

MARKET ACCESS

# El kit del exportador

Las organizaciones necesitan un aliado que les apoye en las múltiples situaciones que se presentan en sus procesos de expansión internacional. AENOR facilita a través del Market Access las herramientas que las empresas necesitan para acceder a un mercado determinado. Información inicial de la normativa o legislación aplicable, inspección, prueba *in situ*, toma de muestras, ensayo y emisión de los certificados de conformidad correspondientes son algunos de los servicios que engloba este concepto.

**Antón Elejabeitia**  
Director de  
Servicios de  
Inspección  
AENOR

Las empresas españolas han apostado decididamente por la comercialización exterior de sus productos. Las cifras así lo avalan. Según datos ofrecidos por el ICEX, las exportaciones españolas han crecido un 2,5% en el conjunto del año 2014 hasta alcanzar la cifra de 240.035 millones de euros. Por su parte, las importaciones crecieron en 2014 un 5,7% respecto a los valores de 2013 con lo que el déficit comercial alcanzó los 24.471 millones de euros.

Estos buenos resultados, se consiguen además en un entorno difícil. Basta mirar los datos del conjunto de la Unión Europea donde las exportaciones avanzaron sólo un 1,3% con datos negativos tanto de Francia como del Reino Unido. Las exportaciones de Alemania se incrementaron un 3,9% y, fuera de la UE, las de EE.UU y Japón crecieron un 2,8% y un 4,8% respectivamente.

Por zonas geográficas, en el conjunto del año 2014, la demanda de algunos de los grandes países emergentes se contrajo y quedó cubierta con demanda principalmente intracomunitaria. Así, la participación de las exportaciones a la UE se situó en el

63,4% del total. En concreto, aumentaron considerablemente las ventas a Alemania (5,7%), Italia (5,1%), Portugal (3,0%) y Francia (0,1%).

Este marco económico se completa con el aumento de las empresas exportadoras. No sólo se trata de que las que ya exportan lo hagan más, sino que se están incorporando muchas empresas a esta actividad y esto es sumamente positivo. Pero, para entrar con éxito en un nuevo mercado no es suficiente que el producto o servicio responda a una demanda. Además, es fundamental conocer y estar preparado para superar todos los pasos que hay que realizar hasta llegar al consumidor, tanto legales como de mercado. Si no, el fracaso será muy probable.

Los servicios de inspección responden a la demanda de empresas que necesitan la verificación independiente ►►

## LOS DATOS

### Gráfico 1

#### ■ Servicios en la cadena logística

##### FASE PREVIA A LA FABRICACIÓN

- Selección de proveedores
- Evaluación de las fábricas (capacidad técnicas, recursos, etc.)
- Auditorías sociales y medioambientales
- Identificación de la normativa de aplicación a cada país y producto



##### PRODUCCIÓN

- Inspección de las materias primas
- Inspección previa a la fabricación
- Inspección durante la producción (DPI)
- Inspección final de producción
- Ensayos de laboratorio
- Supervisión de las pruebas de aceptación final en fábrica (FAT)
- Inspección previa al embarque (PSI)
- Inspección carga y precintado de contenedores (CLC)



##### DESTINO

- Descarga de contenedores
- Descarga de productos a granet
- Inspección en destino



## MARKET ACCESS

► de sus mercancías, instalaciones o equipos como elemento de conformidad dentro de una relación contractual o por prescripción de un determinado país. AENOR presta estos servicios tanto en España como en el ámbito internacional. Actualmente, y de manera complementaria a los servicios de inspección, se ofrecen otra serie de servicios de valor que componen la oferta del Market Access. Se trata de dotar a las empresas exportadoras o que desarrollan proyectos de inversión en países terceros, con las herramientas que necesitan para

acceder a un mercado determinado. No sólo la información inicial de la normativa o legislación aplicable sino también la inspección, prueba *in situ*, toma de muestras, ensayo y emisión de los certificados de conformidad correspondientes. Los servicios de inspección son tan diversos como productos, servicios y proyectos existen. Por eso, la clave está en la personalización de los mismos, prestando a los clientes, servicios de valor, allí donde los necesitan.

La inspección de cargas y mercancías verifica, normalmente en el país

de origen, los requisitos generales de calidad, cantidad y etiquetado de productos de muy distinta naturaleza. Normalmente se hace bajo petición de la empresa compradora en una relación comercial. En el caso de la inspección de proyectos industriales abarca desde el control de equipos individuales hasta la supervisión de proyectos completos, incluyendo los protocolos y especificaciones de cada cliente. Por último, la inspección por demanda de Gobiernos supone la verificación del cumplimiento de las normas técnicas de aplicación para permitir la entrada de ciertos productos y equipos en determinados países. Ejemplos son los programas de control técnico establecidos por las autoridades de Arabia Saudí, Argelia o Ecuador.

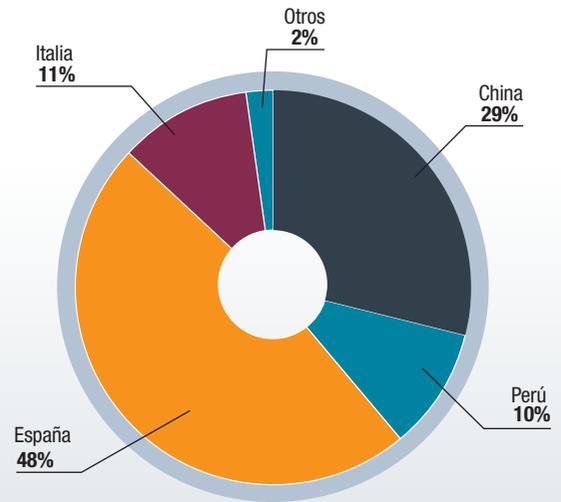
Exportar no es una actividad exclusiva de grandes empresas con muchos recursos; las pequeñas empresas también están realizando operaciones de comercio internacional. En esta actividad, necesitan el apoyo a la internacionalización de diversas organizaciones.

En este punto, la información es la clave. El empresario exportador debe tener información de gran utilidad sobre distintos aspectos relacionados



## LOS DATOS

### ■ Principales países en los que AENOR ha realizado inspecciones



AENOR opera de forma global a través de las oficinas de AENOR INTERNACIONAL y de los organismos locales de evaluación de la conformidad

con la exportación, como documentos comerciales, de transporte y de seguro para la exportación; trámites aduaneros y tributarios; marco legal y normativo del producto; acuerdos comerciales suscritos por la Unión Europea; contingentes arancelarios y el procedimiento de solicitud, oposición y prórroga de suspensiones y los mencionados contingentes; o regímenes aduaneros establecidos por la Comisión Europea.

#### Diferentes mercados, distintos requisitos técnicos

Certificados de control, informes de laboratorio, marcado de producto, etc. Muchos son los requisitos técnicos que hay que cumplir para acceder a un gran número de países. Al igual que en la Unión Europea se solicita el marcado CE a aquellos productos que lo necesitan, existen otros países con uniones aduaneras que disponen igualmente de mecanismos

de protección de los consumidores similares. Éste es el caso de la Unión Aduanera (Rusia, Bielorrusia, Armenia y Kazajistán) o de los países GSC (Arabia Saudí, Emiratos Árabes Unidos, Omán, Baréin, Kuwait y Qatar).

Por todo ello, la información es fundamental a la hora de conocer y cumplir las barreras no arancelarias. Así, hay que considerar certificados de conformidad (contenido, validez, proceso de emisión); ensayos de laboratorio (validez, acreditación); inspección de mercancías (verificación de la mercancía y de su documentación comercial, supervisión de la carga de los contenedores y precintado), y normas técnicas y reglamentaciones propias del país.

Son muchos los países que demandan inspección o control de mercancías en frontera. La protección de los consumidores, evitar falsificaciones y luchar contra el fraude ha supuesto el establecimiento de barreras técnicas

que muchas veces obstaculizan el comercio o lo ralentizan. Países como Nigeria, Iraq, Ecuador o Rusia mantienen elementos de control de acuerdo con requisitos técnicos en frontera. Da igual que sean productos agroalimentario o bienes de consumo, hay una serie de productos que están sujetos a control técnico aduanero.

La prioridad de AENOR es acompañar a las empresas españolas en su expansión internacional y ser capaz de proveerlas de los servicios de evaluación de la conformidad necesarios allí donde se encuentren. Atendiendo a los programas específicos obligatorios para la comercialización de determinados productos, establecidos por muchos países para cumplir con la normativa local aplicable en cada caso, AENOR ha sido reconocida y autorizada para emitir estos certificados necesarios para exportar a/desde: Arabia Saudí, Argelia, Armenia, Bielorrusia, Costa de Marfil, Ecuador, Emiratos Árabes Unidos, Kazajistán, Perú, Rusia y Uzbekistán.

#### Servicios personalizados

En consonancia con las necesidades de las organizaciones en los últimos ►►



## EXPERIENCIAS

# Garantía y seguridad

**José Manuel González**

Director de Calidad, Medio Ambiente y SST;  
y Responsable de Seguridad Alimentaria  
ACESUR

ACESUR se fundó en 1840, por lo que acumula una experiencia de más de siglo y medio en el sector de la producción, envasado y comercialización de aceite de oliva, así como una larga tradición en sector de los aceites vegetales. Por todo ello, se ha afianzado como el grupo nacional líder en el sector del aceite de oliva y girasol en España, con exportaciones a cerca de un centenar de países. La calidad es uno de los pilares fundamentales de la política de ACESUR. Cada planta lleva a cabo estrictos controles de calidad en cada proceso con el fin de obtener el mejor resultado posible.

Las exportaciones representan un 40% de las ventas de ACESUR y se han duplicado en los últimos cinco años. En este sentido, los servicios de inspección de AENOR constituyen una herramienta fundamental para nuestro proceso de internacionalización. Así, consideramos indispensable contar con este servicio de AENOR para realizar la inspección del envasado de aceite refinado de arroz en Malasia. Se diseñó un programa de inspección específico para cada fase del proceso de producción en función de las necesidades de control existentes. Inicialmente se inspeccionaron cada uno de los turnos de producción, seleccionando una muestra al azar de 320 botellas/turno, revisando diferentes aspectos, aquellos que afecten a la seguridad alimentaria, como son las características físico-químicas del producto, limpieza previa del envase, etc.; aspectos que afectan a la legalidad, como el etiquetado, loteado y embalaje, entre otros. Posteriormente, las inspecciones de la segunda fase se realizaron de manera aleatoria y sin previo aviso durante los días que duró el proceso de envasado. Además, se tomaron muestras del producto en diferentes momentos del proceso que fueron enviadas a las instalaciones de ACESUR en España para nuestro propio control y análisis. Sin duda, este tipo de servicios aportan garantía y seguridad a las exportaciones.

## MARKET ACCESS



Los servicios de inspección responden a la demanda de empresas que necesitan la verificación independiente de sus mercancías, instalaciones o equipos como elemento de conformidad dentro de una relación contractual o por prescripción de un determinado país

► años, AENOR ha ido ampliando su cartera de servicios, así como su presencia en el ámbito internacional, con el fin de facilitar a sus clientes el acceso a los mercados nacionales e internacionales. Se ofrece a fabricantes, intermediarios e importadores alternativas para el control de la producción y la comercialización de sus productos en un mercado globalizado. Manejar la normativa de aplicación en cada país puede resultar complicado. La experiencia de AENOR con las regulaciones y los requerimientos locales puede ayudar a reducir y eliminar estos obstáculos, asegurando el éxito de las operaciones comerciales. Y es que, AENOR forma parte de una extensa red de conocimiento de normativa internacional que pone al servicio de sus clientes.

Asimismo, AENOR cuenta con un servicio de inspección y evaluación de

la conformidad en el ámbito mundial para ofrecer soluciones en el control de la calidad en la cadena de suministro, en los intercambios comerciales y en cualquier otro proceso relacionado. En función de la fase de la cadena logística, los servicios ofrecidos a la empresa, pueden agruparse en; fase previa a la fabricación, fase de producción y servicios en destino (ver gráfico 1). Cada uno de estos servicios incluye los aspectos que se explican a continuación.

• **Selección y evaluación de proveedores.** AENOR ayuda a realizar una selección previa de los proveedores que suministran el producto que necesitan los clientes. El servicio puede ir más allá, revisando sus instalaciones, capacidades técnicas, de producción o logísticas, así como el nivel de calidad de los productos que fabrican.

• **Auditorías éticas y medioambientales en fábrica.** Aspectos tan



## EXPERIENCIAS

# Calidad en el proceso exportador

**Ignacio José Ferriz**  
División de Exportación  
Cerámica Saloni

CERAMICA SALONI es una empresa puntera en la fabricación y comercialización de pavimentos y revestimientos cerámicos, líder por sus diseños, innovación, calidad de sus productos y servicio. Ubicada en la provincia de Castellón, está presente en más de 120 países.

Creer en exportación es un reto continuo en el que las empresas deben ir adaptándose a las dificultades propias de la alta competencia en los mercados globales. Uno de los aspectos clave que una empresa exportadora debe gestionar es el conocimiento de los diferentes trámites exigidos por los países destinatarios de sus productos. Dichos trámites son constantemente cambiantes y obedecen, en la mayoría de los casos, al proteccionismo de los gobiernos más reticentes a sumarse a los tratados de libre comercio y que, con diversas medidas, dificultan que las exportaciones se realicen de manera ágil y rápida.

En este sentido, AENOR se ha convertido para nosotros en un aliado en todo el proceso exportador, en países como Ecuador y Arabia Saudita, entre otros, donde se exigen diferentes trámites de certificación y para los que es fundamental contar con un proveedor de dichos servicios que ofrezca las facilidades necesarias para simplificar al máximo todo el proceso, y reducir los tiempos de gestión.

Desde nuestro Departamento de Exportación valoramos que las compañías encargadas de supervisar y certificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en los diferentes países tengan la capacidad de entender su servicio como una ayuda al exportador, no obstaculizando las operaciones comerciales, y siendo capaces de encontrar el equilibrio, entre los requisitos establecidos por las autoridades del país destino y las necesidades del importador y del exportador.

Para Cerámica SALONI, la calidad del producto debe ir acompañada de un nivel exigente en la calidad de servicio al cliente, por lo que es necesario que todos y cada uno de los agentes que intervienen en el proceso exportador, ofrezcan la misma calidad que nos exigimos a nosotros mismos.

importantes como la salud y seguridad en el puesto de trabajo, el uso de empleo infantil o trabajos forzados, horas extra, salarios, discriminación, disciplina y organización de la fábrica, así como el uso, almacenaje y gestión de los procesos de destrucción de materias primas, de producción y residuos se evalúan. El objetivo es proteger la imagen y la marca comercial de las empresas importadoras y asegurar el cumplimiento de las normativas sociales, éticas y medioambientales de sus proveedores.

• **Inspección y control en origen.** Se trata de una inspección en fábrica para determinar si un producto, equipo o instalación cumple con las necesidades y expectativas del cliente, normativa de aplicación, condiciones del contrato o cualquier otro requisito que se haya definido antes de su expedición. Se define un programa de control que determine la frecuencia y el alcance del servicio, incluyendo desde la verificación del diseño propuesto, la inspección visual del producto hasta la realización de ensayos o pruebas mecánicas, eléctricas, funcionales, así como de cualquier otro criterio que se establezca.

• **Supervisión de las pruebas de aceptación de equipos en planta (FAT).** Con el fin de comprobar que los productos/instalaciones/equipos se adecúan a la función para la que han sido diseñados, según las instrucciones del comprador y la normativa de aplicación, AENOR se desplaza al lugar de producción para realizar la supervisión de las pruebas finales en los equipos fabricados de acuerdo a las condiciones establecidas en los contratos de compra-venta.

• **Inspecciones para el seguimiento de proyectos industriales.** Abarcan desde la inspección de equipos individuales hasta la supervisión de proyectos completos, incluyendo los protocolos y especificaciones de cada cliente. Aplica a cualquier tipo de equipamiento mecánico, eléctrico, electrónico o instrumental, de forma que se garantice que el proveedor cumple con los requisitos del comprador en relación con las especificaciones y los tiempos de expedición en cualquier sector industrial.

• **Toma de muestras y ensayos de producto.** Una vez realizada la toma de muestras en fábrica, ►►

Gráfico 2

■ Fases del programa de control de AENOR



**Requisitos de cliente**

El cliente define sus necesidades: tipología de servicio, producto, localización, alcance, aspectos a considerar, etc.



**Diseño del Servicio**

En colaboración con el cliente, AENOR define el programa de control que debe realizarse, diseñando el proceso, el checklist, instrucciones de servicio, muestreo, ensayos, requisitos, etc. Un coordinador técnico de AENOR está en contacto directo con el cliente a lo largo de todo el servicio.



**Coordinación del servicio**

El equipo de inspectores/auditores de AENOR coordina la realización de la inspección/verificación con el contacto facilitado por el cliente.



**Realización de servicio**

El servicio es prestado por personal cualificado en la fecha y en el horario acordado.



**Informe de resultados**

Tras la realización de la inspección/verificación se envía al cliente un completo informe que contiene los resultados obtenidos incluyendo un amplio reportaje fotográfico.



MARKET ACCESS

► el producto seleccionado puede ser enviado a un laboratorio autorizado para realizar los ensayos solicitados por el cliente en función del producto y país.

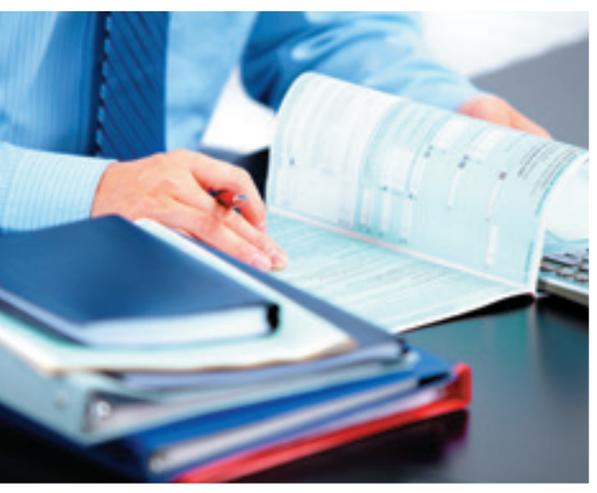
• **Supervisión de la carga y descarga de los contenedores.** Asegura que los detalles finales del producto son los acordados, que la cantidad solicitada se estiba correctamente en el contenedor y éste es precintado de forma adecuada. De igual forma, el inspector puede estar presente durante la descarga de la mercancía para comprobar la cantidad y las

condiciones del producto que llega, así como si el precintado del contenedor ha sido manipulado.

• **Inspecciones de carga y descarga de productos a granel.** Se tienen en cuenta aspectos cuantitativos y cualitativos. Se realiza un control de producto durante la carga y descarga mediante procedimientos específicos.

• **Inspección en destino.** La verificación por parte de un organismo independiente del estado del producto que se recibe es una herramienta utilizada en los contratos comerciales para asegurar la calidad.

Los programas de control se establecen para todo tipo de productos y procesos. AENOR tiene amplia experiencia en control de productos textiles, materiales de construcción, productos alimentarios, mecánicos, etc. (ver gráfico 2).



### Red de Servicios de Inspección

AENOR opera de forma global a través de las oficinas de AENOR INTERNACIONAL y de los organismos locales de evaluación de la conformidad. Esto permite contar con personal local que aporta conocimiento específico del entorno y ofrece servicios globales en diferentes partes del



## Asesoría en Normas y Legislación

El objetivo principal del Servicio de Asesoría sobre Normas Técnicas y Legislación (SAT) de AENOR es cubrir las necesidades de apoyo técnico que necesitan las empresas, fundamentalmente en sus actividades de importación y exportación. Así, pretende ofrecer la solución a las consultas recibidas para la aplicación de las normas UNE y su relación con la legislación nacional y comunitaria, con la garantía de expertos y del equipo técnico de AENOR; pero también a las que se plantean en relación con reglamentos y normas de otros países. Se trata de un servicio integral de información, completamente personalizado y multisectorial, dirigido a

los profesionales de cualquier tipo de organización y ámbito de actividad.

Así, algunas de las consultas recientes atendidas por el SAT hacen referencia a la identificación de los requisitos legales que necesita una empresa constructora española para participar en un concurso público en Colombia; el estudio comparativo entre la legislación comunitaria de aplicación (Directiva 2006/42/CE) y la legislación brasileña para poder exportar maquinaria a Brasil; o el análisis de la legislación en Colombia, Panamá y México sobre prevención de riesgos y medio ambiente para facilitar la apertura de oficinas en estos países.

mundo para gestionar eficazmente sus operaciones internacionales. Durante el 2014 se ha coordinado la realización un gran número de inspecciones tanto de verificación de productos como de instalaciones de muy distinta naturaleza y procedencia.

Las inspecciones de AENOR se han llevado a cabo principalmente en China, Ecuador, España, Francia, Holanda, Italia, Perú e India. Por productos, los materiales de construcción (cerámicas) el material eléctrico y de consumo (textiles, alimentación) así como las máquinas han sido los más inspeccionados.

China, y en general toda Asia, continúa siendo un centro de suministro para todas las industrias tanto europeas como americanas. Esto hace que se demanden numerosos servicios de evaluación de la conformidad

en dicho país, incluyendo inspecciones, toma de muestras, ensayos, etc.

### Códigos BIC

AENOR es el miembro español (NRO) del Bureau International des Containers (BIC). Su principal función es colaborar en la promoción y difusión de los códigos BIC, así como ayudar a los operadores del país en el registro de sus códigos. Los códigos BIC permiten la identificación inequívoca de los contenedores, ya que son asignados a un único operador. Se aplican en 115 países, existiendo aproximadamente 1.700 operadores que ya lo incluyen en sus contenedores, lo que representa más del 90% de la flota de contenedores existente en el mundo.

AENOR gestionó 50 códigos asignados a empresas y operadores españoles en 2014. ▀