

Las Marcas Oficiales de Calidad y la Norma UNE

Conferencia pronunciada por
don Luis Mombiedro de la Torre,
Director Técnico de A.I.T.I.M. en
el III Congreso del Instituto Na-
cional de Racionalización y Nor-
malización.

Madrid, noviembre 1972.

presas tiene menos de 5 productores; en las carpinterías, el 89,91 por 100; en las fábricas de muebles, el 76,2 por 100; en las fábricas de tableros contrachapados, el 37,5 por 100.

Esta pequeña dimensión no significa que las empresas sean de carácter artesanal. De hecho su trabajo es de tipo industrial.

En estas condiciones la mayoría de las empresas tienen dificultades para aplicar técnicas adecuadas o mejorarlas, siguiendo los avances tecnológicos. Ello produce aumento considerable de errores en el diseño, en la fabricación y en la elección de materias primas. Por otra parte, el exceso de oferta ocasiona, en el afán de reducir costes, la elaboración de productos de calidad dudosa.

Las marcas de calidad pueden, en estos casos, diferenciar las fabricaciones realizadas con técnicas correctas de aquellas otras que buscan mercado con base exclusiva en el precio. Y así, al orientar el consumo hacia los productos con marca de calidad, se favorece la tendencia hacia la concentración de empresas para alcanzar mejores niveles de fabricación y de costes.

Como se ve, los tres objetivos están íntimamente ligados y en ellos se implican los sectores de producción, comercialización y consumo en sus intereses. Pero es evidente que también la Administración pública ha de intervenir en esta cuestión dado su papel de ordenadora de la economía nacional. Sin embargo,

Administración, sino que ésta ha de recoger las experiencias e iniciativas de productores y consumidores para desarrollarlas y favorecerlas. Se puede, sin duda, calificar al fomento de la calidad como acción básicamente colectiva.

Meditando sobre los objetivos que pueden perseguirse con las marcas de calidad, encontraremos tres fundamentales:

- la defensa del consumidor.
- la mejora de la producción.
- la reestructuración de la industria.

Los dos primeros se explican por su solo enunciado. El tercero puede requerir alguna aclaración. Para ello vamos a utilizar un ejemplo, el de la industria de la madera, que puede extenderse a otros sectores sin dificultad.

La industria de la madera está atomizada en miles de pequeñas empresas. El número medio de productores por empresa es de 5,3 en las serrierías, 3,5 en las carpinterías y 7 en las fábricas de muebles. Solamente las fábricas de tableros contrachapados llegan a 37 y las de tableros de partículas a 79. En las serrierías el 71,2 por 100 de las em-

El título de esta charla alude a la existencia de varias clases de marcas de calidad, aunque parece restringirlas al darles el carácter de «oficiales». Si consideramos que esto significa «concedidas por la Administración pública», entonces solamente hay una clase en nuestro país: la Marca de Calidad. Si consideramos «concedidas por entidades relacionadas de algún modo con la Administración pública», tendremos los Sellos de Calidad concedidos por asociaciones subvencionadas, los certificados de idoneidad técnica otorgados por Institutos de la construcción, los certificados de conformidad a determinadas normas extendidos por Institutos de normalización, los diplomas de las Asociaciones de consumidores, etc.

Estas dos clases de marcas existen en muchos países y su eficacia respectiva depende de la organización económica nacional. Los países, cuyas Asociaciones de consumidores tienen gran influencia en la opinión pública, prestarán gran atención a los diplomas extendidos por ellos. En otros, cuyas asociaciones técnicas están muy arraigadas, sus certificados tendrán máxima fuerza. En países como el nuestro, sin embargo, es preciso fuerte apoyo de la Administración para que las marcas de calidad sean reclamadas y contribuyan a la ordenación del mercado. Esto no quiere decir que la situación sea fundamentalmente distinta. De hecho la iniciativa no ha de partir de la

¿cuál será su acción si sólo se accionan los sectores que deben estar interesados permanecen inertes y no prestan atención al problema de la calidad? La función evangelizadora no parece que suela dar resultados, ya que la calidad es fundamentalmente cuestión de intereses. La satisfacción por la «obra bien hecha» tiene carácter individual y no colectivo. Por ello si no existe inquietud entre los sectores interesados, si no hay alguna iniciativa de ámbito sectorial para el fomento de la calidad, es que evidentemente la calidad no es problema.

Por el contrario, cuando surgen movimientos de mejora de la calidad, los intereses distintos de producción, comercialización y consumo pueden crear tensiones que impidan llegar a resultados importantes. Como hemos dicho, la Administración ha de intervenir canalizando iniciativas, favoreciendo el diálogo entre todos los sectores y concediendo estímulos para que se llegue armónicamente a los objetivos establecidos.

En resumen, el proceso deseable para el fomento de la calidad debería comprender una declaración de principios por parte de la Administración, seguida de acciones de fabricantes o consumidores o de ambos conjuntamente, que eleven propuestas para transformar en hechos la doctrina contenida en los principios. Finalmente la Administración daría cauce a dichas propuestas, otorgando beneficios inmediatos para compensar el esfuerzo inicial que supone para todos la mejora de la calidad.

El desarrollo de la política que acabamos de describir precisa un apoyo técnico, el de la normalización, que defina el nivel de calidad y describa los métodos para controlarla.

Esta normalización debería iniciarse por las materias primas, y pasar por los productos semielaborados hasta llegar a los más complejos. Muchas ve-

ces, sin embargo, no es posible seguir este proceso ideal, ya que las mismas exigencias de la política de mejora de la calidad requieren que se atienda primero a los productos terminados, en los que se manifiesta más agudamente el contraste de intereses entre producción y consumo. Sin embargo, el esquema inicial no puede olvidarse en ningún caso. La norma definitiva requiere una serie de estudios y de conocimientos que sólo se obtienen siguiendo el proceso lógico de producción. Estos trabajos son competencia de los centros de investigación aplicada. Su empleo posterior para la normalización debe realizarse en cambio por entidades especializadas.

Esta dedicación significa no sólo capacidad técnica, sino también posibilidad de convocatoria, de reunión de los sectores interesados, de representatividad en suma.

En España se consigue esto a través de la Norma UNE. Numerosas empresas, institutos de investigación, organismos públicos se interesan por la normalización. Sin embargo, el único proceso en el que aparecen estatutariamente representados todos los sectores implicados es el de la norma UNE. De hecho la función del Instituto Nacional de Racionalización y Normalización consiste en coordinar y vigilar para que las normas UNE sean aplicación de la información técnica a las necesidades de los sectores económicos.

La Marca de Calidad es un hecho antiguo en nuestra legislación, ya que aparece por primera vez en el artículo 4.º de la Ley de Ordenación y Defensa de la Industria de 24 de noviembre de 1939. No lo es, en cambio, en la realidad, ya que la primera Marca ha sido la de puertas planas, creada en 1971.

Este retraso se debió probablemente a que su creación no iba acompañada de estímulos para que los sectores privados

intentasen obtenerla. Por el contrario, los beneficios se orientaban hacia otra figura legislativa, el Certificado de Productor Nacional. Todo ello era lógico dentro del contexto proteccionista imperante en aquellos años por razones obvias.

La evolución de la economía española y la necesidad de competir en los grandes mercados internacionales han provocado cambios sustanciales en la legislación. Concretamente la Ley 194/1963 de 28 de diciembre por la que se aprobaba el I Plan de Desarrollo Económico y Social, encomendaba en su artículo 26 al Ministerio de Industria la elaboración de las disposiciones adecuadas para el fomento de la calidad, las cuales irían sustituyendo a las relativas al Certificado de Productor Nacional. El Decreto 902/1969, de 9 de mayo, por el que se aprobaba el texto refundido de la Ley del II Plan, transcribe la misma disposición en su artículo 61.

En el año 1962 fue creada la Asociación de Investigación Técnica de las Industrias de la Madera y Corcho (AITIM), constituida por empresas de estos sectores con el fin primordial de desarrollarlos tecnológicamente. Entre los fines propuestos y recogidos en sus Estatutos figuraba el siguiente:

«Estudio y control de la calidad de los productos manufacturados por los industriales de la madera».

Se consideró desde el primer momento que este objetivo debía alcanzarse sobre la base del diálogo entre todos los elementos interesados en el ciclo económico: productores de materia prima, industria transformadora, comerciantes, consumidores y Administración, y ello no sólo para alcanzar la máxima aceptación, sino también por motivos tecnológicos. La transformación de la madera sin destrucción de su estructura natural está influida en grado sumo por las calidades de la materia

prima, que definen con gran exactitud el fin al que puede destinarse e incluso el proceso de elaboración. Por tanto, cualquier norma de calidad tanto referente a materiales como procesos, afecta prácticamente a todos los elementos del ciclo, que por ello deben intervenir en su discusión. Para conseguirlo se decidió adoptar como método de normalización el del Instituto Nacional de Racionalización del Trabajo (IRATRA), actual IRANOR, siguiendo el cual el extinto Servicio de la Madera había iniciado la normalización de los productos forestales.

En el año 1963 AITIM realizó la primera experiencia para el establecimiento de un Sello de Calidad. El producto elegido fue el mueble para exportación. Se redactó un reglamento provisional y se realizaron algunas inspecciones de prueba. Sin embargo, rápidamente se comprobó que el mueble era un producto demasiado complejo, constituido por muy diversos elementos, cuya normalización debía ser necesariamente previa.

Por ello se revisó el proceso lógico de elaboración de la madera y se clasificaron los productos del siguiente modo:

- Materias primas: madera en rollo, colas, barnices, herrajes, etc.
- Productos de primera transformación de la madera: madera aserrada, chapas, tableros contrachapados, tableros de partículas, tableros de fibras, etc.
- Productos de segunda transformación de la madera: puertas planas, puertas de estilo, ventanas, carpintería en general, muebles, envases, etc.

Asimismo se determinaron los siguientes tipos de normas que debían de prepararse:

- normas terminológicas.
- normas de ensayo.
- normas metrológicas.
- normas dimensionales.
- normas cualitativas o espe-

cificaciones.

— normas de control.

Como resultado de este proceso se dispone en este momento de normas UNE o propuestas de las mismas para los siguientes productos:

- madera en rollo: UNE 56 513.
- madera aserrada: UNE 56 520, 521, 522, 523, 524, 525, 526 y 527.
- chapas: 56 701 h1 y h2.
- tableros contrachapados: UNE 56 703, 704, 704 h1, h2 y h3, 705.
- tableros de partículas: UNE 56 707, 708, 709, 710, 711, 712, 713, 714.
- puertas planas: UNE 56 801, 802, 803, 804.
- suelos de madera: propuestas UNE 56 806, 807, 808, 809, 810, 811, 812, 813, 814, 815, 816, 817, 818, 819.

Existen asimismo normas terminológicas de carácter forestal (UNE 56 501, 502, 503, 504, 506, 507, 508, 509, 510, 511), normas para tableros de fibras redactadas por la C.T.T. 41 y normas para envases y embalajes, redactadas por la C.T.T. 49, que por sus actividades tienen intervención sobre algunos productos hechos de madera.

Todo esto permitió en el año 1967 dar el siguiente paso: el establecimiento de sellos de calidad para tableros contrachapados, tableros de partículas y puertas planas de madera, basados en

- las normas UNE citadas,
- la participación de los industriales a través del Sindicato Nacional de la Madera y Corcho,
- la intervención técnica de AITIM y sus laboratorios contratados.

El Sello de Calidad tuvo buena acogida entre los industriales de la madera, de modo que al año de su creación la producción homologada y controlada suponía el 40 por 100 de la de tableros contrachapados, el 70

por 100 de la de tableros de partículas y el 65 por 100 de la de puertas planas.

Este Sello, por otra parte, tenía garantías indudables para los consumidores, ya que en su Comité de Dirección estaban representados, junto con los organismos profesionales de la madera, el Ministerio de Industria, el Ministerio de la Vivienda, e Instituto Nacional de Racionalización y Normalización, el Instituto Eduardo Torroja, el Consejo Superior de Colegios de Arquitectos, el Instituto Forestal de Investigaciones y Experiencias, etcétera.

Nos encontrábamos ya, por tanto, con una situación que podemos calificar de madura. Los Planes de Desarrollo habían sentado la política de fomento de la calidad. Por su parte, unos grupos industriales habían emprendido una acción de mejora de la misma, sometiéndose al control de un organismo que garantizaba técnicamente su realización.

Comenzó entonces una serie de conversaciones entre los industriales, a través del Sindicato Nacional de la Madera y Corcho, y el Ministerio de Industria, encargado de dicha política de mejora de la calidad.

La realidad innegable del Sello de Calidad y su sólida base, constituida por las normas UNE han permitido llegar a que el Sello para puertas planas de madera se haya transformado en Marca de Calidad por el Decreto del Ministerio de Industria 2714/1971, de 14 de octubre. Su artículo 1.º define las puertas planas recurriendo a la norma UNE 56 801. Indica que la Marca en una puerta significará regularidad en la calidad de la producción y aptitud para el empleo a que se destina (art. 3.º). Crea un Comité de Dirección de la Marca ampliamente representativo (art. 5.º) y reconoce a AITIM como organismo autorizado para realizar los servicios de inspección y control, dada la expe-

riencia del Sello de calidad existente (art. 13).

La Instrucción Reguladora de la concesión, utilización y administración de la Marca de Calidad para las puertas planas de madera ha sido dictada posteriormente por Orden del Ministerio de Industria de 16 de febrero de 1972.

En ella se hacen reiteradas alusiones a las normas UNE de tableros contrachapados y de puertas planas. Los primeros se citan lógicamente dado que gran parte de las puertas tienen sus paramentos constituidos por los mismos.

Junto a esto, el artículo 12 del Decreto de creación de la Marca establece que «las puertas planas de madera con Marca de Calidad gozarán de preferencia en las obras y adquisiciones que se realicen con fondos públicos. Esta preferencia supondrá obligatoriedad de emplear dichas puertas en las viviendas en que se utilicen fondos del Estado, de Entidades paraestatales, Organismos autónomos y de la Organización Sindical y en las viviendas que disfruten beneficios o protección oficial».

De este modo, la Administración proporciona un incentivo claro para que la industria revise sus procesos y los materiales que emplea, monte los elementos de control que especifica la Instrucción citada y, en definitiva, alcance un nivel de calidad más alto.

Todo este proceso, tan inmediato a nosotros que en el mes de septiembre de este año se han terminado los trámites necesarios para conceder las primeras Marcas de Calidad a fabricantes de puertas planas, coincide esencialmente con la teoría que hemos expuesto al principio de esta charla. Teoría que realmente es fruto de la experiencia de estos diez años y que creemos puede ser de utilidad para todos los sectores de la producción tanto industriales como agrarios.