

# GLOSARIO DE TÉRMINOS RELACIONADOS CON LA CERTIFICACIÓN, LA NORMALIZACIÓN Y LA CALIDAD.

Por: Gonzalo Medina

## Las implicaciones

CADA VEZ VAZ FRECUENTES, ENTRE LAS INDUSTRIAS DE LOS DISTINTOS SUBSECTORES DE LA MADERA, Y LAS ACTIVIDADES O ACTUACIONES EN EL ENTORNO DE LA CALIDAD, LA CERTIFICACIÓN, LA NORMALIZACIÓN, LOS DISTINTIVOS DE CALIDAD, ETC, HACEN QUE PROGRESIVAMENTE SEA MÁS FRECUENTE ENTRE LOS RESPONSABLES Y TÉCNICOS DE LA EMPRESAS, LABORATORIOS, ASOCIACIONES ETC, EL USO DE LA TERMINOLOGÍA PROPIA DE ESTOS TEMAS.

SIN EMBARGO, ESTOS CONCEPTOS NO SIEMPRE SON BIEN COMPRENDIDOS. A MENUDO SE CONFUNDEN LA NORMALIZACIÓN Y LA CERTIFICACIÓN, EL ALCANCE Y OBJETIVOS DE LOS DISTINTOS SELLOS O MARCAS DE CONFORMIDAD, ETC.

EN LA GUÍA DE LA MADERA QUE ESTÁ PREPARANDO AITIM, SE VA A INCLUIR UN GLOSARIO DE TÉRMINOS, QUE PRETENDE ARROJAR UN POCO DE LUZ SOBRE ESTOS ASPECTOS. UNA RECOPIACIÓN EXHAUSTIVA DE TODA LA TERMINOLOGÍA RELACIONADA CON LA CALIDAD, NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN, INSTITUCIONES IMPLICADAS ETC, ABARCARÍA PROBABLEMENTE CIENTOS DE TÉRMINOS, POR LO QUE SE HAN SELECCIONADO APROXIMADAMENTE VEINTE DE ENTRE LOS MÁS USUALES. EN ALGUNOS CASOS SE ACOMPAÑAN EXPLICACIONES, COMO POREJEMPLO, EN EL FUNCIONAMIENTO BÁSICO DE LAS MARCAS Y SELLOS DE CALIDAD.

## **AITIM**

Es una entidad privada, sin ánimo de lucro, creada en el año 1962, cuyos fines prioritarios son la investigación, la normalización y el control de calidad en el ámbito de los productos de primera y segunda transformación de la madera. Desde el año 1967, bien por iniciativa propia, o a instancias de los fabricantes, ha desarrollado y gestionado diversos Sellos de Calidad sobre productos de la madera. Además edita con carácter bimensual una revista técnica sobre el sector y publica con cierta periodicidad trabajos monográficos sobre temas de tecnología de la madera, de producción propia o traducidos de textos extranjeros. Mantiene así mismo una biblioteca pública.

## **AENOR**

Es una entidad reconocida por Orden de 26 de febrero de 1986 del Ministerio de Industria y Energía para desarrollar las tareas de Normalización y Certificación de acuerdo con el artículo 5º del R.D. 1614/85 de 1 de agosto en el que se ordenan dichas actividades. AENOR es una Asociación de carácter privado, equiparándose a sus homólogas extranjeras que en los países industrializados de nuestro entorno desarrollan labores de Normalización y Certificación.

## **NORMALIZACIÓN Y NORMAS**

La normalización es el resultado de un compromiso social, a partir del cual fabricantes, usuarios y administración se ponen de acuerdo para determinar las normas específicas que definen un producto o servicio.

Las Normas son por tanto los documentos en los que se plasman dichos acuerdos.

Se puede promover la actividad normalizadora a iniciativa de la Administración, de las empresas o colectivos, particulares o del propio AENOR.

Las Normas pueden ser de muchos tipos: de terminología, de especificaciones o requisitos mínimos que debe cumplir un producto, de instalación, de aplicación, de métodos de ensayo, etc.

## **COMITES DE NORMALIZACIÓN**

AENOR canaliza la actividad de normalización a través de Comités Técnicos de Normalización, según los distintos productos industriales. Cada uno de estos Comités se designa con un número y un título. La Comisión de Normalización de AENOR aprueba para cada Comité un campo de actividad al que deben ajustarse. Estos Comités están integrados por representantes de los distintos agentes relacionados con la producción, regulación, verificación y consumo de un bien o servicio, es decir, fabricantes, administración, laboratorios y centros de investigación, y consumidores.

## **CERTIFICACIÓN DE CONFORMIDAD A NORMAS**

Actividad consistente en la emisión de documentos que atestigüen que un producto o servicio se ajusta a normas técnicas determinadas.

## **HOMOLOGACIÓN**

Es la aprobación oficial de un producto, proceso o servicio realizado por un organismo que tenga

esta facultad por disposición reglamentaria. (Administración).

Hay tres aspectos que caracterizan la homologación:

- 1) La otorga la administración
- 2) Generalmente hace referencia a reglamentos
- 3) Está relacionada con la seguridad o la salud.

La homologación se podría considerar como un caso particular en la certificación.

No existen productos de la madera en la construcción homologados.

## **SISTEMAS DE CERTIFICACIÓN**

Autocertificación (declaración del fabricante): El propio fabricante declara bajo su responsabilidad y por medio de una «declaración de conformidad» que su producto es conforme a normas u otras especificaciones técnicas determinadas.

Certificación por tercera parte: Es el sistema más habitual puesto que el comprador prefiere unas condiciones de «objetividad e imparcialidad» que hacen necesario que el certificado sea emitido por una entidad recomendada para dichos fines. Existen los siguientes métodos:

- 1) Ensayo de tipo: Se prueba una unidad de producción una sola vez en un momento determinado.
- 2) Ensayo de tipo sobre muestras adquiridas en el comercio.
- 3) Ensayo de tipo sobre muestras adquiridas en fábrica.
- 4) Ensayo de tipo sobre muestras adquiridas en el comercio y en fábrica.
- 5) Ensayo de tipo sobre muestras en comercio y en fábrica, evaluación del Control de Calidad en fábrica y seguimiento periódico del Control de Calidad en fábrica.
- 6) Certificación de fábrica: Evaluación y aceptación en una sola vez del Control de Calidad en fábrica.
- 7) Ensayos por muestreo sobre lotes.
- 8) Ensayos del 100% de los elementos.

## **ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN**

Organismo imparcial estatal o privado que posee competencia y fiabilidad para administrar un sistema de certificación.

Tanto AITIM como AENOR son organismos de certificación por administrar, (cada uno a su nivel), un sistema de certificación.

## **CALIDAD**

Conjunto de propiedades o características de funcionamiento de un producto o servicio, cuya evaluación permite determinar, si ese producto, o servicio satisface determinadas exigencias.

## **SISTEMA DE CALIDAD**

Conjunto de recursos (organización, procedimientos, responsabilidades, métodos técnicos y financieros, humanos, etc) que se establecen en una empresa para intentar alcanzar los objetivos de calidad que se fijan a priori.

La norma UNE 66.902 «Sistemas de la Calidad. Modelo para el aseguramiento de la calidad en producción y la instalación» es la más frecuentemente utilizada en nuestro país para implantar un sistema de calidad. Es equivalente a la norma europea EN 29.002 y a la norma internacional ISO 9002.

## **CONTROL DE CALIDAD**

En sentido amplio, es el conjunto de operaciones destinadas a mantener o mejorar la calidad, de modo que la producción se realice en las condiciones más económicas que sean compatibles con la mejor satisfacción del consumidor o usuario.

Generalmente se entiende por control de calidad, el control de las materias primas de los procesos de fabricación y del producto final. En este sentido el control de calidad sería solamente un aspecto dentro de un Sistema de Calidad, en el que además se tienen en cuenta muchos otros factores, como la definición de una política de calidad, la definición de las responsabilidades, control de la documentación, de las compras, trazabilidad del producto, etc.

## **AUDITORIA DE CALIDAD**

Examen metódico e independiente que se realiza para determinar si el sistema de calidad satisface las condiciones previamente establecidas y para comprobar que éstas son respetadas y se adecúan a los objetivos previstos.

## **ENICRES (ENTIDADES DE INSPECCIÓN Y CONTROL)**

Son entidades colaboradoras con la administración o con la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR). Su misión inicialmente era colaborar con la administración fundamentalmente en los temas relacionados con la inspección en temas de seguridad como consecuencia de la aplicación de reglamentos, sin embargo han ido extendiendo sus funciones y entre ellas está actualmente la implantación y sobre todo la evaluación de los Sistemas de Aseguramiento de la calidad en las empresas (auditorías).

## **LABORATORIOS ACREDITADOS**

Los laboratorios, tanto de fábrica como independientes, son un elemento básico en la certificación de productos porque en ellos se determinan las características y el grado de cumplimiento de los productos o servicios con respecto a las normas que les afectan.

La Acreditación es el reconocimiento formal (generalmente por parte de la RELE) de la capacidad

técnica e imparcialidad para realizar determinados tipos de ensayos.

En la concesión de la Marca N es condición indispensable que los ensayos externos se lleven a cabo en laboratorios acreditados o en fase de acreditación.

## **RELE**

La Red Española de Laboratorios de Ensayo, es el organismo reconocido por la administración española para la acreditación de laboratorios. Existen otras redes de laboratorios en otros países europeos como el RESEAU francés y el NAMAS británico. Todas estas redes de laboratorios se están integrando en una red europea WELAC. El objetivo final es el reconocimiento a nivel europeo de los resultados de ensayos realizados en un laboratorio acreditado por cualquiera de las redes nacionales integrantes de la WELAC.

## **MARCA DE CONFORMIDAD**

Indicación o símbolo que testifica que un producto o servicio cumple determinadas normas o especificaciones técnicas que le afectan.

La Marca N de AENOR y los Sellos de Calidad AITIM son dos ejemplos de distintivos o marcas de conformidad.

## **SELLO DE CALIDAD AITIM**

Es una marca de conformidad a normas UNE que gestiona AITIM para productos de madera y sus derivados. Se basa en el establecimiento por parte del fabricante de un autocontrol (de materias primas y producto acabado) cuyas directrices fija AITIM para cada producto. Además se realizan varias inspecciones anuales, sin previo aviso, en fábrica, por parte del Servicio de Inspección de AITIM. Las muestras tomadas en estas inspecciones, son enviadas al laboratorio donde se ensayan conforme a normas UNE. Del resultado de esos ensayos se eleva un informe al Comité de Dirección del Sello de Calidad. Este Comité está integrado por representantes de distintos organismos de la administración y fabricantes de los distintos productos con Sello de Calidad. A la vista de los informes de las inspecciones en fábrica y del laboratorio, el Comité decide la concesión, prórroga, apercibimiento de sanción o retirada de los Sellos de Calidad de cada producto.

Las certificaciones que se emiten tienen una validez semestral. El listado actualizado de las empresas con sello, se publica en la revista AITIM y se envía a los Consejos Superiores de Colegios de Arquitectos y Aparejadores, a las Delegaciones del INCE y a las principales empresas constructoras y almacenistas.

Actualmente, AITIM gestiona sellos de calidad para los siguientes productos:

- Puertas planas
- Puertas carpinteras (o en relieve)
- Puertas resistentes al fuego
- Ventanas
- Parquet mosaico
- Tableros de partículas
- Tableros contrachapados
- Tableros de fibras
- Muebles de cocina
- Productos protectores
- Productos tratados (tableros hidrófugos e ignífugos).

Se encuentran en preparación sellos de calidad para otros productos, como son el tablero alistonado, los muebles de baño y la madera aserrada.

#### \* MARCA AENOR

Es una Marca de Conformidad que atestigua que un producto se ajusta a determinadas normas UNE. La marca AENOR se gestiona por productos o familias de productos.

En su funcionamiento es muy similar a los Sellos de Calidad de AITIM, sin embargo, la diferencia fundamental, estriba en que el fabricante debe de implantar un Sistema de Aseguramiento de la Calidad, que debe ser además auditado por una ENICRE con una cierta periodicidad.

La Marca AENOR se materializa mediante estampillas, etiquetas u otros procedimientos que se aplican sobre cada unidad de producto.

Cada producto se rige para su certificación mediante un reglamento particular. Además para cada producto o familia de productos se crea un Comité de Certificación. Estos Comités están integrados por representantes de la administración, AENOR, RELE, laboratorios, fabricantes, colegios profesionales, etc y son los encargados de evaluar todo lo relativo al funcionamiento de la marca. Así mismo proponen a la Comisión de Certificación de AENOR la concesión prórroga, apercibimiento o retirada del derecho de uso de la Marca AENOR para cada producto y fabricante.

La Concesión del derecho de uso a un fabricante pasa de forma resumida por las siguientes fases:

fase 1) Presentación de documentación e implantación del procedimiento de Autocontrol y Sistema de Aseguramiento de la Calidad por parte del fabricante.

fase 2) Evaluación por parte de una ENICRE del Sistema de Aseguramiento de la Calidad, e informe al Comité.

Evaluación por una entidad de inspección (ENICRE u otras aprobadas por AENOR) del Autocontrol del fabricante, recogida de muestras y envío al laboratorio, con el correspondiente informe al Comité. Análisis en un laboratorio acreditado por RELE de las muestras enviadas por la entidad de inspección. Informe de los resultados de ensayo al Comité.

fase 3) El Comité analiza los resultados de todos estos informes y decide proponer o no la concesión de la Marca.

La Comisión de Certificación de AENOR estudia las propuestas del Comité y decide sobre la concesión del derecho de uso de la Marca.

Actualmente hay dos comités de AENOR certificando productos de la madera:

CTC-008 «Transformados industriales de la madera y corcho: madera maciza, carpintería de huecos y recubrimientos, productos protectores y corcho».

Este Comité tiene aprobado en su campo de actividad la certificación de las puertas, parquet mosaico y productos protectores. Actualmente hay siete fabricantes de puertas que disponen o están en vías de obtener, el derecho de uso de la Marca N. CTC-009 «Transformados industriales de la madera y corcho: tableros de madera o corcho y muebles de cocina».

Este comité tiene aprobado en su campo de actividad la certificación de tableros de madera de todo tipo (partículas, contrachapados hidrófugos, de fibras, etc) y el mobiliario de cocina y baño. Actualmente siete fabricantes de mobiliario de cocina disponen del derecho de uso de la Marca N.

Otros productos de la madera en la construcción están actualmente en fase de obtención de la marca N como son las ventanas de madera (en el seno del CTC-047 «Ventanas y balconeras») o las puertas resistentes al fuego (en el seno del CTC-012 «Sistemas de protección contra incendios»).

También, aunque en un estado previo de trabajos, es previsible que se incorporen próximamente los tableros de partículas y los muebles de baño.

#### LA MARCA CE

La Marca CE es un distintivo de conformidad con la legislación comunitaria (con cualquier directiva que sea de aplicación al producto). En el futuro, todo producto que satisfaga los requisitos esenciales de las directivas podrá circular y comercializarse libremente en todos los países de la comunidad y deberá por tanto, ostentar la marca CE.

La marca CE a diferencia de las Marcas N o el Sello de AITIM no es una marca de calidad si no de cumplimiento de unos requisitos mínimos.

#### \* EL REGISTRO DE EMPRESA

Es un sistema de certificación «global» del funcionamiento de una empresa que gestiona AENOR. Es de aplicación en aquellos casos, en que o bien no existen normas del producto o servicio sobre el que desarrolla su actividad la empresa, (por su complejidad o novedad) o bien la diversificación de aquellos es grande, resultando por tanto muy complejo el intentar obtener la Marca N para cada uno. A diferencia de la Marca N, el Registro de Empresa no certifica la calidad de productos, procesos o servicios, sino la conformidad del Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la empresa, respecto a las normas UNE de la serie 66.000 (la que sea de aplicación en cada caso).

#### \* DIRECTIVA EUROPEA DE LOS PRODUCTOS DE LA CONSTRUCCIÓN 89/106/CEE

Es una de las Directivas del llamado «nuevo enfoque»

promulgada por la CEE. Esta Directiva intenta aproximar las legislaciones de los Estados miembros en cuanto a los productos de la construcción.

Establece los siguientes requisitos esenciales:

- 1.- Resistencia mecánica y estabilidad.
- 2.- Seguridad en caso de incendio.
- 3.- Higiene, salud y medio ambiente.
- 4.- Seguridad de uso.
- 5.- Protección contra el ruido.
- 6.- Ahorro energético y aislamiento acústico.

Cuando un producto, sea cual fuere, se incorpora de forma permanente a la construcción deberá demostrar su conformidad con respecto a cualquiera de estos requisitos que le afectan.

Esta Directiva establece que los Estados miembros deberán adoptar las medidas necesarias para garantizar que los productos de construcción son conformes con los requisitos que les afectan.

#### \* NORMAS ARMONIZADAS

Como el concepto de «requisitos esenciales» de las Directivas comunitarias de nuevo enfoque es muy amplio, es necesario, desarrollar documentos que expliquen y cuantifiquen este concepto para cada producto. Por este motivo paralelamente al desarrollo de la Directiva se van redactando en el CEN (Comité Europeo de Normalización) las normas armonizadas.

Una norma armonizada contiene las especificaciones técnicas correspondientes a los requisitos esenciales que afectan a un producto. Además las normas armonizadas:

- Describen los métodos de ensayo para medir o evaluar tales propiedades.
- Establecen niveles o clases.
- Establecen el método de evaluación de conformidad.

Se estima que para dar cumplimiento a los objetivos previstos en la Directiva de los Productos de la Construcción será necesario redactar más de 2000 normas que irán siendo progresivamente incorporadas a los cuerpos normativos de los respectivos Estados miembros.

Los Documentos de Idoneidad Técnica (D.I.T.)

Son el sistema de certificación para aquellos materiales que por ser novedosos carecen de normativa, o bien para aquellos productos de construcción que por su complejidad (sistemas) no pueden ser caracterizados mediante la aplicación de normas (caso, por ejemplo de un sistema de construcción de viviendas de madera).

En España la concesión de los DIT se regula a través del Instituto Eduardo Torroja (ICCET) que a su vez forma parte como representante español de la (UEAtc.) organismo que engloba a las respectivas entidades similares de catorce países europeos.

Los DIT están actualmente en un periodo de reconversión en DITE (Documento de Identidad Técnica Europeo) dentro del marco de la Directiva de los Productos de la Construcción.

En principio la concesión de un DIT conlleva por parte del fabricante la aportación de la siguiente información:

- 1.- Principio del sistema
- 2.- Componentes del sistema
- 3.- Fabricación
- 4.- Puesta en obra
- 5.- Ensayos
- 6.- Referencias de utilización

Por parte del Instituto Eduardo Torroja se realiza una encuesta a los usuarios procurando recabar la mayor información posible entre los mismos. Los datos conseguidos en todas estas fases pueden considerarse suficientes o por el contrario pueden dar lugar a inspecciones complementarias por parte del Instituto.

Una vez recopilada toda esta información una comisión de expertos integrada por representantes de la administración, laboratorios, colegios de arquitectos, empresas constructoras y de control de calidad, asociaciones sectoriales, etc, la evalúa y emite un dictamen proponiendo o no al director del Instituto la concesión del DIT.

La validez del DIT es de cinco años a partir de la concesión.

A nivel europeo como ya se ha comentado existen los DITE que tienen su marco legal en el ámbito de la Directiva Europea 89/106/CE sobre Productos de la Construcción. Sustancialmente el concepto es el mismo que el del DIT. Los DITE se concederán por la E.O.T.A. (Organización Europea para la Aprobación Técnica) que desarrollará una metodología común para la concesión de los DITE en todos los países de la CEE. Los DITE son además una de las vías que prevee la Directiva de Productos de la Construcción, para la obtención de la marca CE. En principio a través de la EOTA se prevee que la realización de un DIT en cualquier país miembro sea reconocida automáticamente en el resto. La UEAtc mantiene que entre tanto se organiza todo el sistema a nivel europeo, los DIT nacionales siguen siendo útiles, aunque no sirvan para la obtención de la marca CE.