la medida de un patrón de valor conocido y su incertidumbre asociada. Es una actividad adecuada para evaluar suministros de equipos de medida. La acreditación de un laboratorio de calibración se basa en la norma internacional UNE-EN ISO/IEC 17025.



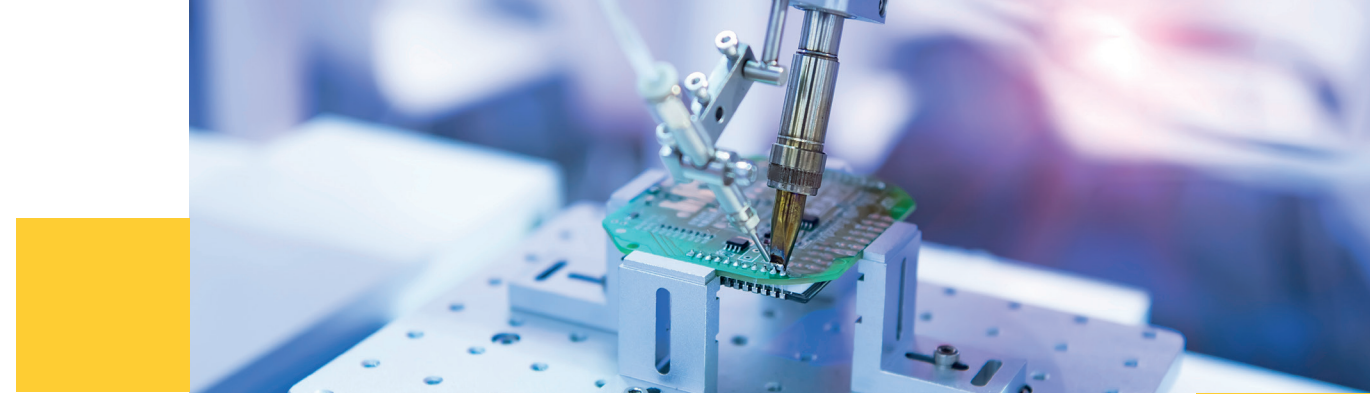
Inspección

La inspección tiene como objetivo determinar la conformidad del objeto inspeccionado con unas exigencias, sobre la base, generalmente, de un juicio profesional emitido por un experto. Es una actividad adecuada para evaluar tanto suministros como suministradores ya que puede comprender controles visuales, medidas o ensayos funcionales de objetos físicos, evaluación de procesos de fabricación, exámenes documentales de especificaciones o comparaciones de resultados con las exigencias específicas o de buenas prácticas del área. La inspección no está limitada exclusivamente a productos sino también a instalaciones, edificios, maquinaria e incluso planos o proyectos. La norma internacional aplicable en este caso es la UNE-EN ISO/IEC 17020.



Certificación

La certificación es una comprobación realizada por un tercero, relativa a productos, procesos, sistemas y personas. Su objetivo es aportar confianza al cliente de una empresa o al comprador de un producto o servicio sobre que dicha empresa, servicio o producto cumple determinados requisitos.



Existen diferentes tipos de certificación:

- **Certificación de sistemas de gestión:**

Permite asegurar que el sistema implantado por una entidad en materia de calidad, medio ambiente, seguridad, etc., es conforme a unas exigencias de normas en vigor. Es una actividad adecuada para evaluar suministradores. La acreditación de las entidades que realizan estas certificaciones se basa en la serie de normas UNE-EN ISO/IEC 17021.

- **Certificación de productos, procesos o servicios:**

Esta puede referirse a un objeto (lámparas de bajo consumo), un proceso (agricultura ecológica, trazabilidad del origen de una madera) o un servicio (transporte público de pasajeros). Se diferencia de la inspección en que, en aquella, la evaluación es sobre un ítem concreto mientras que en la certificación de producto, generalmente, la evaluación se extiende a todos los productos fabricados de un mismo tipo. Es una actividad adecuada para evaluar tanto suministros como suministradores. Los principios a cumplir por los organismos certificadores están definidos en la norma internacional UNE-EN ISO/IEC 17065.

¿Qué ocurre

si realizo la evaluación con mis propios medios?

Para fabricantes, operadores, distribuidores y comercializadores de todos los sectores, contar un control eficaz de sus productos y servicios que ofrezca garantías es esencial para sus credenciales en el mercado, reducir costes y no causar daños a terceros.

“La acreditación nos abre nuevos mercados y nos permite ofrecer servicios en toda la Unión Europea. Pero va más allá, es una garantía solicitada a menudo en proyectos y geografías dónde no aplica el Método Común de Seguridad, por ejemplo, proyectos metropolitanos en Oriente Medio y Latinoamérica”.

Daniel Iglesias, COO Altran España



El hecho de tener un laboratorio interno acreditado por ENAC nos aporta agilidad y es una manera de tener monitorizado en todo momento la calidad de nuestra producción casi en tiempo real. También nos posibilita desarrollar innovaciones y mejoras en el producto, testándolas con los requisitos de la norma. Esta información nos otorga una enorme ventaja para poder responder ante múltiples desafíos”.

José Francés Pérez, director general de AISCAN.

De este modo, cada vez más compañías destacadas de la economía española cuentan con servicios de evaluación propios o internos que están acreditados por ENAC para la realización de ensayos, calibración de equipos, o para la inspección de sus prototipos con el objetivo de ofrecer la confianza necesaria a sus clientes y al mercado en general de que sus análisis y ensayos han sido realizados por un evaluador fiable.

Por qué ENAC

ENAC es la organización designada oficialmente para operar como el Organismo Nacional de Acreditación en aplicación del **Reglamento (CE) nº 765/2008** del Parlamento Europeo que regula el funcionamiento de la acreditación en Europa y es el representante de España en las organizaciones internacionales que configuran la infraestructura global de la acreditación y, asimismo, sus acreditaciones son **reconocidas en más de 100 países** entre los que se encuentran la totalidad de la UE y EFTA así como Estados Unidos, Canadá, Japón, China, Australia, Brasil, India, etc., lo que permite a la empresa española contar con un respaldo reconocido en los mercados internacionales para la libre circulación de sus productos y servicios.

La acreditación, por su parte, es la herramienta establecida a nivel internacional para demostrar si los evaluadores de la conformidad son competentes y cumplen con los estrictos requisitos establecidos en normas internacionales.



Las empresas deberían optar siempre por evaluadores acreditados y exigir certificadose informes que incluyan la marca de ENAC porque, al hacerlo, podrán estar seguros de que esas entidades han demostrado disponer de la necesaria solvencia técnica, mientras que, en el caso de los no acreditados, solo les queda la confianza en las declaraciones del propio evaluador”.

José Manuel Prieto. Subdirección de Calidad y Seguridad Industrial. Ministerio de Industria, Comercio y Turismo

Beneficios

de recurrir a evaluadores acreditados

Los servicios de evaluadores acreditados permiten a las empresas disponer de las siguientes ventajas en cada paso de la cadena de suministro:

+ Seguridad

• **Fiabilidad en la toma de decisiones**

La evaluación acreditada ofrece una mayor fiabilidad respecto a los resultados de las inspecciones, auditorías o evaluaciones que se hacen sobre las características críticas de materias primas, productos y servicios que conforman la cadena de suministro. Sin dicha fiabilidad, la evaluación por terceros tendría una utilidad muy limitada en la toma de decisiones de compras.

• **Seguridad en productos y servicios**

Tomar decisiones sobre la base de pruebas realizadas por evaluadores acreditados le ayudará a reducir los niveles de riesgo de producir o proveer un producto defectuoso o ante daños a terceros.

• **Seguridad jurídica**

La acreditación es el parámetro más seguro para seleccionar un proveedor de servicios de evaluación fiable por lo que, en caso de acción legal, confiar en evaluadores acreditados permite a la empresa demostrar la diligencia debida.



En las cadenas de suministro de las empresas multinacionales, la certificación acreditada nos hace la vida más fácil; no solo porque nos permite ajustar los recursos necesarios para verificar los estándares que exigimos a nuestros proveedores, sino también porque nos ayuda a demostrar ante nuestros grupos de interés que, por encima de las regulaciones de los países donde operamos, mantenemos un nivel de requisitos suficientemente exigente en aspectos tales como la calidad, la seguridad o el medio ambiente”.

Valentín Alfaya, director de Prevención, Calidad y Medio Ambiente de Ferrovial.

+ Eficiencia operativa

• Control continuo de proveedores

Los evaluadores son auditados periódicamente por ENAC, lo que obliga a estos a adecuar constantemente sus procesos para cumplir con los requisitos y, por tanto, sus resultados serán los más fiables del mercado.

• Permite identificar los mejores proveedores

El recurso al evaluador acreditado es también una cuestión de eficiencia operativa. Evidentemente, si los departamentos de compras de las empresas tuvieran que investigar todos y cada uno de los proveedores, productos y servicios, requisito a requisito, la operativa sería inviable. La evaluación acreditada suple este esfuerzo.

+ Mercados

• Reconocimiento por las autoridades españolas y europeas

El Reglamento CE nº765/2008 que regula la acreditación en Europa establece en su artículo 11 el principio de presunción de conformidad en virtud del cual las autoridades nacionales reconocerán la equivalencia de los servicios prestados por los Organismos Nacionales de Acreditación de cada Estado miembro y aceptarán de ese modo los certificados/informes emitidos por los organismos de evaluación de la conformidad bajo sus acreditaciones.

• Reconocimiento en mercados internacionales

A través de un sistema de acuerdos internacionales, los resultados emitidos por un evaluador acreditado por ENAC tienen reconocimiento en más de 100 países de todo el mundo. Este reconocimiento mutuo permite que los resultados sean más fácilmente aceptados en mercados exteriores, ayuda a reducir costes y elimina la necesidad de volver a realizar pruebas en otro país.

Uno de los criterios más fiables para seleccionar un evaluador es saber si está acreditado y para qué actividades lo está. Esta información se especifica en el alcance de acreditación del evaluador, que es un documento público que el propio evaluador le suministrará y que está también disponible en www.enac.es.



La acreditación es una herramienta imprescindible para tener las garantías necesarias en los resultados (análisis, certificaciones,...) que manejamos diariamente para gestionar nuestra seguridad alimentaria y la calidad. Indudablemente, contar con proveedores acreditados nos aporta una seguridad que de otra forma no tendríamos”.

Luis Plá, director de Calidad de Mercadona.

Apoyo

de ENAC en el desarrollo de esquemas de evaluación de la conformidad para el control de la cadena de suministros

En la actualidad, es cada vez más habitual que tanto empresas como diferentes sectores establezcan los denominados “Esquemas de evaluación de la conformidad” (EEC) como herramienta para ejercer control sobre la cadena de suministro.

Un EEC es un conjunto de requisitos documentados que recoge lo siguiente:

1. Los requisitos que debe cumplir un producto, proceso, servicio o sistema.
2. El proceso de evaluación por el cual se determina la conformidad, que puede ser a través de ensayos, inspección o certificación.
3. Los requisitos que debe cumplir el evaluador que va a realizar dicha actividad.



Los esquemas de evaluación de la conformidad pueden ser elaborados, entre otros, por:

- Las propias empresas (o sus asociaciones) que compran los productos sujetos a las actividades de evaluación de la conformidad.
- Los fabricantes y sus asociaciones, como una forma de aportar confianza al comprador o a las autoridades.
- Organizaciones establecidas específicamente para este propósito.

Si su organización es responsable de determinar las políticas que impliquen cualquier forma de evaluación independiente, ENAC puede ayudarle a definir sus necesidades y a diseñar un esquema de evaluación.

Por otra parte, si ya dispone de un esquema de evaluación pero los evaluadores que utiliza no están acreditados o no lo están para su esquema específico, probablemente desee incrementar su nivel de fiabilidad y reconocimiento, tanto nacional como internacional, incorporando la acreditación dentro de su esquema.

En cualquiera de estos casos, no dude en contactar con ENAC y analizaremos su caso en particular.

Algunos ejemplos de esquemas nacionales e internacionales en los que ENAC participa son:

+ **BRC Global Standards, IFS, GLOBALG.A.P.**

Esquemas internacionales que son utilizados por grandes empresas de distribución (supermercados como Carrefour, Mercadona, Aldi, Lidl, Dia, Tesco,...) de diferentes países que exigen que ciertos productos estén certificados por empresas de certificación acreditadas.

+ **Esquema aeroespacial**

Esquema internacional en el que el propietario del esquema es IAQG (International Aerospace Quality Group) y que, a través de la Asociación Española de Tecnologías de Defensa, Aeronáutica y Espacio (TEDAE), exige que todas las empresas fabricantes e involucradas en la cadena de suministros del sector aeroespacial tengan un sistema de gestión de la calidad certificado de acuerdo a una norma específica para su actividad por entidades de certificación acreditadas.

+ **Esquema ADIF**

El esquema de homologación de productos ferroviarios, desarrollado por ADIF con objetivo de garantizar la seguridad, eficiencia y sostenibilidad en la construcción, mantenimiento y explotación de la red ferroviaria bajo su gestión, exige que los ensayos, para garantizar el cumplimiento de sus Especificaciones Técnicas (ET) de Referencia, sean realizados por laboratorios acreditados por ENAC y, además, que las certificaciones emitidas en base a dichos ensayos lo estén por una entidad de certificación de producto acreditada por ENAC.



Trabajar diariamente con entidades de certificación que están acreditadas nos da la confianza absoluta de que las competencias técnicas, la ecuanimidad y la integridad de dichas entidades están garantizadas y no se ven comprometidas. Tener las mismas reglas del juego para todos facilita poder ofrecer unos servicios uniformes. Además, el proceso de acreditación conlleva una mejora continua que repercute positivamente en el cliente que solicita los servicios de certificación”.

**Helga Barrios. IFS Senior Technical
Project Manager**



Nos
aseguramos
de que su
confianza en
los productos
y servicios
esté justificada.



