



UNIVERSIDAD DEL AZUAY

FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS

ESCUELA DE ESTUDIOS INTERNACIONALES

MODELOS DE GESTION Y CERTIFICACIONES INTERNACIONALES

**TRABAJO DE GRADUACION PREVIO A LA OBTENCION DEL TITULO DE:
LICENCIADO EN ESTUDIOS INTERNACIONALES CON MENCIÓN BILINGÜE EN
COMERCIO EXTERIOR**

AUTOR: PEDRO ANDRÉS ALVARADO CÁRDENAS

DIRECTOR: ING. EDUARDO BORRERO VEGA

CUENCA - ECUADOR

2006

AGRADECIMIENTO

Los objetivos que fueron planteados inicialmente se cumplieron satisfactoriamente y conforme a lo programado gracias al apoyo incondicional de personas e instituciones.

Quiero agradecer especialmente a mis padres quienes fueron el soporte fundamental durante mi vida universitaria. De la misma manera al Ing. Eduardo Borrero, (Director) quien gracias a sus conocimientos y experiencia guió de la mejor manera el desarrollo del presente trabajo. Y hago extensivo mis agradecimientos a todas aquellas personas y organizaciones que me abrieron las puertas para brindarme toda la información requerida, las mismas que serán citadas conforme se exponga dicha información.

Tanto las ideas como las expresiones utilizadas (exceptuando las citadas) en el presente trabajo son totalmente de autoría personal, asumiendo toda la responsabilidad sobre las mismas.

.....

Pedro Andrés Alvarado Cárdenas

INDICE DE CONTENIDO

CAPITULO # 1

1.0 ASPECTOS GENERALES

1.1 Introducción.....	7
1.2 Antecedentes de las certificaciones.....	11
1.3 Que tipo de empresas pueden ser certificadas.....	13
1.4 Empresas certificadoras.....	15
1.4.1 Bureau Veritas (BVQI).....	16
1.4.2 SGS Del Ecuador S.A.....	17
1.4.3 Intertek Foreign Trade FTS.....	18
1.4.4 COTECTNA Inspection S.A.....	19
1.4.5 Baltic Control S.A.....	21
1.4.6 ICONTEC.....	22

CAPITULO # 2

2.0 CERTIFICACIONES Y MODELOS DE GESTIÓN

2.1 GESTION DE CALIDAD.....	23
2.1.1 ISO 9000.....	24
2.1.2 Generalidades.....	24
2.1.3 Enfoque basado en procesos.....	29
2.1.4 Relación con otras normas ISO.	31
2.1.5 Compatibilidad con otros sistemas.....	31
2.1.6 Objetivo y aplicación.....	32
2.1.7 Contenido de la norma ISO 9000	32
2.1.8 Conclusión.....	32

2.2.1 SEIS SIGMA.....34

2.2.2 Generalidades.....34

2.2.3 Enfoque.....35

2.2.4 Aplicación.....36

2.2.5 Contenido37

2.2.6 Conclusión.....38

2.3.1 MALCOLM BALDRIGE.....39

2.3.2 Generalidades.....39

2.3.3 Enfoque.....39

2.3.4 Aplicación40

2.3.5 Contenido41

2.3.6 Conclusión.....46

2.4 MEDIO AMBIENTE

2.4.1 ISO 14001:2004.....49

2.4.2 Generalidades49

2.4.3 Enfoque.....55

2.4.4 Aplicación.....56

2.4.5 Contenido57

2.4.6 Conclusión.....57

2.5 SEGURIDAD ALIMENTARIA

2.5.1 ISO 22000.....	58
2.5.2 Generalidades.....	58
2.5.3 Enfoque.....	59
2.5.4 Aplicación.....	59
2.5.5 Contenido	61
2.5.6 Conclusión.....	61
2.6.1 HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Point).....	62
2.6.2 Generalidades.....	62
2.6.3 Enfoque.....	63
2.6.4 Aplicación y Contenido	64
2.6.5 Conclusión.....	66
2.7.1 EUREPGAP.....	67
2.7.2 Generalidades.....	67
2.7.3 Enfoque.....	68
2.7.4 Aplicación.....	68
2.7.5 Contenido	69
2.7.6 Conclusión.....	70

2.8 RESPONSABILIDAD SOCIAL Y SEGURIDAD OCUPACIONAL

2.8.1 FAIR TRADE - Comercio Justo71

2.8.2 Generalidades.....71

2.8.3 Enfoque.....72

2.8.4 Aplicación.....74

2.8.5 Contenido75

2.8.6 Conclusión.....76

2.9 NORMA SA8000..... 77

2.9.1 Generalidades.....77

2.9.2 Enfoque.....78

2.9.3 Aplicación.....78

2.9.4 Contenido79

2.9.5 Conclusión.....81

2.10.1 OHSAS 18000 (Occupational Health and Safety Management Systems)

2.10.2 Generalidades.....83

2.10.3 Enfoque.....84

2.10.4 Aplicación.....84

2.10.5 Contenido86

2.10.6 Conclusión.....88

2.11 DE CONFORMIDAD TECNICA

2.11.1 UL (Under Writter Laboratories)	89
2.11.2 Generalidades.....	90
2.11.3 Enfoque.....	90
2.11.4 Aplicación.....	91
2.11.5 Contenido	92
2.11.6 Conclusión.....	98
 2.12.1 COMUNIDAD EUROPEA (CEMARK).....	99
2.12.2 Generalidades	99
2.12.3 Contenido	100
2.12.4 Conclusión.....	101

CAPITULO # 3

3.0 APLICACIÓN DE LAS CERTIFICACIONES Y

MODELOS DE GESTION SEGÚN EL SECTOPRODUCTIVO.....	103
---	------------

3.1 Requisitos Exigidos por

Mercados Internacionales Previa Negociación.....	117
---	------------

CAPITULO # 4

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	121
REFERENCIAS Y BIBLIOGRAFIA.....	127
ANEXOS.....	131

Resumen

El presente trabajo monográfico hace un análisis sobre las certificaciones y modelos de gestión que son reconocidos internacionalmente tanto por gobiernos como por los consumidores finales, así como su aplicabilidad en los principales sectores productivos del Ecuador y su impacto en el comercio internacional.

Con el propósito de alcanzar los objetivos inicialmente propuestos (en el diseño de Tesis) se ha utilizado distintas fuentes y recursos, como documentos y libros publicados de catedráticos y de organizaciones relacionadas con el área, entrevistas personales y telefónicas con empresarios pertenecientes a diferentes sectores productivos del Ecuador, cuadros estadísticos, investigaciones en Internet, revistas, periódicos entre otros.

CAPITULO # 1

1.0 ASPECTOS GENERALES

1.1 Introducción

Este trabajo monográfico tendrá como objetivo elaborar un compendio de consulta para empresas y empresarios en donde se identifiquen las certificaciones de reconocimiento internacional sobre aspectos de calidad, responsabilidad social, medio ambiente, buenas prácticas de manufactura, buenas prácticas agrícolas y de seguridad, y su campo de aplicación en función del sector en el cual se desenvuelve la empresa, con la finalidad de facilitar y guiar al sector exportador al momento de seleccionar los modelos de gestión o las certificaciones requeridas ya sea para entrar en un determinado mercado o para mejorar su competitividad, entendiendo como certificación una serie de requisitos que se tienen que cumplir a fin de conseguir un documento de reconocimiento internacional.

Así también, investigar cuales son las certificaciones internacionales y los modelos de gestión exigidos por los mercados más atractivos para el sector exportador ecuatoriano, entre ellos países de Norte América y de la Comunidad Europea (UE), Comunidad Andina de Naciones (CAN), Asia, entre otros, siendo estos los principales socios comerciales del Ecuador.

Por otro lado, desarrollar una breve explicación e identificar cada una de las principales certificaciones y modelos de gestión con lo cual se elaborara un cuadro o guía en la donde se pueda observar que certificaciones o modelos de gestión son necesarios o recomendados para los distintos sectores en los cuales empresas ecuatorianas están inmersas.

En la actualidad, la competitividad empresarial es determinante en el ámbito internacional, los consumidores finales son cada vez más exigentes en cuanto a la calidad del producto que adquieren o del servicio que reciben.

Frente a esto las empresas interesadas en mejorar su competitividad y alcanzar nuevos mercados alrededor del mundo, están implementando sistemas de mejora continua en ámbitos de calidad, enfocándose en procesos de una manera sistémica; preocupándose también en cuanto a la responsabilidad social, medio ambiente, buenas prácticas de manufactura, buenas prácticas agrícolas y de seguridad; éstos aspectos son percibidos por los consumidores finales, haciendo así que dicho producto o servicio se distinga entre los demás.

ISO 9000 por ejemplo, es un modelo de mejoramiento continuo con un enfoque en procesos que se realizan al interior de una empresa, a fin de garantizar un producto de calidad donde se tratan puntos como: requisitos de la documentación, responsabilidad de la dirección, gestión de los recursos, realización del producto y la correcta medición, análisis y mejora de los procesos, lo cual se explicará con más detalle en el capítulo dos.

Las empresas se interesan en mostrar a sus clientes los logros alcanzados en cuanto a los aspectos mencionados anteriormente, es por esto que existen organismos internacionales encargados de certificar los diferentes modelos de gestión que las empresas implementan.

Que un producto o empresa haya sido certificado significa que la empresa ha cumplido con todos los requisitos que se requiere para alcanzar un estándar internacional, como por ejemplo la ISO 9000, una de las certificaciones mas conocidas y utilizadas a nivel internacional debido a que se puede adaptar a cualquier tipo de empresa sin importar su función ni tamaño.

Así también es una de las certificaciones que han tenido mayor crecimiento en el mundo durante los últimos seis años conjuntamente con la ISO14000 preocupada en el cuidado y control medioambiental.

En los cuadros 1.1.1 y 1.1.2 respectivamente podemos ver el incremento en el numero de empresas que han adoptado tanto la norma ISO 9000 como la ISO 14000 entre los años dos mil y dos mil cuatro. Demostrándose así el creciente interés por parte de las empresas en implementar dichos modelos de gestión, a fin de gozar de los beneficios que estos generan.

ISO 9000:2000

	Diciembre 2000	Diciembre 2001	Diciembre 2002	Diciembre 2003	Diciembre 2004
Resultados Globales					
Total	408631	44388	167210	497919	670399
Crecimiento			122822	330709	172480
Numero de países		98	134	149	154

(Helberling G. (2004) The ISO Survey of Certifications 2004, p 19 [Versión Electrónica], p 19, Recuperado el 26 de Agosto, 2006 de: <http://www.icontec.org.co/Contents/e-Mag/Files/Survey2004.pdf>.)

Cuadro 1.1.1**ISO 14000:2000**

	Diciem 1999	Diciem 2000	Diciembre 2001	Diciembre 2002	Diciembre 2003	Diciembre 2004
Resultados Globales						
Total	14106	22897	36765	49449	66070	90569
Crecimiento	6219	8791	13868	12684	16621	24499
Numero de países	84	98	112	117	113	127

(Helberling G. (2004) The ISO Survey of Certifications 2004, p 19 [Versión Electrónica], p 20, Recuperado el 26 de Agosto, 2006 de: <http://www.icontec.org.co/Contents/e-Mag/Files/Survey2004.pdf>.)

Cuadro 1.1.2

Una vez certificada la empresa, ésta es autorizada por organismos acreditados para imprimir el sello ISO en sus productos y servicios a fin de que sean reconocidos por los consumidores finales. En los apartados correspondientes a las normas ISO, se demostrará mediante cuadros estadísticos de un estudio realizado por la International Standardization Organization en el año 2004, que el lugar que ocupa El Ecuador en cuanto al numero de empresas que han optado por los modelos ISO en relación a países de América central y sur, Estados Unidos y Europa, lo cual ratificará el objetivo de este trabajo monográfico.

A más de los sistemas de gestión de calidad (SGC) y de los sistemas de gestión de manufactura (SGMA), se incrementó la necesidad de normas en cuanto a control de riesgos, responsabilidad social, como HACCP, SA 8000, FAIR TRADE entre otras; por otro lado el interés de las empresas en alcanzar la excelencia empresarial siendo avaladas por certificaciones como SEIS SIGMA, MALCOLM BALDRIGE, las mismas que serán tratadas en el capítulo dos.

Algunas de las normas y modelos de gestión como por ejemplo ISO 14000 y FAIR TRADE fueron precedidas por movimientos ambientalistas y sociales que exigían la creación de normas de respeto y cuidado del medio ambiente, así como también el respeto y buen trato de los trabajadores. A la vez, al interior de las organizaciones había la necesidad de reducir riesgos ocupacionales en ámbitos sociales, de seguridad y salud. Esto exigió el desarrollo de nuevos modelos de administración que garanticen el bienestar laboral, lo cual incrementa la competitividad empresarial cuando es reconocido y preferido por los consumidores finales.

Por otro lado, algunos tipos de certificaciones no son obligatorias, no obstante, mercados de países industrializados o de primer mundo, esperan implícitamente que el producto o servicio ya esté calificado de acuerdo a normas y estándares internacionales.

Las mismas que son reconocidas por los consumidores, principalmente de países de primer mundo, donde existe una mayor responsabilidad social de parte de los consumidores finales demostrando un mayor nivel de conciencia al adquirir un bien o contratar un servicio. Es por esto que para el sector exportador del Ecuador es importante conocer y manejar estos estándares internacionales a razón de que los principales socios comerciales del Ecuador son precisamente los países de primer mundo. Así también, existen certificaciones que garantizan el trato justo de todos los involucrados en la elaboración del producto o en la prestación del servicio.

Este tipo de acreditaciones si bien no están directamente involucradas con el producto o servicio, al momento de ser evaluados con la competencia, el consumidor final prefiere adquirir el producto en el cual se apoye la no explotación y maltrato de trabajadores.

Las empresas con la finalidad de mejorar su competitividad tanto en ámbitos nacionales como internacionales, han ido adaptándose a las nuevas exigencias de un mundo globalizado, el cual propone estandarización en cuanto a requisitos calificativos de productos y servicios.

1.2 Antecedentes de las certificaciones

Como consecuencia de la segunda guerra mundial el mundo se encontraba en una etapa de recesión en cuanto al comercio internacional, es entonces donde éste resurge y se incrementa en gran medida.

Sin embargo las potencias económicas mundiales de mayor importancia en ese entonces, encontraban dificultad al ingresar a otros mercados, ya que cada país contaba con su propio conjunto de requisitos y especificación.

Por esta razón y a fin de estandarizar el comercio internacional se creó la International Standardization Organization (ISO) cuya misión es incentivar la estandarización y facilitar las vías del comercio mundial, facilitando así, el intercambio bienes y servicios, generando un mutuo beneficio en distintas áreas como en ámbitos económicos, científicos, tecnológicos e intelectuales.

La Organización Internacional para la Estandarización (ISO) establecida en 1947, es una federación mundial no gubernamental de cuerpos de normas internacionales de aproximadamente 140 países.

El desempeño de esta organización desemboca en acuerdos internacionales, los mismos que son respetados tanto por países miembros como por países que no lo son.

Esta organización al ser reconocida por alrededor de 140 países alrededor del mundo, hace que sea la más competente en cuanto a normas y certificaciones internacionales de estandarización. Cabe destacar que la *International Standardization Organization* (ISO), al ser reconocida por cada país, cuenta con el respaldo total de sus gobiernos, así entonces, al momento de hablar de estandarización o de certificaciones internacionales es importante entender que dicha organización es la más importante en ésta área.

Los socios de la organización ISO son instituciones que se dedican a similares propósitos. En cada país existe una filial de la ISO. Los socios pueden participar en el trabajo de la ISO, por medio de reformas, consejos y comités técnicos. Como no todos los países se encuentran en las mismas condiciones, la ISO ha creado dos categorías entre los socios pertenecientes a países en vías de desarrollo.

Los que se denominan “correspondientes” que son los que se encuentran en países donde la cultura de estandarización no tiene mucha incidencia, y los socios “suscriptores” que son los que mantienen una relación esporádica con la ISO, generalmente se encuentran en países muy pequeños donde no existe un gran número de empresas.

(Lucero J, Martos C, & Rodríguez M, (1999) ISO 9001, [Versión Electrónica] recuperado el 4 de agosto del 2006 de:
<http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger1/iso14car.htm>)

La globalización ha tenido un impacto sobre la reducción de barreras arancelarias en el comercio internacional, debido a que las integraciones económicas entre países han formado importantes bloques económicos de mutua cooperación como la Unión Europea, MERCOSUR, NAFTA, CAN, UE, etc.; por otro lado la tendencia mundial a un comercio más libre, ha incidido para que se deje de lado paulatinamente toda clase de barreras arancelarias.

Esto ha dado paso a una creciente demanda de otro tipo de barreras de carácter técnico con el objetivo de precautelar los intereses del consumidor final, así, cada vez más, han ido evolucionando otro tipo exigencias en los mercados internacionales.

Existen algunas empresas las cuales no están preparadas y orientadas a garantizar el bienestar de los consumidores y de la sociedad en general lo que hace que a la hora de la aplicación de normas y modelos de gestión en favor de los consumidores, se convierta en una especie de laberinto donde las empresas no encuentran una salida fácil, ya que muchas veces a aplicación de dichas normas comprende un cambio de actitud de la empresa.

Al mismo tiempo varios requisitos son exigidos a los proveedores tanto nacionales como internacionales, entre ellos, una serie de certificaciones que garanticen la calidad, responsabilidad social, cuidado del medio ambiente, buenas prácticas de manufactura, buenas prácticas agrícolas y de seguridad.

(González H, (2006) qué significa para una organización implantar ISO 9000?, recuperado el 6 de Agosto del 2006 de <http://www.gestiopolis.com/canales6/ger/gestion-de-la-calidad-aplicacion-de-la-norma-iso-9000.htm>)

1.3 Que tipo de empresas pueden ser certificadas

En un comienzo cuando la estandarización comenzó a ser parte esencial de la competitividad de las empresas a nivel internacional, las grandes empresas alrededor del mundo comenzaron a implementar distintas sistemas de gestión y a obtener certificaciones, convirtiéndose de alguna manera en el ejemplo a seguir para alcanzar un mayor desarrollo empresarial y mejorar la competitividad en ámbitos internacionales.

Muchas empresas nacionales, multinacionales y transnacionales alrededor del mundo y principalmente en los países industrializados, desarrollaron una cultura de estandarización, lo cual permitía a las organizaciones el ingreso a nuevos mercados, ampliar los ya establecidos, generar un sentido de confianza con sus clientes y sobre todo garantizar la calidad en productos, servicios y procesos.

Al conocer de los beneficios de estas certificaciones y modelos de gestión, pequeñas y medianas empresas comenzaron también con la implementación de los mismos.

De esta manera muchas empresas de menor tamaño se vieron beneficiadas, ya que muchas pasaron de ser una empresa de nivel medio a empresas de alta calidad reconocidas nacional e internacionalmente.

Para que una empresa pueda ser certificada se requiere cumplir con ciertos requisitos obligatorios exigidos por la norma que la empresa desea aplicar. Así entonces, la empresa tiene que seleccionar a una organización certificadora o sucursal de la misma, la cual sea acreditada por instituciones de reconocimiento internacional, a más de que sea reconocida y aceptada por el gobierno del país en donde se desenvuelve dicha empresa, así entonces, se selecciona una “certificadora” teniendo en cuenta de que la relación entre la empresa y el organismo de certificación es de largo plazo, por lo tanto es recomendable que se seleccione a un organismo certificador que genere confianza y este de acorde a los propósitos y perfiles de la empresa contratante, de la misma manera, es importante que la certificadora en su trabajo utilice el mismo idioma que el del país sede y que de ser posible adicione valor a la empresa.

Por otro lado la empresa deberá tener cuidado al seleccionar un organismo que no sea al mismo tiempo consultor, evaluador y certificador, lo cual pondría en riesgo la validez de la certificación; a fin de evitar éstos riesgos la empresa tiene la opción de contratar un organismo consultor- evaluador y luego a un organismo certificador correspondiente.

Algunas instituciones certificadoras son más conocidas que otras y poseen lo que se denomina un “memorando de acuerdo” en ámbitos internacionales, por lo general son empresas que se desenvuelven en el mundo de la normalización con mayor solvencia y eficiencia.

Así entonces, cualquier empresa puede empezar su camino hacia la certificación; la empresa consultora contratada debe entonces evaluar, mediante diagnósticos empresariales cual es la condición actual de la empresa, a fin de conocer el nivel de cumplimiento con respecto a los requisitos obligatorios exigidos por la norma seleccionada. Una vez evaluada la condición inicial y actual de la empresa, se procede a la mejora de aquellos procesos o practicas en los cuales se encuentren incumplimiento de requisitos o “no conformidades”, incluyendo la capacitación apropiada a todo el personal de la empresa a fin de encontrar concordancia entre el capital humano y metas de la empresa; Una vez realizada el diagnóstico e implementadas las mejoras, se procede a aplicar el modelos de gestión que la empresa haya seleccionado.

(Marín Marisol, directora Ejecutiva de ACRISOLAR, Consultora, Comunicación Personal, el 24 de agosto del 2006)

1.4 Empresas certificadoras

En el Ecuador existen varias sucursales o filiales de empresas internacionales de certificación, siendo unas pocas las que se has destacado por su notable trabajo.

Algunas de estas empresas cuentan con oficinas en las principales ciudades del país, y otras solo en las ciudades donde poseen mayor número de clientes. Entre las empresas de mayor renombre en el Ecuador podemos encontrar:



1.4.1 Bureau Veritas (BVQI)

Se inició como una oficina de seguridad marítima, en Amberes (1828) proporcionando información acerca de la seguridad de las navieras y tripulantes.

Luego de aproximadamente 170 años de trabajo, Bureau Veritas, se convirtió en una de las empresas más importantes en el mundo, con mas de 530 oficinas en 150 países, (45 oficinas y 13 países en Latinoamérica). Se preocupa en aspectos relacionados con gestión de calidad, Responsabilidad Social, Seguridad y Salud Ocupacional.

(Bureau Veritas BVQI, www.bureauveritas.com, (n.d.), recuperado el 3 de septiembre del 2006, de www.bureauveritas.com.ec/acerca.html,)

En el Ecuador podemos encontrar a Bureau Veritas S.A. en:

QUITO: Av. República del Salvador N 35-82 y Portugal. Edif. Twin Towers,
Tercer Piso.

Telfs: (593 2) 2273190 / 2457935 / 2254247 / 2457510

Fax: (593 2) 2258437

GUAYAQUIL: Av. Francisco de Orellana Mz. 111 S/N. Edif. World Trade
Center, Torre A, Octavo Piso,

Telfs: (593 4) 2630594 / 2630595 / 2630597

Fax: (593 4) 2630590

E-mail: bv.info@ec.bureauveritas.com

(Bureau Veritas BVQI, www.bureauveritas.com, (n.d.), recuperado el 3 de septiembre del 2006, de www.bureauveritas.com.ec/contacto.html,)



1.4.2 SGS Del Ecuador S.A.

SGS es considerada la empresa certificadora más grande del mundo, con más de 1000 oficinas alrededor del mundo. Esta compañía fue fundada en Francia en 1878 con el objetivo de verificar las cargas marítimas. Mas tarde en 1919 fue inscrita como *Société Générale de Surveillance*.

Los servicios que SGS ofrece se los puede dividir en tres grandes categorías: *Servicios de Inspección*: Se enfoca en la verificación producción y distribución de los productos manufacturados.

Servicios de Prueba y Mejora: SGS prueba y corrige aquellos procesos que son defectuosos en una organización. Mejora procesos y eliminan aquellos que puedan afectar la salud y seguridad de los trabajadores.

Servicios de Certificación: Cuando la organización ha cumplido satisfactoriamente los requerimientos que un modelo de Gestión, SGS certifica dicho cumplimiento.

(SGS,www.sgs.com (n.d.) recuperado el 3 de septiembre del 2006 de www.sgs.com/about_sgs/in_brief.htm)

En el Ecuador SGS S.A. se encuentra en:

QUITO: República del Salvador N35-182 y Suecia, Edificio Alm. Colon Piso 5,

Teléfono: + 593 2 225 23 00

Fax: + 593 2 225 13 42

GUAYAQUIL (Principal): Avenida Francisco de Orellana y Miguel Alcivar, esquina

Edificio Las Cámaras, Torre B, piso 9 y 10

Teléfono: 593 4 268 3033

Fax: + 593 4 268 3467

CUENCA: Jaime Roldós 4-80

Teléfono: 593 7 286 23 72

593 7 286 41 11

(SGS, www.sgs.com (n.d.) recuperado el 3 de septiembre del 2006 de www.sgs.com/contact_us?clickedcountry=38)



1.4.3 Intertek Foreign Trade FTS

Esta organización es un asistente de conformidad tanto para gobiernos como para empresas importadoras y exportadoras.

El trabajo de esta organización se realiza en los lugares de despacho de la mercadería como puertas de fábrica o puertos. Se encuentra en más de 109 países con un total de 570 oficinas y 321 laboratorios de prueba.

Intertek, se caracteriza por el serio trabajo, enfocándose en cuatro aspectos fundamentales como son:

Velocidad: la eficiencia y la eficacia en el comercio internacional son factores competitivos determinantes.

Precisión: el trabajo responsable y rápido se demuestra con la precisión y objetividad de los procesos.

Responsabilidad: todo el personal que trabaja en Intertek es profesional y ético. La responsabilidad y respeto con el cliente genera una relación de confianza entre ambas partes.

Confiabilidad: El trabajo de Intertek esta enmarcado en el respeto de leyes y normas internas como externas. Así también, la información que Intertek reciba de la empresa en el proceso, será absolutamente confidencial.

(Intertek FTS, www.intertek-fts.com, recuperado el 3 de septiembre del 2006 de www.intertek-fts.com/overview/?lang=en)

Para contactar a la oficina de Intertek en Ecuador:

Guayaquil: Urdesa Central, Víctor Emilio Estrada 114 y Bálsamos, Primer Piso

Tel: + 593 4 2 880 150

Fax: + 593 4 2 880142

E-mail: info.ecuador.fts@intertek.com

(Intertek FTS, www.intertek-fts.com, recuperado el 3 de septiembre del 2006 de www.intertek-fts.com/programmes/ecuador/?lang=en&id=ECUADOR)



1.4.4 COTECNA Inspection S.A.

Luego de ser fundada en Ginebra, Suiza (1975), Cotecna trabajaba en la inspección de mercaderías de empresas privadas. Con el pasar del tiempo se especializó en el control de la evasión de divisas aduaneras y del respeto de los gravámenes.

Cotecna se encuentra aliada estratégicamente con una empresa Japonesa de similar función, la OMIC Ltd.

La política de las dos organizaciones es alcanzar la excelencia mediante el mejoramiento continuo en las actividades relacionadas con la inspección y verificación.

(COTECNA, www.cotecna.com, recuperado el 4 de septiembre del 2006 de www.cotecna.com.co/esp/CompanyInfo/AcercaDe.asp)

En Ecuador:

QUITO: Alonso Torres OE-712 y Av. Al Parque, Edificio Centrum, primer piso
Teléfono (PBX) (593-2) 245 4549
Fax 246 3102 / 246 3103

GUAYAQUIL: Av. Constitución y Av. JT Marengo, edificio Professional Center,
Piso 1, Oficina 108 Plaza del Sol
Teléfono (PBX) (593-4) 228 7676
Fax (04) 228 7047 / 228 7648

CUENCA: Av. De las Américas s/n y Paseo Cayambe, Edificio Horizontes,
Oficina 9
Teléfono (593-7) 838 205 / 831 901
Fax (07) 838-205
e-mail coinsc@etapaonline.net.ec

(COTECNA, www.cotecna.com, recuperado el 4 de septiembre del 2006 de www.cotecna.com.ec/spanish/infooffices.asp)



1.4.5 Baltic Control S.A.

Esta compañía se dedica a la inspección, sondeo, evaluación, certificación y consultoría de aspectos relacionados con modelos de gestión y gerencia. Fué fundada en 1980 en Dinamarca.

Esta empresa trabaja las 24 horas del día, los 7 días a la semana, lo cual hace que Baltic S.A sea una empresa competitiva y líder en el mundo. Baltic, tiene oficinas principales en países como Estados Unidos, Dinamarca, Suiza, Italia y Austria, y sucursales en la mayoría de países.

(Baltic Control, www.balticamericas.com, recuperado el 4 de septiembre del 2006, de www.balticamericas.com/ecuador/balticint.html)

En Ecuador:

GUAYAQUIL: Edificio Centrum Piso 1 Oficina 2

Av. Francisco de Orellana y Alberto Borges

PBX: (593-4) 2682000

Fax: (593-4) 2682699

QUITO: Edificio Braganza Planta Baja Oficina 5 y Piso 3 Oficina 11

Luxemburgo N 34 - 340 y Portugal

PBX: (593-2) 3331777

Fax: (593-2) 333177

CUENCA: Edificio de la Cámara de Industrias Oficina 304

Av. Florencia Astudillo y A. Cordero

Teléfonos:(593-7) 2816696

(Baltic Control, www.balticamericas.com, recuperado el 4 de septiembre del 2006, de www.balticamericas.com/ecuador/contacto.html)



1.4.6 **ICONTEC** (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación)

INCOTEC fué creada en 1963 en Colombia, conformada por miembros del gobierno y sectores productivos privados. La sede principal se encuentra en la ciudad de Bogotá y las sucursales en Cali, Medellín, Bucaramanga y Barranquilla. Fuera de Colombia, INCOTEC, posee representaciones en Perú y Ecuador.

Es importante destacar que ICONTEC es miembro de la International Standardization Organization, (ISO) y de la Comisión Electrotécnica Internacional, (IEC), lo cual avala el trabajo realizado. Esta organización, se especializa en la verificación y certificación de modelos de gestión de calidad.

(ICONTEC, www.icontec.org, recuperado el 4 de septiembre del 2006, de www.incontec.org.co/qsomos.asp)

En Ecuador:

QUITO: Av. De los Shyris 41-51 e Isla Floreana 8 Piso Oficina 806. Edificio Axios

Teléfono: (593-2) 2277686

Fax (593-2) 2263922

E-mail: maclave@uio.satnet.net; ecuador@icontec.org.co;
mvelez@icontec.org.co; icontec@uio.satnet.net

(ICONTEC, www.icontec.org, recuperado el 4 de septiembre del 2006, de www.incontec.org.co/sedes.asp)

CAPITULO # 2

2.0 CERTIFICACIONES Y MODELOS DE GESTIÓN

2.1 DE GESTION EN LA CALIDAD

En este apartado se incluirán los modelos de gestión en calidad que son más utilizados y reconocidos a nivel mundial. La implementación de estos modelos de gestión ha sido clave y en algunos casos indispensables para aquellas organizaciones que han incurrido en mercados internacionales, satisfaciendo los requerimientos de los consumidores.

El impacto que ha causado la implementación de estos modelos de gestión a nivel internacional en los ámbitos empresariales, es muy importante al momento de entender el cambio de comportamiento en el comercio internacional.

Dentro de los modelos de Gestión en Calidad podemos citar a ***ISO 9000, SIX SIGMA y MALCOLM BALDRIG.***



2.1.1 ISO 9000

2.1.2 Generalidades

Las organizaciones que han optado por la implementación de un sistema de gestión para mejorar la calidad en procesos, deberá estar de acuerdo con los objetivos, necesidades, y procesos de cada empresa.

Las normas internacionales no buscan homogenizar los procesos en las empresas; el principal objetivo es de maximizar la eficiencia de cada empresa adaptándose a la misma.

El alcance de esta norma va más allá, ya que esta norma evalúa tanto procesos internos como externos (proveedores, clientes externos) y requerimientos de los clientes en distintas áreas.

ISO 9000 es el modelo de gestión más utilizado en el mundo ya que es el más adaptable a todo tipo de empresa, sin importar tamaño ni función. Los países industrializados son los que poseen el mayor número de certificaciones aplicadas a sus empresas, en relación al número de empresas de países en vías de desarrollo. La cultura de la estandarización y competitividad es mas desarrollada en países de primer mundo, Por otra parte el Ecuador es uno de los países que ocupa los últimos lugares entre Norte América, América central-sur y Europa. Esto resulta perjudicial para el sector productivo y para la imagen internacional que el Ecuador proyecta.

En los cuadros 2.1.2.1, 2.1.2.3 respectivamente podemos observar la gran diferencia que existe entre los países de Norte América y Europa en relación a los países de América del Sur en cuanto al número de empresas que han sido certificadas.

Así por ejemplo en Norte América se destacan países como los Estados Unidos y Canadá; en Europa sobresalen países como Francia, Italia, Alemania, Suiza y el Reino Unido y en América del Sur Brasil, Argentina y Colombia.

Como podemos ver en los cuadros el Ecuador se encuentra por detrás de dichos países en el mismo continente y muy por detrás de los países de América del Norte y Europa.

	Diciembre 2001	Diciembre 2002	Diciembre 2003	Diciembre 2004
América del Norte				
Canadá	704	2125	8454	9286
México	79	265	1437	3391
USA	1104	4587	30294	37285

TOTAL				
América del Norte	1887	6977	40185	49962
Porcentaje	4.26	4.18	8.07	7.45
Numero de Economías	3	3	3	3

(Helberling G. (2004) The ISO Survey of Certifications 2004, p 19 [Versión Electrónica], p 8, Recuperado el 26 de Agosto, 2006 de: <http://www.icontec.org.co/Contents/e-Mag/Files/Survey2004.pdf>.)

Cuadro 2.1.2.1

América Central y Sur	Diciembre 2001	Diciembre 2002	Diciembre 2003	Diciembre 2004
Argentina	203	710	1790	4149
Bahamas				5
Barbados			8	11
Belice	2	2	2	
Bermudas			1	1
Bolivia		10	40	88
Brasil	182	1582	4012	6120
Islas Caimán			1	1
Chile	15	92	340	924
Colombia	87	728	2222	4120
Costa Rica	5	23	63	105
Cuba		3	3	218
Rep. Dominicana			1	22
Ecuador	2	8	29	57
El Salvador	1	3	7	34
Granada			1	1
Guatemala	3	7	18	25
Guyanas		1	3	11
Honduras		5	9	9
Jamaica	1	1	3	12
Antillas		1	35	38
Nicaragua		6	9	28
Panamá	4	13	44	69
Paraguay	4	21	37	44
Perú	16	82	141	205
Puerto Rico		2	26	33
Santa Lucía			4	2
Surinam			1	
Trinidad y Tobago		6	52	60
Uruguay	41	116	200	325
Venezuela	14	47	201	299

TOTAL			
América Central y Sur	580	3475	9303
Porcentaje	1.31	2.08	1.87
Numero de países	15	24	30

(Helberling G. (2004) The ISO Survey of Certifications 2004, p 19 [Versión Electrónica], p 8, Recuperado el 26 de Agosto, 2006 de: <http://www.icontec.org.co/Contents/e-Mag/Files/Survey2004.pdf>.)

Cuadro 2.1.2.2

EUROPA	Diciembre 2001	Diciembre 2002	Diciembre 2003	Diciembre 2004
Albania		1	2	6
Andorra		3	1	1
Armenia		1	16	26
Austria	700	1879	2809	3839
Azerbaijón			2	203
Belarus		16	102	447
Belgica				
Bosnia Herzegovina	1	8	47	209
Bulgaria	38	246	842	1685
Croacia	30	194	580	966
Ciprés	10	160	314	573
Rep. Checa	320	1125	2565	10781
Dinamarca	36	447	935	1050
Estonia	66	167	261	438
Finlandia	282	643	1861	1784
Francia	2194	6529	15073	27101
Georgia		3	7	20
Alemania	2338	10811	23598	26654

Gibraltar		1	28	47
Grecia	31	540	1615	2572
Hungría	1349	4446	7750	10207
Islandia		6	25	28
Italia	1974	14733	64120	84485
Kazajstán	21	16	174	229
Luxemburgo	5	41	110	108
Malta	25	122	204	230
Moldavia		6	16	26
Mónaco		4	45	22
Netherlands	750	2803	9917	6402
Noruega	75	405	1171	1368
Polonia	232	914	3216	5753
Portugal	188	965	3417	4733
Rumania	87	767	2052	5183
Rusia	35	314	962	3816
San Marino				18
Serbia y Montenegro			103	696
Slovakia	144	768	1148	2008
Eslovenia	34	330	465	1811
España	808	8872	31836	40972
Suiza	145	833	3107	4687
Suecia	1931	5060	8300	11549
Yugoslavia	1	7	47	133
Turquía	72	911	3248	5009
Ucrania	26	181	308	934
Reino Unido	8501	9301	45465	50884
Uzbekistán			2	

TOTAL				
Europa	22888	76678	242636	326895
Porcentaje	51.57	45.86	48.73	48.76
Numero de países	38	48	50	50

(Helberling G. (2004) The ISO Survey of Certifications 2004, p 19 [Versión Electrónica], p 9, Recuperado el 26 de Agosto, 2006 de: <http://www.icontec.org.co/Contents/e-Mag/Files/Survey2004.pdf>.)

Cuadro 2.1.2.3

2.1.3 Enfoque basado en procesos

ISO 9000 es una norma con un enfoque basado en los procesos empresariales, los mismos que se deben mejorar continuamente, a fin de satisfacer a los clientes superando expectativas y maximizando la eficacia.

Un proceso eficaz es aquel que transforma los elementos de entrada con ayuda de los factores internos y externos con los cuales cuenta la organización, a fin de obtener un resultado esperado, el mismo que se convertirá en el elemento de entrada del siguiente proceso.

La preocupación de la empresa en la interacción entre estos procesos, acompañado con la identificación y aplicación de las mejores prácticas en cada proceso, es lo que se puede llamar un “enfoque basado en procesos”

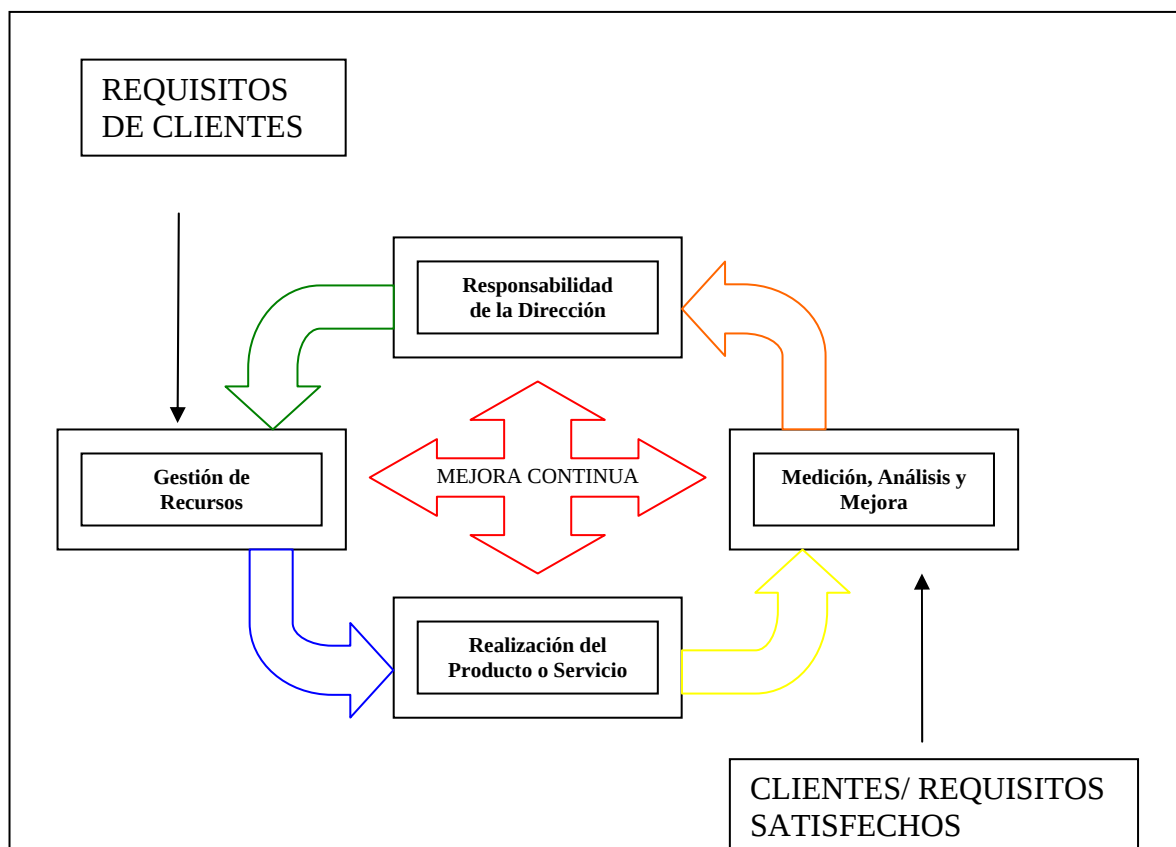
Este enfoque particularmente se concentra en:

- El entendimiento y cumplimiento de los requerimientos de los clientes
- El valor agregado que brinda la norma a la organización
- Los resultados esperados, luego de ejecutar un proceso
- La mejora continua en cada proceso.

En el siguiente cuadro 2.1.3.1 podemos observar la interacción entre procesos de la organización en relación a los requerimientos los clientes y guiados por ISO 9001.

Así entonces podemos ver que todas las funciones que se muestran en el cuadro están relacionadas entre si, demostrando así la funcionalidad integral de la norma.

SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD (MEJORA CONTINUA)



(Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (INCONTEC), (diciembre del 2000) Norma técnica colombiana NTC – ISO 9001, Sistemas de gestión de la calidad, p. 6, Bogota Colombia.)

Cuadro 2.1.3.1

2.1.4 Relación con otras normas ISO

Las versiones ISO 9001 y 9004 son normas paralelas y complementarias a ISO 9000, las mismas que se pueden documentar por separado para distintos propósitos de las empresas, debido a que ambas normas tienen un objetivo distinto la una de la otra, pero han sido diseñadas para que se acoplen entre si.

ISO 9001 se preocupa de los requisitos que se tienen que cumplir en el sistema de gestión, los cuales mejoran los procesos internos de la empresa, en relación a las necesidades y expectativas de los clientes.

Por otro lado, ISO 9004 se enfoca de una manera más amplia que la 9001, en cuanto a los objetivos propuestos en el sistema de gestión, ya que persigue el mejoramiento continuo y el desenvolvimiento global de la empresa. Este enfoque es para aquellas organizaciones que quieran ir más allá de lo que propone la 9001.

2.1.5 Compatibilidad con otros sistemas

A diferencia de otras normas específicas y modelos de gestión, ISO 9000 no se preocupa en factores como el impacto medioambiental, situación financiera, niveles de seguridad y salud ocupacional, riesgos, puntos críticos, entre otros ya que existen otras normas creadas específicamente para dichos aspectos.

ISO 9000: 2000 deja sin vigencia a las normas anteriores ISO 9001: 1994, 9002: 1994, 9003: 1994. aquellas organizaciones que hayan aplicado estas normas en el pasado, pueden reajustar ciertos requerimientos a fin de obtener la certificación 9001, así también la norma 9001 que esta en vigencia, en su título incluye el Aseguramiento de la Calidad lo cual demuestra el enfoque el la satisfacción máxima de los clientes.

En la nueva versión, se dispone sólo de tres normas: ISO 9000, 9001 y 9004. Se pretende que el resto de normas y documentos sean retirados o sustituidos por informes técnicos (con excepción de ISO 10011 e ISO 10012).

2.1.6 Objetivo y aplicación

Todos los aspectos considerados en esta norma son genéricos y adaptables a toda organización. Cuando algún requerimiento de la norma no es adaptable a la organización, quiere decir que la organización debe esforzarse en preparar el territorio adecuado para que se pueda aplicar dicho requerimiento; en algunos casos se puede excluir la aplicación de algunos elementos de la norma, los cuales serán explicados mas adelante.

2.1.7 Contenido de la norma ISO 9000

El contenido de la norma se encuentra en el apartado de anexos al final del trabajo.

(ANEXO 1)

2.1.8 Conclusión

Al hablar de certificaciones internacionales y modelos de gestión, es válido destacar que las normas ISO son las más utilizadas, debido a que son las que cuentan con mayor respaldo institucional, así también la norma ISO 9000 es una de las más utilizadas ya que es adaptable a todo tipo de empresa.

En nuestro mundo globalizado empresas alrededor del mundo nacen, compiten y mueren en muy poco tiempo, es así como la necesidad de asegurar la estabilidad de las organizaciones a través del tiempo ha incrementado.

De esta manera las organizaciones han visto la necesidad de maximizar su potencial humano, con un alto nivel de participación y enfocándose en la sustentabilidad de la empresa a mas de compartir *“La experiencia acumulada por la implementación de las normas ISO 9000 en cientos de miles de organizaciones en todo el mundo indican la necesidad de mejorarlas, hacerlas más amigables sobre todo para la pequeña y mediana empresa. Dicha experiencia ha mostrado que los resultados deseados se alcancen más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso. En consecuencia uno de los caminos para lograr la mejora fue adoptar un sistema de gestión con un enfoque de procesos para lo cual se requirió desarrollar un modelo”*

(Fernández H, (2000) Norma ISO 9001:2000, Sistemas de Gestión de la Calidad, Requisitos, recuperado el 5 de Septiembre del 2006 de: www.buscarportal.com/articulos/iso_9001_2000_gestion_calidad.html)

Consecuentemente, se han desarrollado varios modelos de gestión que reconocen y valoran el talento y la destreza, pretendiendo promoverlo y maximizarlo.

El contenido de la norma ISO 9000 se puede considerar como una respuesta a la demanda de las organizaciones de herramientas sólidas de gestión, que les permitan navegar con un norte en el océano de la globalización.

(Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (INCONTEC), (diciembre del 2000) Norma técnica colombiana NTC – ISO 9001, Sistemas de gestión de la calidad, Bogotá Colombia.)



2.2.1 SEIS SIGMA

2.2.2 Generalidades

En los años ochenta en los Estados Unidos se implemento por primera vez un modelo que tenia como objetivo la reducción de costos y de fallas en la compañía. La empresa pionera en implementar este sistema fue Motorola. Se inició con una serie de reuniones de profesionales con el objetivo de realizar un análisis y diagnostico de la situación en la que se encontraba la organización.

Con el objetivo de mejorar las condiciones de la organización, se crearon métodos de evaluación en ámbitos cualitativos y subjetivos, siendo el sustento principal los datos y hechos, caracterizando a esta norma por su aplicación y dirección basada en hechos y datos.

Estos métodos fueron modelos de administración y gestión de recursos para empresas productoras de artículos terminados y de servicios.

Seis Sigma es considerado como un modelo que nace de la preocupación de las gerencias de alto nivel, con el fin de evaluar las probabilidades de riesgo que las empresas tienen en obtener bajos índices de calidad y rendimiento.

Este modelo es reconocido porque proporciona a la empresa directrices que conducen al mejoramiento de sus procesos.

Los pioneros en implementar esta norma fueron los Norte Americanos de ahí que viene el calificativo de *lean* que traducida al español quiere decir *esbelta*.

Una empresa esbelta, es aquella empresa que ha alcanzado las mejores prácticas existentes, encajando a manera de engranaje todas las partes de la estructura orgánica de la empresa, donde el trabajo individual es considerado un valioso importante para que el trabajo en grupo sea productivo.

2.2.3 Enfoque

Este modelo esta enfocado en la vinculación y articulación entre todas las partes posibles de la empresa a fin de obtener un mejoramiento continuo. La información compartida entre los miembros de la organización crea un efecto continuo o sinergia, lo cual permite a la empresa y a sus miembros reaccionar de la mejor manera frente a posibles problemas.

El modelo se basa en dos pilares fundamentales. Por un lado tenemos la evaluación de los procesos, a fin de obtener su máximo beneficio. Tomando en cuenta la eficiencia como el ahorro del tiempo y la eficacia como un producto de calidad entregado a tiempo.

Por otro lado tenemos la concientización de los altos niveles de la gerencia, ya que para alcanzar los objetivos del modelo, es necesario que los altos niveles como la junta directiva, presidentes de área, directores, gerentes, jefes, etc, estén totalmente convencidos de los beneficios que Seis Sigma posee y se conviertan el motor impulsor del modelo.

Los seis principios de Seis Sigma son:

1. Enfoque genuino en el cliente

El modelo Seis Sigma, esta enfocado en la satisfacción del cliente, evaluando los índices de aceptación que la empresa posee entre sus clientes.

2. Dirección basada en datos y hechos

Los problemas identificados por este modelo tienen que ser definidos, analizados y resueltos de la forma más eficiente.

Es por esto que la información que identifique tales problemas tiene que ser medibles y cuantificada, para su respectivo control y análisis.

3. Los procesos están donde está la acción

El enfoque de Seis Sigma, es el mejoramiento continuo de los procesos, teniendo como metas la excelencia empresarial. Esto quiere decir que este modelo de gestión envuelve íntegramente todos los procesos de la organización.

4. Dirección proactiva

Ello significa adoptar hábitos como definir metas ambiciosas y revisarlas frecuentemente, fijar prioridades claras, enfocarse en la prevención de problemas y cuestionarse por qué se hacen las cosas de la manera en que se hacen.

5. Colaboración sin barreras

A través de las capacitaciones que se realizan al personal para que puedan responder a las exigencias del modelo, se pone especial énfasis a la colaboración e importancia del trabajo en equipo.

6. Busque la perfección

Este modelo se caracteriza por la búsqueda de la perfección o excelencia en sus procesos. Seis Sigma busca el mejoramiento día a día en la empresa.

2.2.4 Aplicación

Cuando una organización desee implementar este modelo de administración y gestión, puede dirigirse a las empresas consultoras privadas, las cuales están en la capacidad de implementar éste modelo.

Si bien este modelo no toma en cuenta algunos aspectos como el financiero, impacto medio ambiental, entre otros, esta enfocado en la satisfacción del cliente mediante el mejoramiento de los procesos.

La implementación de este modelo de gestión incrementa las condiciones competitivas de las empresas en relación a la competencia.

La organización tiene que tomar en cuenta que existen otros modelos de gestión con más reconocimiento que cuentan con un mayor respaldo como por ejemplo ISO 9000, que es un modelo de gestión certificable.

2.2.5 Contenido

El éxito de la aplicación del modelo Seis Sigma depende la aplicación de sus principales puntos.

a. Decisión del cambio

Todo comienza con la decisión de cambio de parte de los altos niveles de la gerencia. El rompimiento de los paradigmas se constituye en una parte fundamental para el desarrollo del modelo. La empresa debe realizar comparaciones y evaluaciones en relación a la competencia.

Una vez que la alta gerencia esta decidida a cambiar el accionar de la empresa, es necesario un cambio profundo de reingeniería, a fin de mejorar los procesos inconsistentes de la empresa.

El cambio de los valores corporativos también debe ser un aspecto que se considere. El cambio de la misión y visión de la organización deben ser revisados de acorde a los nuevos propósitos de la alta gerencia.

Una vez que Seis Sigma se haya puesto en marcha, la organización debe capacitar al personal para que responda de manera eficiente a las exigencias del modelo.

b. Despliegue de objetivos

Se definen los sistemas de información, capacitación y supervisión que van a ser empleados por el modelo Seis Sigma como son los cuadros de mando integral y cuadros indicadores de objetivos. Los objetivos son cumplidos en base a las prioridades que la empresa ha establecido en orden de importancia.

c. Estrategia de Implantación

De acuerdo a los objetivos se selecciona y se conforman los grupos de profesionales. Los mismos que se convierten en grupos de calidad y de mejoramiento, que pueden utilizar la metodología DMAMC. (Definir-Medir, Analizar, Mejorar, Controlar).

Definir.- La ubicación de las no conformidades de la empresa

Medir.- identificar el impacto que causan las fallas encontrados en los objetivos empresariales.

Analizar.- estudiar el problema y sus posibles soluciones.

Mejorar.- una vez encontrada la solución más adecuada se procede a la aplicación de la misma.

Control.- supervisión del correcto funcionamiento.

d. Desarrollo del proyecto

Es primordial antes que nada definir los requerimientos de los clientes externos e internos, y la forma en que se medirán el logro de dichas especificaciones.

El desarrollo mismo del proyecto dependerá de las estrategias que la alta gerencia haya considerada propicias a fin de obtener los máximos beneficios.

e. Evaluación de beneficios

Periódicamente se realiza inspecciones del grado de cumplimiento de objetivos, en relación a las metas propuestas con el tiempo planeado. Del avance del desarrollo de cada objetivo, se espera que los beneficios sean documentados.

De los problemas encontrados en el transcurso del cumplimiento de objetivos, se los analiza y se los corrige a fin de asegurar una mejora continua.

(Wheat B, Mills Chuck and Carnell Mike, (2003), SEIS SIGMA, una parábola sobre el camino hacia la excelencia y una "empresa esbelta", Universidad de Madrid.)

2.2.6 Conclusión

Seis Sigma, es un modelo de gestión que envuelve a todos los procesos que se llevan a cabo dentro de la organización. En esta línea se convierte entonces en un modelo que trabaja globalmente tanto con personas como con los elementos subjetivos de la empresa.

Dentro de los objetivos de este modelo existe el alcance de la excelencia, sin embargo es necesario destacar que una empresa que se considere excelente o esbelta, puede incurrir en el conformismo, ya que una vez alcanzadas las metas de este modelo la organización puede considerar que ya no hay aspectos a mejorar. Es por esto que la verificación y corrección periódica es indispensable.



2.3.1 MALCOLM BALDRIGE

2.3.2 Generalidades

Este modelo de la Excelencia en Calidad es considerado uno de los más eficientes conjuntamente con el modelo Deming y el *European Foundation for Quality Management (E.F.Q.M)*.

En el año de 1980 el Presidente de Estados Unidos, Ronald Reagan eligió a Malcolm Baldrige como Secretario de Comercio. En su labor redujo el presupuesto en un 30% y el personal público en un 25%. También desarrolló planes de calidad que fueron aplicados en empresas públicas y privadas.

Tanto fué el beneficio que estos planes de calidad generaban a las empresas, que luego de su muerte se aprobó la “Ley Nacional de la Calidad de Malcolm Baldrige” en 1988. En un principio este modelo se aplicó a empresas estado unidenses y posteriormente en organizaciones alrededor del mundo.

2.3.3 Enfoque

El enfoque de este modelo de Excelencia esta orientado principalmente en:

- Resultados con relación a los clientes
- Resultados financieros y de mercado
- Resultados de los Recursos Humanos
- Eficacia de la organización, incluidos el desempeño de los proveedores.

Este modelo de excelencia se enfoca también en la vinculación de todos los procesos de una organización de manera sostenible y productiva, enfatizándose en la obtención de resultados, a través de la maximización de las mejores practicas y valores, como por ejemplo:

- Liderazgo visionario,
- orientación hacia el cliente,
- aprendizaje personal y organizacional,
- valoración del personal y de los socios,
- agilidad,
- orientación hacia el futuro,
- gestión para la innovación,
- gestión basada en hechos,
- responsabilidad social,
- orientación hacia la obtención de resultados y la creación de valor,
- perspectiva de sistema.

2.3.4 Aplicación

Para la correcta aplicación de este modelo, las empresas encargadas de la respectiva evaluación e implementación del mismo, deberán tener en cuenta ciertos factores, los mismos que son acreditados mediante una puntuación. La calificación máxima que una empresa puede recibir es de 1000 puntos.

Los puntos evaluados son:

Área	Puntaje
• Liderazgo	120
• Planeación estratégica	85
• Enfoque al cliente y al mercado	85
• Análisis de la información	90
• Enfoque en recursos humanos	85
• Administración de los procesos	85
• Resultados en los negocios	450

2.3.5 Contenido

1. Liderazgo (80)

Los valores y directrices que la alta gerencia determina para que se cumplan los objetivos empresariales son evaluados al momento de la evaluación. Así como también la manera de cómo se establecen los objetivos en relación a los requerimientos de los clientes.

Se evalúa también la manera de cómo se alcanza los objetivos propuestos, proponiendo la innovación, aprendizaje y el empowerment.

2. Responsabilidad Pública y Ciudadana (40)

El respeto a la legislación y leyes públicas, así como la responsabilidad y aporte a la comunidad es importante al momento de calificar el comportamiento de la empresa. La relación de la empresa con las entidades públicas y sociales que se relacionan con la actividad de la misma es también evaluada.

3. Planeación estratégica

3.1 Desarrollo Estratégico (40)

Los planes estratégicos implementados por las organizaciones son analizados y evaluados en relación a los temas relacionados con clientes, mercados y competitividad; valiéndose de aspectos como la tecnología, proveedores y solvencia financiera.

3.2 Desarrollo Estratégico (45)

Los objetivos estratégicos deben ser consecuentes con la capacidad de la empresa así como involucrar todo el personal para lograr dichos objetivos. (stakeholders).

Cada uno de los objetivos propuestos debe desarrollarse conjuntamente con las diferentes áreas de la empresa, organizándose entre si, y creando planes de acción que permitan alcanzar los objetivos propuestos por la alta gerencia.

4 Enfoque al cliente y Mercado

4.1 Conocimiento del Mercado y de los Clientes (40)

El mercado que la empresa haya seleccionado como el principal es importante para entender la relación entre la empresa y su función.

Hay que tomar en cuenta a los competidores y la manera de cómo la empresa concentra esfuerzos para sobresalir entre sus competidores.

4.2 Relación con el cliente y satisfacción del cliente (45)

Este modelo de gestión en busca de la excelencia, evalúa también el grado de satisfacción de los clientes y la manera de cómo hacerlo por parte de la empresa.

4.3 Relación con el cliente y satisfacción del cliente (45)

- Determinación de la Satisfacción de los clientes.
- Cómo se determina la satisfacción de los clientes.
- Cómo se usa esta información para el mejoramiento.
- Como se hace un seguimiento a los clientes, para poder conseguir una retroalimentación
- Como se correlaciona la satisfacción de los clientes con el negocio.

5 Análisis de la Información (90)

5.1 Medición y análisis del desempeño de la empresa (50)

La medición, análisis y mejora de las no conformidades de la empresa debe realizarse recolectando información y procesándola de la mejor manera. El uso de los datos obtenidos, así como su interpretación es clave para efectuar las correcciones necesarias.

5.2 Administración de la Información (40)

La información debe ser almacenada conforme las necesidades de la empresa. El software y del Hardware utilizados deben ser confiables y fáciles de usar.

6. Enfoque al Recurso Humano (85)

6.1 Sistemas de Trabajo (35 pts)

El trato a los empleados debe ser el más adecuado conforme a las disposiciones dadas por el área de recursos humanos.

Asegurando así el máximo desempeño y entrega por parte de los trabajadores. Utilizando compensaciones que incentiven a los trabajadores a seguir dando lo mejor de cada uno.

6.2 Educación, entrenamiento y desarrollo (25)

El denominado *Coaching* o entrenamiento se lo debe realizar de una manera que garantice la consecución de los objetivos planteados en los planes estratégicos.

El conocimiento obtenido debe ser reforzado constantemente para que los trabajadores puedan hacer uso de sus mejores capacidades.

6.3 Bienestar de los empleados (25)

Un adecuado ambiente de trabajo se consigue por medio de múltiples herramientas que la alta gerencia debe proporcionar. Algunas de las herramientas es manteniendo a los trabajadores dentro de los más altos estándares de salud, seguridad y ergonomía.

7 Gestión de Procesos (85)

7. 1 Procesos de Producción o Servicios (45)

Los procesos de producción deben ser controlados en cada una sus etapas como el diseño, innovación, canales de distribución, etc.

7.2 Procesos del Negocio (25)

Los procesos claves o indispensables que aseguran la máxima eficiencia en el negocio deben ser mantenidos para asegurar el correcto funcionamiento de la empresa.

7.3 Procesos de Soporte (15 pts)

- Cuáles son los procesos de soporte para sus operaciones diarias.
- Cómo se administran estos procesos
- Cuáles son las mediciones de desempeño de estos procesos.

8. Resultados del Negocio (450)

8.1 Resultados del Enfoque al cliente (125 pts)

El valor con el que el cliente percibe el producto de la empresa es importante para verificar si los objetivos de la empresa están siendo bien canalizados.

Los resultados, tendencias y mediciones de rendimiento del producto o servicio deben ser analizados y mejorados.

8.2 Resultados Financieros y de Mercado (125)

Los índices de solvencia y capacidad económica son unos de los más importantes al momento de evaluar el funcionamiento de la empresa en relación a los objetivos planteados, ya sean a corto o largo plazo.

El grado de participación en el mercado en relación a los competidores es también importante a fin de conocer si la empresa es o no líder en el mercado.

8.3 Resultados de la Eficacia de la Organización (120pts)

La eficacia de la empresa depende de las directrices dadas por la alta gerencia y del soporte organizacional, es decir, de niveles altos, medios y bajos. Los indicadores claves de la organización deben ser analizados cuidadosamente con el propósito de mantener aquellos procesos que sean eficientes, mejorar aquellos que presentan inconformidades y eliminar los que no prestan ningún beneficio a la empresa u organización.

2.3.6 Conclusión

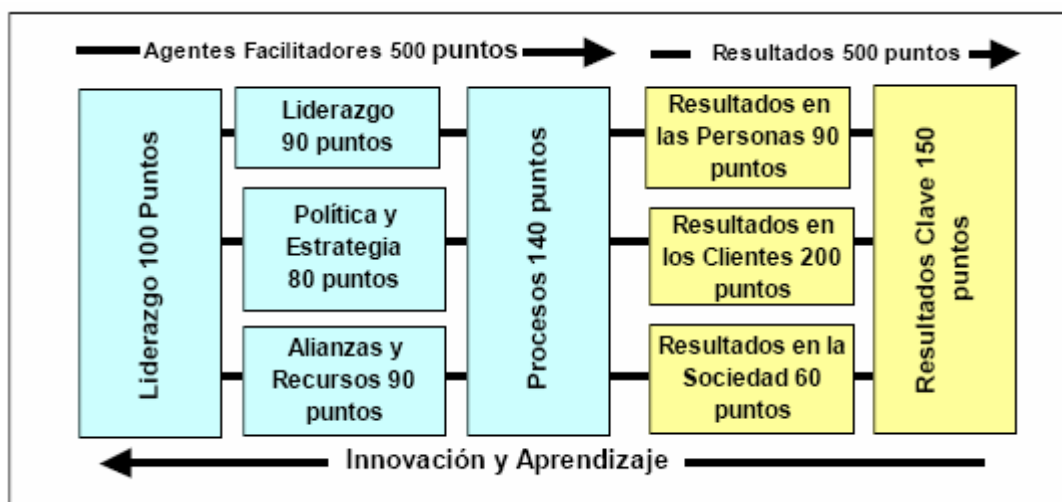
Cuando una empresa recibe el premio Malclom Baldrige, puede considerarse que es una empresa que se encuentra dentro de los más altos estándares a nivel internacional.

Como pudimos ver anteriormente, este modelo abarca todas las áreas existentes en el funcionar de una empresa, calificándolas cada una de ellas de una manera estricta y seria.

En el comercio internacional es muy importante demostrar la eficiencia de la organización con el fin de ser más competitivo y confiable. Varias son las maneras de demostrar cuan eficiente es una organización, sin embargo factores como religión, cultura, ideologías, e idioma impiden que la eficiencia de una empresa sea percibida de igual manera en donde dichos factores constituyen un obstáculo. A fin del evitar estas diferencias, las certificaciones son un lenguaje común para todos los consumidores, sin importar factores adversos o diferencias, mas aun cuando existen certificaciones de Excelencia en Calidad como Malcolm Baldrige que sin duda alguna es reconocida y respetada en todo el mundo.

(Borrero Eduardo, (2006), Gestión de Servicios Internacionales: Modelos de Gestión, Ponencia dirigida a: Octavo Ciclo, Escuela de Estudios Internacionales, de la Universidad del Azuay, Cuenca Ecuador.)

INTERACCION DE LOS ASPECTOS EVALUADOS



(RAITEC (2003), Modelo Europeo de Gestión de la Calidad, [Versión Electrónica], p. 53 recuperado el 25 de agosto del 2006 de: [www.raitec.es/CDA/Pdf/ModeloEuropeoGestionCalidad\(EFQM\).pdf](http://www.raitec.es/CDA/Pdf/ModeloEuropeoGestionCalidad(EFQM).pdf))

Los siete aspectos sujetos de calificación del modelo de gestión en calidad interaccionan entre sí, como lo podemos ver en el cuadro 2.9.3.1.

La interacción de los aspectos evaluados por el modelo garantiza un desarrollo equitativo entre todas las partes de la empresa, de esta manera toda la organización incrementará su eficiencia, alcanzando las metas propuestas.

2.4 DE MEDIO AMBIENTE

En la década de los 90, muchas empresas alrededor del mundo comenzaron a implementar normas que midan y controlen el impacto medio ambiental. En un comienzo dichas normas cumplían las expectativas para las que fueron creadas, no obstante, a medida que incrementaban las normas alrededor del mundo, se diversificaba la gama de las mismas, siendo unas diferentes de otras, debido a que cada empresa poseía y desarrolla su propia norma.

En esta línea, muchos países trataron de estandarizar el accionar de las normas e indicadores dirigidos a la protección del medio ambiente.

Es por esta razón que se crea la norma **ISO 14000** que es una de las mas utilizadas para demostrar el interés de las organizaciones en controlar el impacto medio ambiental.



2.4.1 ISO 14001:2004

2.4.2 Generalidades

ISO 14000 es una norma direccionada a controlar el impacto medio ambiental. Tanto gobiernos como movimientos ambientalistas se han preocupado en transmitir a las organizaciones la importancia de no contaminar el medio ambiente en el que vivimos. Es por esta razón que muchas organizaciones alrededor del mundo comenzaron a implementar sistemas que controlaban el impacto ambiental. Esto daba resultado en el comercio interno de cada país, pero se encontraba dificultades al momento de comercializar bienes o servicios en instancias internacionales; es aquí donde la Internacional Standarizarion Organization crea la norma ISO 14000 la misma que fuese capaz de actuar como un indicador universal que evaluara los esfuerzos de una empresa por alcanzar una protección ambiental adecuada.

En Río de Janeiro- Brasil, en el año de 1992 la International Standarization Organization fue invitada a participar en el foro Cumbre para la Tierra, la misma que fue organizada por la conferencia del medio ambiente y desarrollo. En este foro la ISO se comprometía a nivel internacional a crear normas ambientales internacionales.

En el mismo año, se conformó un comité técnico compuesto de 43 miembros activos y 15 observadores, los mismos que fueron los creadores del la ISO 14000. Luego de cuatro años, en el mes de octubre de 1996 se hizo el primer lanzamiento de la serie de estándares de ISO 14000.

Tanto gobiernos como industrias, ahora ya poseían una nueva forma de tratar y convenir sus asuntos medio ambientales.

Al mismo tiempo se estaba creando un lenguaje común en cuanto a certificaciones y acceso a nuevos mercados donde los gobiernos son muy cautelosos y responsables en cuanto al impacto medio ambiental.

La norma ISO 14000 proviene de dos importantes vertientes. Primero, la certificación del sistema de Gestión Ambiental es mediante lo cual las empresas recibirán (segundo) el Sello Ambiental, a través del cual los productos obtendrán el “sello verde”.

La ISO 14000 fue creada a partir de la norma Inglesa BS 7750, que el público oficialmente la British Standards Institution (BSI) un tiempo antes de la reunión mundial de Medio Ambiente de la Organización de Naciones Unidas. (ECO92).

En esta reunión se encargo a la Internacional Standardization Organization (ISO) el estudio y elaboración de normas ambientales.

(Cortes H, (2001) ISO 14000, p. 1 recuperado el 5 de Septiembre del 2006 de: <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger/iso14000hc.htm>)

La consecuencia de éstas reuniones fue la conformación del Comité Técnico 207-ISO/TC 207, en el año 1993, el cual a su vez creó seis subcomités representados por potencias mundiales, los cuales se encargaban de:

“Subcomité 01: Sistema de Gestión Ambiental- Reino Unido

Subcomité 02: Auditorias Ambientales- Holanda

Subcomité 03: Sellos Ecológicos (Sellos Verdes)- Australia

Subcomité 04: Evaluación del Desempeño Ambiental- Estados Unidos

Subcomité 05: Análisis del Ciclo de Vida- Francia

Subcomité 06: Términos y Definiciones- Noruega

Grupos de Trabajo: Aspectos Ambientales en normas y productos- Alemania”

(Cortes H, (2001) ISO 14000, p. 1 recuperado el 5 de Septiembre del 2006 de: <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger/iso14000hc.htm>)

Hay que tener presente que la ISO 14000 no tiene objetivos ambientales en cuanto a la contaminación a nivel global. ISO 14000 se preocupa en brindar a las organizaciones herramientas y sistemas enfocados a los procesos de producción que se llevan a cabo al interior de la empresa con el fin de reducir los efectos secundarios que se deriven al medio ambiente.

De esta manera a través del tiempo, un sin número de organizaciones han implementado esta norma. Siendo los países más industrializados los que se han destacado por tener mayor número de empresas certificadas con sello verde en relación al número de empresas pertenecientes a los países en vías de desarrollo.

Así entonces alrededor del mundo varios países comenzaron a implementar esta norma, y en los últimos seis años a incrementado en gran medida el número de empresas certificadas ISO 1400. Como podemos ver en los cuadros 2.2.1.1-2.2.1.2-2.2.1.3

AMERICA DEL NORTE

América del Norte	Diciembre 1999	Diciembre 2000	Diciembre 2001	Diciembre 2002	Diciembre 2003	Diciembre 2004
Canadá	276	475	801	1064	1247	1492
México	63	159	254	369	406	492
USA	636	1042	1645	2690	3553	4759

TOTAL						
América del Norte	975	1676	2700	4053	5233	6743
Porcentaje	6.91	7.32	7.35	8.2	7.92	7.45
Numero de Paises	3	3	3	3	3	3

(Helberling G. (2004) The ISO Survey of Certifications 2004, p 19 [Versión Electrónica], p 18, Recuperado el 26 de Agosto, 2006 de:
<http://www.icontec.org.co/Contents/e-Mag/Files/Survey2004.pdf>)

Cuadro 2.4.2.1

AMERICA CENTRAL Y SUR

América Central y Sur	Diciem 1999	Diciem 2000	Diciem 2001	Diciem 2002	Diciem 2003	Diciem 2004
Argentina	84	114	175	249		
Barbados	3	3	3	3		
Belice			2	2	2	
Bolivia		1	3	4	7	14
Brasil	165	330	350	900	1008	1800
Chile	5	11	17	55	99	312
Colombia	13	21	41	38	38	52
Costa rica	7	20	14	38	38	52
Cuba						1
Rep. Dominicana		1	1		1	1
Ecuador	1	1	2	1	1	11
El Salvador						3
Guatemala	1	2	2	1	1	3
Guyanas			3	3	4	3
Honduras		2	2	2	6	5
Jamaica			4	1	1	4
Antillas						1
Nicaragua						1
Nicaragua						1
Panamá			1	1	2	2
Paraguay		1	1	4	3	3
Perú	7	13	15	25	31	41
Puerto rico	4	4	4	3	4	6
Santa lucia	1	2	2	1	1	1
Trinidad y Tobago	1	1	1	7	9	7
Uruguay	10	22	29	32	32	42
Venezuela	7	7	9	17	20	17

TOTAL						
América Central y Sur	309	556	681	1418	1691	2955
Porcentaje	2.19	2.43	1.86	2.87	2.56	3.26
Numero de Países	14	18	22	21	21	24

(Helberling G. (2004) The ISO Survey of Certifications 2004, p 19 [Versión Electrónica], p 18, Recuperado el 26 de Agosto, 2006 de:
<http://www.icontec.org.co/Contents/e-Mag/Files/Survey2004.pdf>)

Cuadro 2.4.2.2

EUROPA

EUROPA	Diciembre 1999	Diciembre 2000	Diciembre 2001	Diciembre 2002	Diciembre 2003	Diciembre 2004
Albania						1
Andorra			2	2	2	
Austria	156	203	223	429	500	549
Azerbaiján				3	5	32
Belarus			2	1	4	42
Bélgica	74	130	130	264	391	642
Bosnia Herzegovina				1	3	10
Bulgaria			6	10	17	26
Croacia	8	8	19	35	53	84
Ciprés	3	4	4	21	40	56
Rep. Checa	60	116	174	318	519	1288
Dinamarca	320	532	620	711	486	711
Estonia	4	18	24	47	74	86

Modelos de Gestión y Certificaciones Internacionales

Finlandia	470	508	687	750	1128	882
Francia	462	710	1092	1467	2344	2955
Alemania	962	1260	3380	3700	4144	4320
Grecia	20	42	66	89	126	173
Hungría	121	164	340	640	770	882
Iceland	2	2	2	3	3	5
Ireland	115	163	247	289	218	294
Italia	243	521	1295	2153	3066	4785
Kazajstán			1	1	4	7
Latvia		4	4	20	3	78
Liechtenstein	19	19	20	20	3	78
Lituania	1	10	21	33	72	155
Luxemburgo	6	9	9	17	32	39
malta		2	2	3	4	4
Mónaco	2	3	3	3	1	1
Holanda	403	784	942	1073	1162	1150
Noruega	133	227	298	278	350	441
Polonia	72	66	294	434	555	709
Portugal	28	47	88	137	248	404
Rumania	1	5	15	45	96	361
Rusia		3	12	23	48	118
San Marino						1
Serbia y Montenegro					12	46
Eslovakia	24	36	73	70	165	184
Eslovenia	19	88	136	149	205	338
España	573	600	2064	3228	4860	6473
Suiza	851	1370	2070	2730	2330	3478
Suecia	543	690	762	1052	1155	1348
Rep. Macedonia			1	1		5
Turkia	66	91	91	135	240	338
Turkmenistan				1	1	

Reino Unido	1492	2534	2722	2917	5460	6253
TOTAL						
Europa	7356	11021	18243	23316	31997	39812
Porcentaje	52.21	48.13	49.62	47.14	48.43	43.96
N de Países	32	36	41	44	42	44

(Helberling G. (2004) The ISO Survey of Certifications 2004, p 19 [Versión Electrónica], p 19, Recuperado el 26 de Agosto, 2006 de:
<http://www.icontec.org.co/Contents/e-Mag/Files/Survey2004.pdf>)

Cuadro 2.4.2.

2.4.3 Enfoque

Es una serie de normativas enfocadas a la manutención del medio ambiente en términos adecuados para la vida humana. ISO 14000 provee a la alta gerencia una estructura para administrar un sistema de gestión ambiental. Esta norma incluye pautas a seguir y normativas que cumplir. ISO 14000 también proporciona aspectos relacionados con impacto ambiental, eco-gerencia, auditoria, evaluación en la gestión de la prevención y protección del medio ambiente, eco-estampado/etiquetas/sellos y normalización de productos. Por otro lado, ésta norma se puede adaptar con otros sistemas de gestión relacionados con seguridad, salud ocupacional y por su puesto con cualquier otra norma de la familia ISO.

El nombre de ECO gerencia proviene de la directiva Regulatoria de la Unión Europea Nr. 761/2001 EMAS. (Eco-Management Audit Scheme).

La normativa ISO verde, requiere un alto grado de participación y exigencia de todos los involucrados en los procesos de la organización. La serie de requerimientos de ISO 14000 son de clase impositora, pues son de carácter descriptivo. La norma ISO 14000 nos detalla una serie de requerimientos que la empresa debe cumplir obligatoriamente para poder conseguir la certificación.

ISO 14000 puede ser aplicada a cualquier tipo de empresa ya sea de servicio, manufactura, bancos, hospitales, aerolíneas, gobierno, milicia, etc. Lo más recomendable es que ISO 14000 sea adoptada por aquellas empresas que tienen alguna clase de impacto medio ambiental.

2.4.4 Aplicación

Las empresas se han preocupado en demostrar su responsabilidad en cuanto al cuidado medio ambiental, mediante Sistemas de Gestión Ambiental (SGA), llamados también Eco-Gerencia (SEG). Algunos países como Malasia, Argentina, China se han convertido en una especie de ejemplo para aquellos países y empresas que quieren implementar la ISO verde.

Las organizaciones multinacionales, transnacionales y de primer nivel comúnmente exigen a sus proveedores evidencia de la responsabilidad en distintas áreas, y éstos a su vez exigen a los proveedores de menor tamaño. De esta manera muchas empresas proveedoras han visto la necesidad de implantar sistemas de gestión ambiental. Empresas como Ford, DaimlerChrysler, BMW, GM, Mercedes-Benz, entre otras han exigido a todos sus proveedores la tenencia de ISO 1400.

(BULLTEK Ltd, (2000) Preguntas Frecuentes, recuperado el 5 de septiembre del 2006, de: www.bulltek.com/Spanish_Site/ISO14000INTRODUCCION/ISO%2014000%20FAQ_Spanish/iso14000faq_spanish.html)

Para su aplicación se requiere:

La política medio ambiental establecida por la alta gerencia debe ser:

- *“Apropiada a la naturaleza, magnitud e impactos medioambientales de sus actividades, productos o servicios*
- *Incluya un compromiso de mejora continua y de prevención de la contaminación*

- *Incluya un compromiso de cumplir con la legislación y reglamentación medioambiental aplicable y con otros requisitos que la organización suscriba*
- *Capaz de proporcionar el marco para establecer y revisar los objetivos y metas medioambientales*
- *Documentada, implantada, mantenida al día y comunicada a todos los empleados.*
- *Editada a disposición del público"*

(SICA Ecuador, (2002), La Norma ISO 14000, [Versión Electrónica] recuperado el 6 de septiembre del 2006 de:
www.sica.gov.ec/agronegocios/productos%20para%20invertir/organicos/certific/iso14_archivos/iso.html)

2.4.5 Contenido

Ver anexo # 2.

2.4.6 Conclusión

ISO 14000 es un modelo de Gestión Ambiental el cual se encarga de que la empresa se enfoque en prevenir o en su defecto, disminuir el impacto ambiental en cada uno de sus procesos.

Esto no quiere decir que ISO 14000 es la solución a la contaminación y destrucción del medio ambiente; y es eso precisamente lo que sucede en muchos de los casos, ya que existen empresas que erróneamente consideran que la responsabilidad en cuanto al medio ambiente termina con una certificación ISO 14000. Es por esta razón, que la contaminación y la destrucción del medio natural no ha disminuido.

Así entonces la responsabilidad de las organizaciones en relación con el medio ambiente no termina en la sola implantación de modelos de gestión ambiental. Un SGA ISO 14000 está enfocado a la protección del medio ambiente a través del mejoramiento de los procesos dentro de una organización, mas no en el mejoramiento de hábitos de consumo ni tampoco en el cambio de mentalidad de los principales contaminadores.

2.5 SEGURIDAD ALIMENTARIA

Las exigencias de los consumidores son cada vez más específicas en cuanto a los estándares que un producto alimenticio debe cumplir para poder ser considerado seguro y confiable para su consumo. Es por esto que las organizaciones han implementado modelos como ISO 22000, HACCP y EUREPGAP.



2.5.1 ISO 22000

2.5.2 Generalidades

ISO 22000 nace como respuesta a los requerimientos de los consumidores de productos alimenticios. En un comienzo las cadenas alimenticias alrededor del mundo encontraban dificultad al entrar en nuevos mercados, estas dificultades se resumían en la desconfianza de los consumidores finales frente a un producto alimenticio nuevo. Tanto proveedores y vendedores finales implementaron este sistema de Gestión de Seguridad Alimentaria con el fin de garantizar su producto y facilitar su comercialización. Esta certificación se convertía en un lenguaje universal, cuyo objetivo es demostrar que el alimento perteneciente a una cadena alimenticia cumplía con los requerimientos salubres y de manufactura, respaldada por estándares y organizaciones internacionales como el Codex Alimentarius junto con el aval del gobierno donde se expende dichos alimentos.

El modelo de gestión en seguridad alimentaria ISO 22000 es un estándar internacional certificable, el cual incorpora varios elementos de las Buenas Practicas de Manufactura en ingles *Good Manufacture Practices* (GMP) y del Sistema de Análisis de Peligros y Puntos de Control Crítico (APPCC), que en ingles es *Hazard Analysis and Critical Control Point* (HACCP), los cual permite a la organización demostrar que los productos que suministra han cumplido varios requisitos en materias de seguridad alimentaria.

2.5.3 Enfoque

La norma ISO 22000 se enfoca principalmente en 5 aspectos.

a. Concordancia con ISO 9000

Esta norma se la puede relacionar con la ISO 9000 ya que cuenta con un enfoque en la satisfacción de los clientes a través del mejoramiento continuo en los procesos. Es así que, ISO 22000 se preocupa en uno de sus apartados en la satisfacción de los clientes, intentando superar expectativas de los mismos.

b. Comunicación interactiva a lo largo de la cadena (Trazabilidad)

La comunicación entre los diferentes puntos que conforman la cadena alimenticia, tiene que ser activa y constante. por ejemplo, en el caso de una cadena de suministros carnicos, la granja encargada de la crianza de las reses debe estar en contacto con la empresa que le suministra alimentos para los animales, fertilizantes, abonos, etc. Al mismo tiempo los compradores de los animales deben estar en contacto con la granja criadera, así ISO 22000 intenta que todos los puntos de una cadena estén relacionados entre si. Cabe destacar que ISO 22000 se preocupa de que todos los puntos de la cadena sean certificados. Todo esto es lo que se denomina trazabilidad, lo cual es importante para el efectivo control de no conformidades detectando el lugar preciso donde ocurrió.

c. Control de procesos

El sistema de Gestión de Seguridad Alimentaria ISO 22000, se enfoca en que los procesos de una organización, eviten al máximo el desperdicio y daño al medio ambiente. Es decir reducir a los niveles más bajos posibles los riesgos de contaminación.

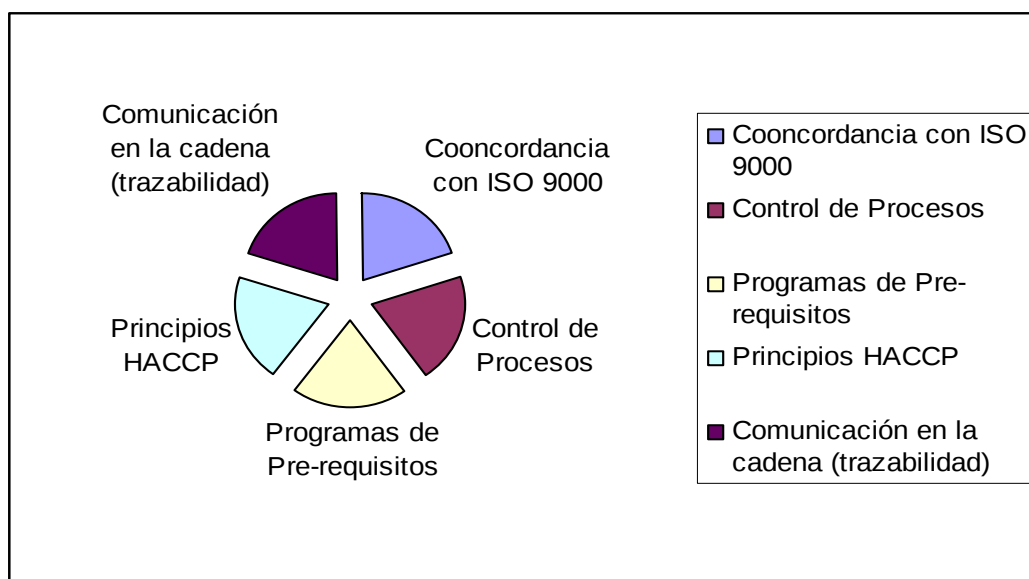
d. Programas de pre-requisitos

Los programas de pre requisitos, son establecidos para aquellas empresas que no están en condiciones de implementar el modelo ISO 22000. Un programa de pre requisitos o de acondicionamiento se da cuando la empresa certificadora encuentra inconsistencias entre los requisitos de la norma y el desempeño de la norma.

En estos casos, la organización certificadora aconseja a la empresa que contrate a una empresa consultora, la cual mediante la evaluación y corrección correspondiente, deberá mejorar la situación de la empresa a fin de que pueda ser certificada.

e. Principios HACCP

Los principios de este modelo de gestión, serán explicados mas adelante en el capítulo 2 apartado 10.



(Palú E. (noviembre del 2005), ISO 22000, Nuevo estándar mundial de seguridad alimentaria, p. 2 [versión electrónica], documento de SGS e Infocalidad, Recuperado el 13 de Septiembre del 2006 de www.sgs.com)

2.5.4 Aplicación

Esta norma se aplica cuando una organización tiene la necesidad de demostrar que su capacidad es apta para manejar cualquier peligro que pueda afectar la inocuidad alimentaria en cualquier punto de la cadena de elaboración.

ISO 22000 puede ser aplicada por todos los puntos de la cadena alimentaria, siendo estos los productores de alimentos para los animales, productores de materias primas, transformadores de productos, fabricantes, operadores, transporte, almacenamiento y bodegaje, llegando hasta los puntos de venta, incluyendo también en la cadena a los fabricantes de los suministros de empaque, limpieza, etc., junto con los proveedores de servicios de consultaría y asesoría.

Por otro lado, ISO 22000 puede ser aplicado independientemente de otros modelos de gestión o en su defecto, esta norma puede alinearse o adaptarse con los requerimientos de otros sistemas como son ISO 9000 e ISO 14000.

2.5.5 Contenido

Los Elementos principales de la norma ISO 22000 y sus requerimientos se encuentran en el ANEXO 3

2.5.6 Conclusión

Este modelo de gestión, puede ser visto como un elemento empresarial, el cual articula la Seguridad Alimentaria con los procesos empresariales y permite que las organizaciones tomen en cuenta los requisitos de sus clientes y perfilen de mejor manera sus procesos lo cual permitirá un control adecuada de los mismos.

De la misma manera este sistema puede ser integrado entre los procesos de calidad como ISO 9000 y los procesos de Seguridad Alimentaria.

Esta norma fue diseñada por la ISO, para que sea aplicada por cualquier empresa que opere dentro de una cadena alimentaria, sin importar el tamaño y complejidad, garantizando pulcritud y transparencia en los procesos desarrollados por las organizaciones sobre los productos alimenticios, desde su origen primario en el campo o granja, hasta los puntos de expendio, donde el producto se encuentra con el consumidor final.

(Palú E. (noviembre del 2005), ISO 22000, Nuevo estándar mundial de seguridad alimentaria, p. 2 [versión electrónica], documento de SGS e Infocalidad, Recuperado el 13 de Septiembre del 2006 de www.sgs.com)



2.6.1 HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Point)

2.6.2 Generalidades

A lo largo del tiempo las exigencias de los consumidores en cuanto a lo que adquieren se han convertido en factores que las empresas tienen que satisfacer.

Los índices de salubridad e higiene de los alimentos tomaron un rumbo diferente cuando Appert y Pasteur lograron diseñar planes que reducían la carga patógena, así como la adecuada manera de conservar los alimentos.

Muchas dificultades se presentaban en cuanto a la correcta manipulación de los alimentos.

Cada empresa tenía sus propias normas, lo que dificultaba saber que tipo de tratamiento recibieron los productos alimenticios que estaban siendo comercializados.

A fin de evitar todas estas dificultades, las empresas y organismos se dedicaron a crear un sistema que garantice la inocuidad de los alimentos y que sea reconocida y utilizada tanto por productores como por los comercializadores.

Así, el Dr. Howard Bauman de la Pillsbury Company en forma conjunta con la Agencia de Aeronavegación Espacial de los EE.UU. (NASA) y los Laboratorios de la US Army en Natick, diseñaron un sistema llamado “Sistemas de Análisis de Riesgos y Puntos Críticos de Control” (HACCP o Hazard Analysis of Critical Control Points en inglés), el mismo que fue presentado en el año de 1971 en la conferencia sobre protección alimentaria en Washington.

(Vertullo V, (1999), GUÍA DIDÁCTICA HACCP, Mucho mas que un Método, una Filosofía, [Versión Electrónica], recuperado el 2 de septiembre del 2006 de: <http://www.pes.fvet.edu.uy/publicaciones/haccp.htm>)

2.6.3 Enfoque

El modelo HACCP se enfoca primordialmente en siete principios:

- 1: Realizar un Análisis de Peligros (Hazard Analysis).
- 2: Determinar los Puntos Críticos de Control (PCC).
- 3: Establecer los Límites Críticos para cada PCC.
- 4: Establecer un Sistema de Monitoreo que asegure el control de los PCC.
- 5: Establecer las Acciones Correctivas.
- 6: Establecer Procedimientos de Verificación.
- 7: Establecer un Sistema de Documentación.

2.6.4 Aplicación y Contenido

Para la aplicación de las normas establecidas por el sistema HACCP, es necesario realizar doce operaciones, tales como:

1. Formación de un equipo de HACCP

El equipo humano deberá responder a los requerimientos de la norma. Es necesario mezclar la experiencia con el conocimiento a fin de obtener un equipo multidisciplinario.

Cuando no se cuente con la capacidad logística, se puede recurrir a la ayuda externa.

2: Descripción del producto

El producto tiene que ser descrito en su totalidad. Cada producto debe llevar la información correspondiente a su composición y tratamiento físico-químico, envase, durabilidad, condiciones de almacenamiento y distribución.

3: Determinación del uso al que ha de destinarse el alimento

Debe identificarse el destino y uso del producto, es decir, para que tipo de consumidor esta destinado el producto.

4: Elaboración de un diagrama de flujo

El diagrama de flujo ayuda a que exista una interrelación continua en los procesos y pasos establecidos.

5: Confirmación in situ del diagrama de flujo

La validez del diagrama de flujo elaborado debe verificarse in situ en todas las etapas, y enmendarlo cuando sea necesario.

6: Realizar un Análisis de Peligros (Hazard Analysis). Principio 1

En esta etapa la organización debe identificar los peligros que puedan atentar a la inocuidad de los alimentos. Los productos se clasifican en tres clases, por un lado los productos microbiológicos, por otro lado los químicos y finalmente los productos físicos.

7: Determinar los Puntos Críticos de Control. (PCC). Principio 2

Los puntos críticos de control son aquellos estados en los que el producto se ve amenazado en su inocuidad.

Las etapas por las cuales los productos tienen que pasar poseen algunos riesgos críticos, los mismos que se evitan por medio de las decisiones de mejora. Tales decisiones deben seguir una secuencia que se le conoce como “árbol de Decisiones”.

8: Establecer los Límites Críticos para cada PCC. Principio 3

Un proceso bajo control requiere de los índices mínimos y máximos aceptados por el sistema HACCP. Esto quiere decir por ejemplo, que el límite máximo de productos con defectos es de 17 en cada 500 unidades, entonces 17 sería el límite crítico máximo.

9: Establecer un Sistema de Monitoreo que asegure el control de los PCC.

Principio 4

Una vez que se hayan identificado los límites críticos aceptados por el sistema, se debe asegurar la secuencia sin exceder dichos límites. El sistema de monitoreo funciona levantando toda la información que permita no exceder los límites críticos. Esta etapa funciona como la base de datos donde se encuentran toda la información que se necesita para repetir, controlar, supervisar y corregir un proceso.

10: Establecer las Acciones Correctivas.

Principio 5

El sistema de monitoreo identifica las irregularidades que se presentan en la elaboración de un producto. Cada irregularidad o inconsistencia debe ser corregido mediante acciones de calibración y cálculo, que permitan que el proceso vuelva a estar controlado.

11: Establecer Procedimientos de Verificación. Principio 6

Los procedimientos de verificación son aquellas prácticas que son utilizadas a fin de mantener al sistema HACCP en buen estado. El buen funcionamiento del sistema dependerá del interés con el que se lo aplique y de la constante verificación y evaluación.

Una evaluación del sistema y de sus registros, de las desviaciones y del destino del producto conjuntamente con operaciones de control de los puntos críticos, son métodos que se pueden utilizar para una eficiente verificación del sistema.

12: Establecer un Sistema de Documentación

Principio 7

El sistema HACCP documenta todos los procesos necesarios que se requieren para la elaboración de los productos. Así también toda la información que se obtiene por medio del sistema de monitoreo debe ser documentada y registrada.

2.6.5 Conclusión

El sistema de Análisis de Riesgos y Puntos Críticos de Control HACCP, hace uso de las herramientas objetivas de la administración. Este sistema es a menudo utilizado por empresas u organizaciones que se dedican a la producción de alimentos.

HACCP es utilizada en empresas de todo tipo, ya que la aplicación de dicha norma no depende del tamaño ni función de las organizaciones, pero principalmente la adoptan las empresas donde existe una producción en serie, donde se utiliza maquinaria de última tecnología inteligencia, producción sistemática, bandas transportadoras, alimentadoras etc.

(Servicio Nacional de Sanidad y Calidad Agroalimentaria (SENASA) , (1999), Manual para la aplicación del Sistema de Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (HACCP) para la Industria Lechera de Argentina [Versión Electrónica] recuperado el 17 de septiembre del 2006 de: www.alimentosargentinos.gov.ar/programa_calidad/Manual_HACCP_lacteos.pdf)



2.7.1 EUREPGAP

2.7.2 Generalidades

Debido al incremento de la contaminación ambiental y del reemplazo de suministros naturales por químicos, tanto consumidores como comercializadores se han preocupado por una producción limpia de alimentos. Es así como un grupo de productores europeos, en Ingles, "Euro-Retailer Produce Working Group" – EUREP conjuntamente con las buenas practicas agrícolas en Ingles, "Good Agricultural Practices" – GAP, unieron esfuerzos a fin de producir alimentos sanos y salubres.

Los requerimientos de EurepGap en un comienzo, fueron normas europeas que eran aplicadas por algunas empresas, las mismas que poseían un mercado europeo. Los beneficios que generaba esta certificación en relación a la mayor aceptación de parte de los consumidores, fue un impulso a que más empresas decidan obtener la certificación.

La gran aceptación de los consumidores por productos que hayan obtenido esta certificación trascendía fronteras europeas y pasaba a ser un requisito que debían cumplir ciertos productos para entrar en nuevos mercados fuera de la Unión Europea. Consecuentemente, organizaciones productoras de alimentos fuera de Europa implementaban algunos de los requerimientos de la norma a fin de mejorar su producción, convirtiéndose de esta manera en una certificaron de reconocimiento internacional.

(EUREPGAP, www.ceres-cert.com, (n.d.) recuperado el 6 de agosto del 2006, de:
http://www.ceres-cert.com/sp_certificacion_eurepgap.html)

2.7.3 Enfoque

La Norma EurepGap se enfocan en la identificación y prevención de riesgos que estén relacionados con la seguridad y salubridad alimentaria, conjuntamente con la respectiva trazabilidad seguridad y buenas condiciones laborales generando principalmente un desarrollo sustentable preocupándose del cuidado medio ambiental, fijando puntos de referencia para que las mismas se lleven a cabo de una forma sistemática y consistente en todas partes del mundo.

Es muy importante destacar que las normas y requerimientos propuestas por EurepGAP solo están enfocadas en el mejoramiento exclusiva de l producción y manejo en la poscosecha de los alimentos, y que no trata aspectos relacionados con el procesamiento de alimentos y aspectos externos como las empacadoras.

EurepGap, en la actualidad ha desarrollado normas específicas en la producción de:

- Frutas y hortalizas frescas (área de producción más solicitada para ser certificada)
- Flores y plantas ornamentales
- Producción vegetal y animal
- Salmón
- Café verde

(EurepGap, www.eurepgap.org, (n.d.) recuperado el 27 de agosto del 2006 de:
<http://www.eurepgap.org/Languages/Spanish/faq.html>)

2.7.4 Aplicación

EurepGap exige a las empresas productoras la implementación de rigurosas normas, las cuales están direccionadas a la creación de un sistema de control que permitan a los consumidores y comercializadores identificar el registro y rastreo de los alimentos que adquieren.

Por otro lado, se deben implementar registros donde se especifique el tratamiento del suelo, uso de plaguicidas, rotación de cultivos y otros índices, en los cuales existe cierta flexibilidad contrariamente a los factores como el almacenamiento de plaguicidas, documentación y explicación del tratamiento de cultivo y uso de la tierra.

La certificación se la realiza por medio las agencias certificadoras que están acreditadas por el gobierno del país sede, a mas de ser reconocidas por instituciones publicas y privadas. Las agencias certificadoras deben ser aprobadas por la secretaria de EUREP food plus, las mismas que autorizan a la empresa a que haga uso de la certificación.

Las empresas certificadoras previa el otorgamiento de la certificación, deben incurrir el la inspección y evaluación de la organización productora de los alimentos.

Es costo de la acreditación dependerá de la empresa certificadora que haya sido escogida por parte de los productores así como también del tiempo que tome el proceso de certificación. Cuando la organización haya sido acreditada deberá aportar con una cuota económica anual a *FoodPlus*.

(EurepGap, Food and Agrucultue Organization of the United Status, www.fao.org, (n.d.), recuperado el 8 de agosto del 2006 de: http://www.fao.org/documents/show_cdr.asp?url_file=/docrep/007/ad818s/ad818s07.htm)

2.7.5 Contenido

Ver el ANEXO # 4.

2.7.6 Conclusión

Luego de haber revisado los puntos donde se concentra la norma EurepGap, podemos ver los alcances de la misma.

Consecuentemente no sería una sorpresa que socios comerciales pidan esta norma como requisito, es por esta razón que los productores deben estar al tanto de los requerimientos y estándares internacionales.

La implantación de esta norma, demuestra el compromiso que el productor posee en relación a la producción de alimentos sanos.

Los productos certificados con EurepGap no tienen ningún tipo de sobreprecio o de precio premio, ya que esta certificación está enfocada en las relaciones comerciales de empresa a empresa, mas no en los consumidores finales.

En esta línea, los productos certificados pueden ser comercializados en diferentes partes del mundo y principalmente en los países europeos y en cadenas de comercializadoras adscritas al grupo de productores europeos.

(EurepGap, Food and Agriculture Organization of the United States, www.fao.org, (n.d.), recuperado el 8 de agosto del 2006 de: http://www.fao.org/documents/show_cdr.asp?url_file=/docrep/007/ad818s/ad818s07.htm)

2.8 DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y SEGURIDAD OCUPACIONAL

Con el propósito de disminuir los índices de explotación laboral, tanto gobiernos como organizaciones no gubernamentales han promovido una serie de normas como FAIR TRADE, SA 8000 y OHSAS 18000 en favor de los trabajadores, garantizando y respetando sus derechos así como también proporcionando un buen ambiente de trabajo.



2.8.1 FAIR TRADE - Comercio Justo

2.8.2 Generalidades

Cuando descendieron los precios de los productos que eran negociados internacionalmente, millones de pequeños productores se vieron afectados debido a que las grandes empresas exportadoras tenían que reducir de igual manera los precios que pagaban a los productores. A razón de estas dificultades, era evidente la explotación que sufrían los productores los cuales dependían de las empresas exportadoras.

En un principio, por ejemplo, los productores de materias primas como café, te y cacao fueron los mas afectados, debido a que los precios de estos productos en el mercado internacional no se incrementaron, no obstante, los precios de insumos que utilizaban los productores para la producción se incrementaban substancialmente.

Como resultado de esto los productores tenían que trabajar mas tiempo y con mas sacrificio para obtener un precio menor. Consecuentemente, en muchos de los casos las empresas exportadoras pagaban un precio incluso menor al costo de producción.

Agencias de desarrollo gubernamentales y no gubernamentales se dieron cuenta del importante papel que podrían jugar los consumidores en favor de los pequeños productores que estaban siendo explotados. Esta ayuda significaba que la compra sería hecha directamente por los consumidores finales, así los pequeños productores no dependerían de las grandes empresas exportadoras y otros intermediarios.

Entonces la necesidad de involucrar a los puntos de expendio y canales de distribución con los productores estaba latente. Es así como se promueve el certificado FAIR TRADE por medio de campañas masivas de difusión y capacitación con el objetivo de que los productos certificados fair trade sean reconocidos internacionalmente.

Dentro de las empresas que desarrollaron esta certificación, la *Fairtrade Labelling Organisation International* (FLO) fue la más importante. Esta organización esta dividida en dos ramas. Por una parte existe la FLO e.V., que se encarga de alrededor de 20 distintas áreas que intervienen en la certificación, como por ejemplo estándares internacionales, desarrollo de nuevos negocios y capacitación a los pequeños productores, entre otros.

Por otro lado tenemos la FLO-CERT que es una compañía internacional de certificación que es perteneciente a la FLO, la cual se encarga de la inspección y certificación.

2.8.3 Enfoque

Fair Trade está enfocado a la no explotación de pequeños agricultores, especialmente en países en vías de desarrollo donde se encuentra la mayor cantidad de suministros naturales y materias primas en el mundo, permitiendo que expandan sus mercados obteniendo un precio justo por sus productos. Esta certificación esta dirigida para pequeños agricultores y para la mejora de condiciones de los trabajadores.

Los pequeños agricultores pueden participar en Fair Trade, siempre y cuando ellos hayan previamente formado organizaciones, ya sea en calidad de cooperativas, asociaciones u otras, en donde el bienestar común, el progreso, y el control democrático por parte de sus miembros, sea un objetivo de todos.

En cuanto a los trabajadores, la certificación puede ser otorgada si están organizados en uniones, y si la compañía para la cual trabajan esta preparada para incentivar el desarrollo del los trabajadores compartiendo con los trabajadores las ganancias extras generadas por la certificación *Fair Trade*.

Los requisitos que tienen que cumplir tanto los agricultores como los trabajadores serán detallados mas adelante en este capítulo.

Dentro de los objetivos generales de la federación Fair Trade, podemos nombrar:

- El pago de un salario justo
- Ofrecer oportunidades de desarrollo a los trabajadores
- Establecer iguales condiciones de empleo entre todos
- Hacer uso de las practicas que aseguren un desarrollo sustentable
- Estar dispuestos a una auditoria externa o publica
- Establecer relaciones comerciales de largo plazo
- Brindar un ambiente sano y seguro para los trabajadores
- Ayuda en ámbitos financieros y de asistencia técnica para productores

Entre los productos que pueden ser certificados tenemos productos alimenticios como Banano, cacao, café, algodones comestibles, frutas secas, frutas y vegetales frescos, miel de abeja, jugos naturales, granos, quinua, arroz, azúcar, té, vinos, y no alimenticios como algodón, flores, plantas ornamentales entre otros.

Estos productos reciben lo que se denomina un precio premio, que significa que el producto recibe una compensación monetaria mínima, al momento de su expendio lo que se explicara en el apartado 2.4.4.2

(FAIR TRADE, www.fairtrade.org, (n.d.), recuperado el 12 de agosto del 2006 de:

http://www.fairtrade.org.uk/about_history.htm)

2.8.4 Aplicación

Los requerimientos que Fair Trade exige previa las certificación, están establecidos de acuerdo a estándares internacionales, lo mismo que son reconocidos a aceptados por la Organización Internacional de Trabajo (OIT) en ingles *International Labour Organisation* (ILO) que es un organismo anexo a la Organización de Naciones Unidas (ONU). Cabe destacar que, las normas legislativas de cada país, prevalecen sobre los estándares o requerimientos de *Fair Trade*.

Los requerimientos que son exigidos por Fair Trade pueden ser divididos en dos clases. Por una parte tenemos los mínimos requerimientos, que son los que la organización conoce al momento que es otorgada la certificación y los requerimientos del progreso, los cuales deben ser reportados cada año, demostrando un progreso en los puntos acordados con Fair Trade.

El nivel del progreso que es requerido por la Organización de Trabajo Justo (en inglés *Fair Labour Organization* (FLO)) a través de la certificación Fair Trade, son establecidos de acuerdo a la utilidad obtenida que la empresa percibe por parte de la certificación.

El proceso de certificación comienza con la solicitud escrita de certificación dirigida a FLO- CERT de parte del productor o representante de la organización interesada. En caso de que la solicitud sea aceptada, se procede a una inspección técnica y física de la finca a cargo del personal enviado por Fair Trade.

Es entonces donde se evalúa la condición de la finca en relación a los estándares establecidos por la Federación Fair Trade.

Luego de la respectiva revisión, el grupo de inspección realizara un informe, el cual será analizado por el comité técnico de FLO-CERT, el mismo que autorizará o denegará la certificación. En caso de que sea denegada, la granja podrá ser asistida por servicios profesionales de consultaría, a fin de mejorar o implantar los elementos necesarios para obtener dicha certificación.

Por otro lado, si la situación de la finca es favorable, FLO establece una serie de objetivos que tienen que ser cumplidos en un periodo de tiempo, esto es lo que se denomina, acción correctiva.

En un comienzo esta certificación no tenía costo. A partir del año 2004 los productores aportan con un pago significativo. Esto es debido a que cada vez incrementan el número de organizaciones o granjas que quieren ser certificadas, lo cual incrementa los gastos de FLO. En caso de que los productores no tengan la capacidad de pago de estas cuotas, pueden solicitar asistencia financiera a la FLO.

(FAIR TRADE, www.fairtrade.org, (n.d.), recuperado el 12 de agosto del 2006 de:

http://www.fairtrade.org.uk/about_standards.htm)

2.8.5 Contenido

El contenido de la norma se encuentra en el ANEXO # 5

2.8.6 Conclusión

Las condiciones laborales en los países en vías de desarrollo han sido blanco de controversias en áreas tales como trabajo forzado, uso de la mano de obra infantil, descuido y destrucción del medio ambiente, abuso a los trabajadores agrícolas, remuneraciones injustas, discriminación y explotación.

Con el objetivo de mejorar las condiciones mencionadas, Fair Labour Organization a través de la certificación Fair Trade establece una serie de requerimientos para que tanto productores y trabajadores mejoren sus condiciones socio-económicas. Como se ha explicado anteriormente, la certificación Fair Trade abre nuevas oportunidades a productos tradicionales en mercados internacionales proporcionando un incremento en las utilidades percibidas.

El inconveniente que presenta la aplicación de esta certificación, es que observa y cataloga tanto a productores como trabajadores dentro de la misma capacidad de respuesta en reacción a su grado de educación y entendimiento de algunos temas.

Por ejemplo, dentro de los requisitos de Fair Trade se establece que los trabajadores deben conformarse en uniones legales, para lo cual es necesario que los miembros tengan conocimiento y destreza a fin de poder cubrir éste, y los demás requisitos. Por lo tanto es necesario que todos los integrantes de la organización sean capacitados antes, en el proceso y luego de la certificación.

(Fairtrade Labelling Organizations International, (February 2004), [Versión Electrónica] Fair Trade Standards for Bananas for Hired Labour, recuperado el 17 de Agosto del 2006 de:
http://www.fairtrade.net/fileadmin/user_upload/content/Banana_HL_July_06_SP.pdf)



2.9 NORMA SA8000

2.9.1 Generalidades

En 1997 la *Social Accountability Internacional* (SAI), una organización sin fines de lucro que se dedica a la implementación de normas de responsabilidad social verificable y voluntarias de los Estados Unidos entrega la norma SA 8000 al Consejo de Prioridades Económicas de Estados Unidos, (*Council on Economic Priorities* – CEP).

Conjuntamente con la SAI, corporaciones, organizaciones de derechos humanos, profesionales de certificación y académicos ayudaron a la creación de la certificación SA 8000.

El papel de las empresas en cuanto a la responsabilidad con la sociedad esta consolidándose cada vez más en el mundo. Alrededor de treinta países y ciento cuarenta empresas de toda clase, están adaptando la norma SA 8000, además de los contratistas, proveedores y terceras partes que están asociadas con dichas empresas.

Esta certificación posee apoyo de instituciones como la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y de convenciones como la Declaración Universal de los Derechos Humanos y Derechos de los Niños.

En esta línea, convenciones como la Declaración Universal de Derechos Humanos, las Convenciones de la Organización Internacional del Trabajo, de las Naciones Unidas sobre los Derechos de los Niños y la no explotación de la mujer hicieron también posible la creación de la norma SA 8000.

(SA 8000, www.dnv.com (n.d.) recuperado el 6 de septiembre del 2006 de: <http://www.dnv.com.ar/certificacion/responsabilidadsocialcorporativa/socialaccountability/SA8000>)

2.9.2 Enfoque

SA 8000 esta enfocada para las empresas grandes o pequeñas, que buscan garantizar los derechos y buen trato de los empleados, estableciendo condiciones laborales favorables para los trabajadores y suprimiendo toda clase de explotación laboral. Esta norma es de carácter integral, la cual es certificable a fin de mostrar el grado de responsabilidad de la empresa en cuanto a las condiciones sociales de sus trabajadores.

El enfoque social básico de la norma SA 8000 es demostrar que cualquier empresa, desde los niveles de alta gerencia, puede implementar esta norma, demostrando la responsabilidad y la capacidad de brindar un ambiente en donde los derechos humanos básicos sean respetados.

Entre los puntos que la norma SA 8000 se enfoca, están:

- Edad mínima de trabajo
- No al trabajo forzado
- Seguridad y Salud Ocupacional
- Libertad de Asociación y Derecho a Organizarse:
- No Discriminación
- Buenas Prácticas Disciplinarias
- Jornada Laboral justa
- Salarios justos
- Sistemas de gestión SA 8000

2.9.3 Aplicación

Cuando la organización h decidido implementar la norma SA 8000, se requiere algunos esfuerzos implícitos, como:

a. El involucramiento.

Todas aquellas personas que se vean beneficiadas por dicha norma con las instituciones privadas y publicas gestoras e intermediarias de la certificación.

b. Control en la cadena de suministros.

Los proveedores serán auditados en relación a su responsabilidad social, es estos a su vez auditarán a sus proveedores sucesivamente.

c. Flexibilidad de auditoria

Tomando en cuenta que esta certificación es internacional y las existentes diferencias entre culturas, es importante que la norma SA 8000 demuestre tolerancia en cuanto a la adaptabilidad del sistema.

d. Comunicación efectiva

Toda la organización debe estar al tanto del estado del desarrollo de los objetivos.

e. Norma requerida interna y externamente.

No solo empresas transnacionales solicitan dicha norma. Esta certificación también puede ser aplicada en organizaciones sin fines de lucro, ONGs, pequeñas y medianas empresas.

2.9.4 Contenido

La norma SA 8000 establece algunos requerimientos como:

a. Edad mínima de trabajo

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) conjuntamente con los requisitos de la norma SA 8000, establecen que los menores de 15 años de edad, no están dentro de la edad legal para trabajar. En caso de que la empresa posea cuenta con personal con menos de 15 años de edad, se deberá eliminar progresivamente, de modo que no se afecte la situación económica del niño.

b. Trabajo Forzado.

Esta totalmente prohibido que las empresas obliguen a los trabajadores a que entreguen garantías como letras de cambio, depósitos, etc., como respaldo de estabilidad laboral y honradez.

Así también los empleadores no podrán obligar a sus empleados a realizar trabajos de alto riesgo o sin la remuneración debida.

c. Seguridad y Salud Ocupacional

Las empresas deberán crear y mantener un ambiente adecuado de trabajo. En este apartado la empresa podrá hacer uso de las normativas de la norma OHSAS 18000.

d. Libertad de Asociación y Derecho a Organizarse.

Los trabajadores gozan del derecho a asociarse en uniones legales, siempre que la ley lo permita. En éste caso la certificación FAIR TRADE, contiene un apartado que explica de mejor manera el derecho de los trabajadores a reunirse libremente.

e. Discriminación.

Cualquier muestra de preferencia o rechazo por factores de raza, religión, sexo, nacionalidad, ideología política, discapacidad física, no es aceptado por la norma SA 8000.

f. Prácticas Disciplinarias.

El maltrato físico, verbal, psicológico, y cualquier otro tipo de abuso, esta prohibido.

g. Jornada Laboral.

La jornada laboral será de 48 horas semanales. Si en algún caso existe contradicción entre la disposición de la norma SA 8000 y las leyes locales, prevalecerán las disposiciones gubernamentales locales. Las horas extras no podrán sobrepasar las 12 horas semanales.

h. Salarios y remuneraciones.

Los salarios son fijados de acuerdo a las necesidades básicas de los trabajadores y en relación a las disposiciones estatales establecidas. SA 8000, brinda un asesoramiento en el cual se verifica si los sueldos percibidos esta de acuerdo a la capacidad de pago de la empresa y a las condiciones socio-económicas.

i. Sistemas de Gestión.

Gestionan el mejoramiento en los procesos de la empresa, mediante la aplicación en firme del sistema SA 8000.

(Social Accountability Internacional SAI, (2001), Responsabilidad Social 8000, SA 8000, [Versión Electrónica] recuperado de: www.campus-oei.org/salactsi/rtsc8000.pdf)

2.9.5 Conclusión

Si bien la norma es relativamente nueva, es muy reconocida principalmente en los países industrializados, donde la aplicación de dicha certificación ha prosperado, generando beneficios tanto para los consumidores como para la sociedad en general.

La responsabilidad social es de la comunidad en general, denunciando atropellos y respetando los derechos de los demás.

SA 8000 es una norma de responsabilidad social, que garantiza el respeto de los derechos de trabajadores, desde una perspectiva humana.

Por otro lado, existe el rechazo por parte de algunos empleadores a la certificación SA 8000, ya que consideran que la implementación de la norma generara gastos para la empresa.

SA 8000, es compatible con otros sistemas de responsabilidad social, como por ejemplo Fair Trade, OHSAS y con sistemas de gestión como ISO 9000 e ISO 14000, tomando en cuenta que la International Standardization Organization ISO, esta elaborando una ISO 26000 de responsabilidad social.

Además estas normas (tales como ya lo están siendo las normas ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001, entre otras) pueden llegar a convertirse muy pronto en las nuevas barreras para arancelarias para las exportaciones del Ecuador con destino hacia los países que integran la Organización Mundial de Comercio.

Con todos estos antecedentes, existe la posibilidad del nacimiento de una norma ISO sobre responsabilidad social. Los días 4 al 11 de marzo de 2005 se llevó a cabo la primera reunión de un Grupo de Trabajo para la elaboración de la norma ISO 26000 sobre responsabilidad social en Salvador de Bahía, Brasil. En el proceso de elaboración de esta norma que se espera esté lista en un plazo inferior a 3 años, Chile ya ha estado participando a través de una delegación especial.

(Alvarado Lucia, (2005), Normas Sobre Responsabilidad Social: El Avance Inexorable Hacia los Sistemas de Gestión de la Calidad Total (TQM), recuperado de: <http://www.gestiopolis.com/canales5/ger/normastqm.htm>)



2.10.1 OHSAS 18000 (Occupational Health and Safety Management Systems)

2.10.2 Generalidades

Esta certificación surge de la necesidad de las empresas en demostrar la buena gestión en ámbitos de salud y seguridad ocupacional a sus clientes. Originalmente fue implementada en algunas empresas de los Estados Unidos, al constatar los excelentes beneficios que esta certificación generaba, muchas empresas alrededor del mundo implementaron también dicha certificación.

De esta manera se estaba estableciendo un lenguaje común universal, donde tanto los consumidores como gobiernos, reconocían las excelentes prácticas utilizadas por las empresas a través de la certificación OHSAS.

El proceso de globalización en el mundo exige a las empresas mayor eficiencia en sus procesos. La manera de demostrar dicha eficiencia, es implementando modelos de gestión reconocidos a nivel mundial y de acuerdo a estándares internacionales, con lo que la organización podrá entrar en mercados mas exigentes.

Este sistema de gestión esta dirigido a las tareas gerenciales, es decir a la planificación, organización, acción y control de los procesos en la empresa. En esta línea, OHSAS engloba a la organización, con el fin de mejorar la situación en ámbitos de Seguridad y Salud Ocupacional.

2.10.3 Enfoque

- Proteger a los empleados y terceros, cuya seguridad y salud pueda ser afectada por las actividades de la organización
- Lograr así, una eficiente utilización del personal, máquinas y materiales.
- Reducir el número de accidentes.
- Ahorro del tiempo y los costos que implica el desperdicio.
- Respeto a las leyes.
- Compromiso para con la salud y la seguridad
- Enfoque innovador y con visión al futuro.
- Mayor acceso hacia nuevos clientes y socios comerciales.
- Mejora de condiciones de salud y seguridad.
- Optimizar el funcionamiento de la organización

(OHSAS, www.bsiamericas.com (n.d.) recuperado el 4 de septiembre del 2006, de: <http://www.bsiamericas.com/Mex+Salud+Ocupacional+y+Seguridad/Implementar/index.xalter>)

2.10.4 Aplicación

Este sistema puede ser aplicado a cualquier tipo de empresa, sin importar su tamaño ni función, ya que los objetivos de esta certificación en cuanto a seguridad y salud laboral, no están relacionadas con ningún otro factor que determine o varíe dichos objetivos.

La aplicación de la certificación OHSAS se caracteriza por proporcionar a la empresa ciertos beneficios que pueden ser considerados como abstractos, sin embargo marcan la diferencia entre los consumidores. Algunos de estos factores son:

Imagen y confianza, este sistema de gestión proporciona mayor credibilidad entre los consumidores. Los consumidores reciben una imagen renovada y firme de la empresa.

Por otro lado, genera confianza entre las partes internas de la empresa como por ejemplo, empresas socias, accionistas, autoridades, etc.

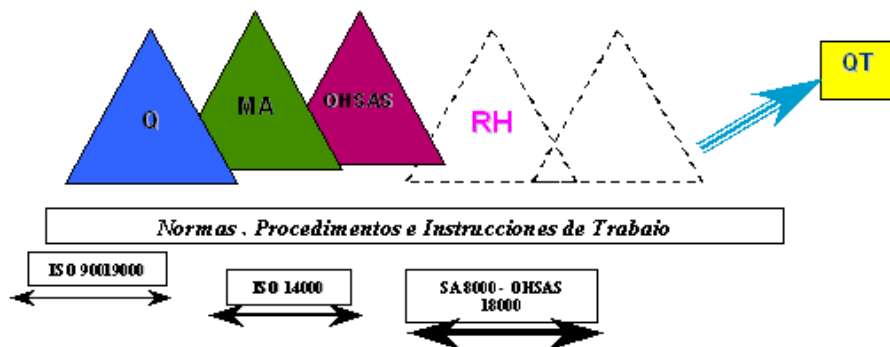
Flexibilidad y versatilidad, OHSAS puede ser adaptada tanto en empresas pequeñas como de gran tamaño, ya sea de servicios o manufactureras.

Mejora continua, la implementación de este sistema de salud y seguridad ocupacional propone la búsqueda del mejoramiento continuo en los distintos procesos que son desarrollados por la empresa. Cabe destacar que la mejora continua no se alcanza a través de una alta inversión económica. La mejora comienza por el cambio de actitud y disciplina del personal humano de la empresa.

Lo importante es que la alta gerencia este al tanto de las necesidades del personal en áreas de seguridad y salud laboral. Solo así se identificara de manera efectiva los puntos en los cuales se debe reunir esfuerzos a fin de garantizar a los trabajadores las condiciones adecuadas para el desempeño de sus labores.

Compatibilidad con otros sistemas, cuando la empresa ha sido certificada por modelos de gestión como por ejemplo ISO 9000, ISO 14000, entre otros, OHSAS se aplicará de mejor manera, ya que muchos de los requerimientos son comunes en dichas certificaciones.

En el grafico 2.2.2 podemos observar la flexibilidad y capacidad de adaptación de OHSAS.



(OHSAS, www.tuv.cl (n.d.) recuperado el 4 de septiembre del 2006 de: http://www.tuv.cl/cl/services/sistemas_de_gestion/salud_y_seguridad_ocupacional.php)

Cuadro 2.2.2

2.10.5 Contenido

a. Análisis de la situación actual.

Cuando la alta gerencia haya decidido implementar esta certificación, deberá realizar un análisis actual de la empresa, identificando las fortalezas, oportunidades, debilidades y posibles amenazas (análisis FODA), así como también saber cuáles son las condiciones actuales de los trabajadores, en aspectos como, seguridad, salud, conformidad, incentivo, responsabilidad, entre otros.

Esto permitirá a la empresa que esté implantando el modelo OHSAS saber de antemano a dónde se deben canalizar los esfuerzos a fin de alcanzar las metas planteadas.

b. Creación de una política de salud

Una vez identificadas las capacidades actuales de la empresa, se deberá establecer políticas que guíen el comportamiento de empleadores y de empleados.

Dentro de las políticas de salud, se definirán aspectos como suministros alimenticios, aire del ambiente, temperatura, agua, humedad, entre otros, los cuales serán correctamente definidos según las necesidades de la empresa.

c. Creación de una política de seguridad

Dentro de las políticas de seguridad, se analizan aspectos como el manejo de maquinaria, manuales de funcionamiento, exposición a materias tóxicas, ubicación de la planta, etc. Todos estos factores deben ser revisados conforme a las disposiciones del modelo OHSAS y a las necesidades de los trabajadores.

d. Planificación

Cuando las políticas en materias de Seguridad y Salud han sido establecidas, se procede a la planificación de cómo van a ser implementadas dichas políticas. Es necesario comprender que cada política incluye objetivos generales y específicos, los mismos que se deben ser puestos en marcha con la debida planificación a fin de evitar las aguas turbias en los cambios bruscos.

e. Implementación y operación

Este apartado hace relación al accionar en si de cada objetivo descrito en las políticas.

f. Verificación y acciones correctivas

En el desarrollo del programa se requiere que la empresa realice revisiones periódicas, a fin de identificar errores y posibles errores que puedan afectar el adecuado funcionamiento del programa OHSAS.

Luego de haber realizado la verificación se procederá a la corrección de cada uno de ellos, con el objetivo de que no se vuelvan a repetir y así obtener un mejoramiento continuo.

g. Revisión por la dirección

Todo este proceso, deberá ser revisado y conocido por la alta dirección y el representante de la misma frente a la empresa certificadora.

(OHSAS, www.tuv.cl (n.d.) recuperado el 4 de septiembre del 2006 de: http://www.tuv.cl/cl/services/sistemas_de_gestion/salud_y_seguridad_ocupacional.php)

2.10.6 Conclusión

Entonces una vez se lee la información aquí presentada podemos llegar a la conclusión de que OHSAS 18000 como normativa ISO no es necesaria ya que las organizaciones tienen las herramientas y los vehículos necesarios para atender requerimientos de Seguridad y Salud en el Micro ambiente de trabajo, a la luz de OSH.MS, ILO-OSH.

Es decir, las organizaciones que deseen implementar este modelo, lo podrán hacer independientemente de que la organización ya haya optado por algún otro. OHSAS es un modelo que definitivamente va encaminado al bien estar de los trabajadores, garantizando así su estabilidad laboral en todo sentido.

(OHSAS, www.bulltek.com, (n.d.) recuperado el 4 de septiembre del 2006 de: http://www.bulltek.com/Spanish_Site/ISO14000INTRODUCCION/BS8800_Spanish/OHSAS_Spanish/ohsas_spanish.html)

2.11 DE CONFORMIDAD TECNICA

Los adecuados requerimientos técnicos y el correcto funcionamiento de los productos o artefactos deben ser garantizados y avalados por un laboratorio o instituto que asegure dichos aspectos.

Aquí encontramos a dos certificaciones de productos muy importantes. Por un lado tenemos la marca UL que se subdivide en otras dependiendo de la naturaleza del producto y que es solicitada por Canadá y Estados Unidos para que un producto pueda ingresar en sus territorios.

Por otro lado tenemos la marca CE, que es requerida por los países de la Comunidad Europea.

Las marcas UL y CE respectivamente demuestran que un producto ha sido sometido a un riguroso análisis técnico y que es apto para que sea comercializado al interior del territorio de dichos países. No obstante, el producto que obtenga dichas certificaciones puede también ser comercializado en otras partes del mundo, demostrando su calidad, seguridad y confiabilidad.



2.11.1 UL (Under Writter Laboratories)

2.11.2 Generalidades

Under Writter Laboratorios es una institución que se dedica a evaluar productos para su posterior certificación, de acuerdo a requisitos de seguridad establecidos tanto por organizaciones técnicas privadas como por instituciones publicas de los Estados Unidos y de Canadá. Estas disposiciones son establecidas como condiciones o requisitos a cumplir a fin de poder comercializar un producto en los Estados Unidos y Canadá.

Esta certificación, es una de las más reconocidas por su exigente plan de seguridad y conformidad, tanto entre los consumidores norteamericanos y canadienses como entre las instituciones de inspección.

En el tiempo de vida de UL, se han creado mas de 800 normas en áreas de seguridad las mismas que se actualizan constantemente, así los productos certificados con la marca UL también deberán actualizarse de acuerdo a los nuevos requerimientos.

2.11.3 Enfoque

La marca UL a mas de ser un respaldo técnico y de conformidad en relación a los estándares establecidos por Estados Unidos y Canadá, puede ser utilizada en publicidad, empaques y en todo lo que la compañía productora considere necesario a fin de comunicar a sus clientes que el producto a sido certificado.

Under Writter Laboratories, se especializa principalmente tanto en la certificación de productos eléctricos y electrónicos como en los componentes de dichos productos. Siendo diferente la una marca de la otra como será explicado mas adelante.

Entre los beneficios mas importantes que la marca genera a la empresa productora podemos mencionar:

- Reducción de costes.
- A través de la inspección técnica realizada por Under Writter Laboratories, cada producto maximizara la eficiencia de producción, generando un ahorro para los productores.
- Mejora de la calidad de productos y servicios

El riguroso plan de seguridad y conformidad que propone esta certificación, es claramente una garantía de la calidad del producto certificado. Los requerimientos técnicos y de calidad que son exigidos previa la certificación, dependerá exclusivamente del producto y de los estándares técnicos establecidos por Under Writter Laboratories.

- Confianza del cliente

Un dispositivo que lleve la marca UL, es reconocido y aceptado por los consumidores. La confianza de los consumidores es reflejada en la diferencia de aceptación y compra entre los productos que llevan la marca y lo que no la poseen.

2.11.4 Aplicación

Los departamentos de evaluación de UL están organizados en secciones que se encargan de la inspección de productos específicos.

Dichos productos son presentados para su respectiva certificación por sus respectivos productores que estén interesados en incurrir en los mercados de Estados Unidos y Canadá.

Cuando un artefacto es presentado para su respectiva certificación, los laboratorios de UL pueden tardar varios días en su inspección. En caso de que dicho artefacto no sea idóneo, los laboratorios elaboraran un informe en cual se presenten las causas por la cuales el artefacto no fue certificado.

Esto se convertirá en un indicio para los productores para mejorar su producto a fin de alcanzar dicha certificación.

A fin de obtener la certificación los productores deben entregar a los laboratorios UL los siguientes documentos.

- Descripción del producto y el propósito del mismo.
- Destacar la diferencia entre los productos similares existentes en el mercado.
- Detallar los materiales utilizados en la elaboración del producto.
- Explicar el producto por medio de diagramas técnicos, cableado, fotos, etc., que ayude a UL entender el diseño y construcción.
- Manuales y detalles de instalación, manejo y operación del producto.
- La Identificación de materiales que se podrían utilizar en el futuro.
- Establecer un representante al cual se le hará llegar toda la información sobre detalles y por menores del proceso de certificación.
- Dirección, teléfonos y puntos de contacto entre la empresa y los laboratorios UL
- Nombre comercial de la empresa y del producto.

(Under Writter Laboratories, www.ul.com, (n.d), recuperado el 26 de Julio del 2006, de: <http://www.ul.com/services/submittal.html>)

2.11.5 Contenido

Los laboratorios UL utilizan distintas certificaciones, cada una con una marca distinta, dependiendo del artefacto, entre las más utilizadas tenemos.



“Marca UL Classification

Los productos que llevan la marca UL Classification han sido evaluados de acuerdo a propiedades específicas, un número determinado de riesgos o para ser utilizados en condiciones limitadas o especiales. No existe otra marca de certificación con mayor aceptación en los Estados Unidos y Canadá por parte de los consumidores, las autoridades reglamentarias y el sector de los seguros.



Marca UL Listing

La marca UL Listing es aplicable a muestras representativas de productos acabados que hayan sido ensayadas y evaluadas según las normas de seguridad de EE.UU.



Marca c-UL Listing

Los productos con esta marca han sido evaluados según los requisitos de seguridad canadienses. Esta marca se aplica en electrodomésticos y equipos informáticos, máquinas de venta automática, sistemas de alarma domésticos, accesorios de iluminación y en muchos más tipos de producto.



Marca c-UL-us Listing

Esta marca se utiliza para productos que se comercialicen en los mercados canadiense y estadounidense. Indica la conformidad de los productos de acuerdo con los requisitos de estos dos países.



Marca UL Recognition

La marca UL Recognised Component puede utilizarse en partes de componentes que forman parte de un producto o sistema mayor. No existe otra marca de certificación con mayor aceptación en Estados Unidos y Canadá por parte de los consumidores, las autoridades reglamentarias y el sector de los seguros.



Marca UL-BR/ INMETRO

La marca UL-BR fue creada por UL para simplificar el acceso al mercado brasileño y concebida para evaluar y certificar productos eléctricos y electrónicos. Esta certificación utiliza la marca INMETRO (el Organismo oficial de acreditación en Brasil).



Marca UL-AR / Marca S

UL Argentina está autorizada para certificar todos los productos afectados por la Resolución 92/98 de Argentina. La marca UL-AR cumple con los requisitos de la Resolución y fue creada para facilitar el acceso al mercado argentino.

Existen también otras marcas importantes que si bien no son pertenecientes a Under Written Laboratories, son muy importantes a la hora de comercializar productos internacionalmente, así tenemos:



Marca CCA

La CCA paneuropea se basa en el reconocimiento recíproco de los resultados de ensayos dentro de los países miembros del acuerdo. El acuerdo es válido solamente para aquellos productos para los que existen normas europeas armonizadas.



Marca CCC

La marca CCC es una certificación de seguridad y calidad obligatoria para los productos que se venden en el mercado chino. Se aplica a 19 grupos divididos en 132 categorías de producto, en total.



Marcado CE

Con el mercado CE, el fabricante o su representante legal dentro de la U.E. declaran que el producto individual cumple con las normas de seguridad generales de las Directivas de mercado CE. Le ofrecemos una amplia gama de servicios que apoyan este mercado.



Marca D

La marca D es una marca de seguridad voluntaria, registrada y otorgada da por UL Demko. A través de la participación de UL-Demko en el Esquema CB como Organismo de Certificación Nacional (NCB) en Europa, la Marca D le proporciona una puerta de acceso al mercado mundial para sus productos.



EMC

EMC es el signo aceptado en todo el mundo para denominar a la Compatibilidad Electromagnética. El papel de UL fue fundamental para la creación de la marca internacional "EMC", junto con otras organizaciones de ensayos líderes.



ENEC

ENEC es la marca para luminarias y componentes, equipos eléctricos y electrónicos de oficina y equipos informáticos, transformadores de aislamiento de seguridad y separadores, unidades de alimentación eléctrica e interruptores para electrodomésticos. La marca ENEC certifica la conformidad con las normas EN. Los países que han firmado el acuerdo consideran que ENEC tiene la misma validez que la de sus marcas nacionales



Marca Ex

La marca Ex es una marca específica para los equipos de protección de explosiones. Se utiliza para demostrar que los equipos, los sistemas de protección o los componentes cumplen con los requerimientos de las normas europeas que están armonizadas con la Directiva 94/9/EC - la Directiva ATEX, que recibe este nombre del vocablo francés "ATmosphere EXplosible").



GOST R

La certificación GOST R es obligatoria para una amplia gama de productos y se basa en ensayos de seguridad (las normas IEC con las desviaciones nacionales rusas) y pruebas EMC y, para productos que estén en contacto con los alimentos, también la Certificación de Higiene. Permite un rápido acceso al mercado ruso.



Marca GS

La marca UL GS es aplicable en productos como electrodomésticos, equipos de laboratorio, luminarias, y también en equipos informáticos y telecomunicaciones, y sus componentes.

Los productos son evaluados según la Directiva de Baja Tensión, la Directiva EMC y la Directiva de Maquinaria. Es una marca altamente aceptada por los consumidores del mercado europeo como declaración de seguridad y calidad.



Marca HAR

La marca HAR es una certificación voluntaria para cables y alambres aceptada en toda Europa. El esquema de certificación HAR autoriza a los organismos de certificación miembros aceptar los ensayos realizados por cada uno de ellos, y proporciona una puerta de acceso fiable a muchos países europeos.



Marca NOM

La marca NOM (Normas Oficiales Mexicanas) es una marca mexicana obligatoria para los productos eléctricos, equipos de gas, cables y alambres, y productos electrónicos y de telecomunicaciones.



PSE (DENAN)

La marca PSE es obligatoria en Japón, según la ley japonesa de Equipos Eléctricos y Seguridad de los Materiales (DENAN). Esta marca es administrada por el Ministerio de Economía, Comercio e Industria (METI) y permite un rápido acceso al mercado japonés.



SASO

La marca SASO es una marca de calidad obligatoria en Arabia Saudí. Es aprobada por la Organización de Normas de Arabia Saudí (SASO) para indicar la conformidad de un producto de acuerdo con las normativas específicas nacionales.

La normativa incluye los siguientes productos: juguetes, productos eléctricos y electrónicos, productos químicos y de automoción. ”

(Under Writter Laboratories, www.ul.com, (n.d), recuperado el 18 de septiembre del 2006, de: <http://www.ul-europe.com/es/solutions/marks/>)

2.11.6 Conclusión

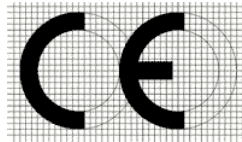
UL es la primera organización de certificación de seguridad de producto en los EE.UU. La marca UL es la prueba de conformidad de producto más reconocida y aceptada de acuerdo con los requisitos de seguridad de EE.UU. y Canadá.

Una vez certificado el producto, la empresa productora puede hacer uso de la marca impresa en su producto publicitándola, a fin de incrementar los niveles de ventas.

Sin bien la marca UL, propone exigencias con estándares de alto nivel reconocidos en EE.UU. y Canadá no posee el mismo grado de aceptación en otras partes del mundo.

Es aquí donde se encuentra una inconsistencia, ya que, el propósito u objetivo de la normalización a través de la certificación es que dichas certificaciones sean utilizadas globalmente y no destinadas a cumplir exigencias de algunos países.

(UL Mark, www.ul-europe.com, (n.d.) recuperado el 6 de septiembre del 2006 de: <http://www.ul-europe.com/es/solutions/standards.php>)



2.12.1 COMUNIDAD EUROPEA (CEMARK)

2.12.2 Generalidades

En los años ochenta, Europa estableció un sistema de armonización que incluía aspectos de salud y seguridad, conocidos también como El modelo nuevo y global de requerimientos.

Todos los productos que vayan a ser comercializados dentro de la zona Europea deben poseer dicha certificación, ya sean elementos producidos dentro y fuera de la Comunidad Europea.

Cuando la marca “CE” se encuentra en un producto, quiere decir que dicho producto ha cumplido con todos los requerimientos establecidos por el comité de Seguridad y Salud de la Comunidad Europea.

Cuando un producto no cumple los requerimientos establecidos, no podrá ser comercializado en ninguno de los 22 estados que conforman la comunidad europea, conjuntamente con Noruega.

Por otro lado, cuando un producto ha sido certificado con CE, puede ser comercializado en cualquier parte de la comunidad Europea. Esta certificación puede ser considerada como el pasaporte de los productos que entren en la comunidad europea.

Esta certificación está diseñada por un comité técnico de la Comunidad Europea que asiste a las empresas productoras que quieren incurrir en los mercados europeos.

Los principales productos que son candidatos a ser certificados son principalmente artefactos eléctricos, electrónicos, piezas secundarias de ensamblaje y elementos funcionales de energía.

La certificación europea CE principalmente se enfoca en:

- Armonizar todas las regulaciones, tanto para consumidores como para productores en los países pertenecientes a la Comunidad Europea.
- Maximizar la eficiencia en los productores por medio del ahorro en costos de producción.
- Promover y desarrollar las normas en cuanto a seguridad.
- Incentivar a que los consumidores a que adquieran los artículos certificados CE.

La marca CE no es una certificación de calidad, el objetivo de esta marca es garantizar la seguridad de un producto. La certificación CE es otorgada luego de que un producto a cumplido ciertos requerimientos establecidos por el departamento “conformity assessment procedures” perteneciente a la comunidad Europea.

Dentro de las áreas más importantes de aplicación de esta certificación podemos nombrar: Equipos de presión, Maquinaria de construcción, equipos de alto y bajo voltaje, Equipos médicos, Juguetes, equipos de uso domestico, equipos de protección personal, etc. La certificación CE no es aplicable para artículos como, cosméticos, químicos, fármacos y alimentos.

2.12.3 Contenido

Cuando una empresa desea obtener la certificación CE para ingresar al mercado Europeo, existen algunos pasos que se debe seguir:

- Revisar a que tipo de requerimientos se ajusta el producto que se desee certificar. El comité Técnico Verificador ajusta algunos requerimientos dependiendo el producto.
- Conjuntamente con el producto se debe elaborar un manual donde se especifiquen las instrucciones de uso y peligros posibles.

- Elaborar un mapa técnico, donde se pueda observar la manera de cómo fue construido el artefacto.
- Tener en cuenta de que el artefacto vaya dirigido a un mercado con edad para manejarlo
- Identificar los mejores materiales a fin de cuidar el medio ambiente ya que al término de la vida útil del artefacto el desecho podrá ser reciclado.
- Por otro lado existe la posibilidad de que la inspección tenga un proceso más sutil. Cuando los productos que son candidatos a la certificación poseen algún tipo de certificación que persigue similares objetivos, la marca CE puede alinearse con parámetros de estas normas. Por ejemplo si poseen la marca UL, que es similar pero útil en EE.UU. y Canadá.

2.12.4 Conclusión

La comunidad Europea se ha convertido en el bloque de naciones más importante en la actualidad tanto en ámbitos políticos como económicos. La necesidad de un lenguaje común en cuanto a estándares de seguridad en artículos funcionales era indispensable, debido a que la liberación del comercio incluía el libre intercambio de bienes y servicios.

Es por esta razón que era necesaria una certificación que sea reconocida por todos los consumidores, la cual indique que ha cumplido con ciertos estándares que garantizan la seguridad en su funcionamiento. Es así como la marca CE se convierte en una de las más importantes certificaciones en la Comunidad Europea.

Al igual que la certificación UL que tiene mayor importancia en EEUU y Canadá, la marca CE posee más valor en la Comunidad Europea que en otras partes del mundo. Si bien ambas son certificaciones de reconocimiento internacional, no podemos hablar de que son aceptadas de igual manera.

Es así que por ejemplo, un producto que haya cumplido con los requerimientos necesarios para certificarse UL, a fin de poder ingresar en el mercado norte americano, tendrá que volver a cumplir requerimientos de la norma CE si se quiere comercializar en la Comunidad Europea.

Estos procesos si bien son necesarios, se convierten de alguna manera en dificultades y contratiempos para las empresas productoras. La mejor manera de evitar este tipo de dificultades seria adaptando y compartiendo estándares y requerimientos, con el fin de encontrar una certificación que sea reconocida y aceptada en distintas partes.

(CE Mark, CE Marking and CE Certification, www.cemarking.net, (n.d), recuperado del 2 de Agosto del 2006 de: <http://www.cemarking.net/#what>)

CAPITULO # 3

3.0 APLICACIÓN DE LAS CERTIFICACIONES Y MODELOS DE GESTION SEGÚN EL SECTOR PRODUCTIVO.

Según el estudio realizado por el Ministerio de Agricultura y Ganadería del Ecuador en el mes de Enero del año 2004, y publicado en septiembre del mismo año, destaca la relación entre los principales socios comerciales del Ecuador y los sectores productivos más importantes.

Entre los principales socios comerciales del Ecuador podemos encontrar a: Estados Unidos, Italia, Colombia, Alemania, Rusia, Japón, Bélgica, Venezuela, Perú y Francia, los cuales significan aproximadamente un 87% del total de las exportaciones del Ecuador, según dicho estudio. Así también podemos observar que los principales sectores productivos del Ecuador que han incursionado en mercados internacionales son el petróleo, banano, camarón, pescado, flores, algodón, calzado, frutas, mueblería, joyería, confitería, restaurantes, hotelería y turismo. Teniendo en cuenta que existen también otros socios comerciales así como también otros sectores productivos que no son relevantes para efectos de estudio del presente trabajo monográfico.

Al combinar la información obtenida en dicho estudio y la obtenida en diferentes fuentes que serán citadas conforme se la utilice, con la información presentada en los capítulos uno y dos, se puede evidenciar la importancia de las certificaciones y modelos de gestión de reconocimiento internacional.

El Ecuador es un país cuya economía se sostiene de escasas fuentes, entre las cuales repuntan las incuantificables remesas de los emigrantes y los ingresos económicos provenientes de las exportaciones, las mismas que son en su mayoría son materias primas.

De acuerdo a estudios realizados por CORPEI los productos ecuatorianos que están siendo comercializados en el exterior no abarcan toda la demanda existente, lo que da lugar a que el sector exportador ecuatoriano o las empresas en capacidad de exportar tengan la oportunidad de incurrir en mercados internacionales incrementando su utilidad.

Es importante conocer la diferencia entre ahora y el pasado en cuanto a la manera de cómo ingresar en los mercados internacionales. La gran mayoría de los productos que están siendo comercializados actualmente se fueron adaptando a las exigencias de los consumidores en ámbitos gubernamentales y privados. Dichas exigencias estaban relacionadas con aspectos de calidad, responsabilidad social, medio ambiente, buenas prácticas de manufactura, buenas prácticas agrícolas y de seguridad.

En la actualidad, podemos identificar dos tipos de necesidades de las empresas exportadoras o con capacidad de exportación, por una parte tenemos aquellas organizaciones que ya han logrado ubicar su producto fuera de las fronteras nacionales y que necesitan ampliar su mercado, satisfaciendo las exigencias de sus consumidores y por otra parte están las empresas o empresarios que desean exportar su producto por primera vez. Es aquí donde las empresas se encuentran en una especie de laberinto al enfrentarse a exigencias impuestas por los mercados a los que desean ingresar, por ejemplo si una finca desea exportar sus manzanas, no sería lo mismo hacerlo a un país de Europa que a los Estados Unidos, ya que Europa necesita una certificación especial, y así sucede con distintos productos dependiendo de muchos factores que serán explicados a continuación.

a) Petróleo

Desde que el Ecuador ingresó a la OPEP en el año de 1972, el banano quedó como el segundo rubro del país.

El petróleo Ecuatoriano es comercializado internacionalmente, siendo éste el primer rubro cuantificable del país. Lamentablemente la corrupción y el mal manejo gubernamental han hecho del sistema petrolero un botín donde priman los intereses de grupos económicos y políticos.

Entre las normas que considero que son recomendables para este sector es ISO 14000, la cual genera un sentido de responsabilidad en cuanto al cuidado del medio ambiente, en el apartado 2.2 se explica la aplicabilidad y beneficios de dicha norma.

Por otra parte la norma OHSAS 18000 es una norma que se preocupa del bien estar ocupacional. Esta norma es utilizada principalmente en los sectores u empresas donde los trabajadores están expuestos a un tipo de riesgo constante.

b) El banano y frutas.

En 1930 las condiciones económicas mundiales fueron propicias para que el banano ecuatoriano encuentre en nuevos mercados en el contexto internacional, debido a que el mundo se encontraba en una especie de recesión económica.

La sobre producción de bienes y sumado a otros factores macroeconómicos internacionales, hicieron que las grandes potencias mundiales se interesen en negociar productos mas baratos y con nuevos socios comerciales.

Por otra parte, una plaga denominada “el mal de Panamá”, azotó al país con mayor capacidad de producción y exportación en el mundo, Panamá, de ahí que se deriva el nombre de dicha plaga. En consecuencia, los mayoristas internacionales que adquirían la fruta panameña, necesitaron satisfacer la constante demanda de sus mercados a través de nuevos oferentes, es aquí donde el Ecuador aprovecha la oportunidad y se destaca internacionalmente como productor de banano de alta calidad. Hasta los años sesenta el banano fue el producto que generaba un superávit en la balanza comercial, denominándolo como “oro verde” por los altos ingresos económicos que generaba, e incluso siendo el producto que salvo al país de una crisis económica cuando el cacao ecuatoriano fue desplazado por los competidores internacionales.

(ACOSTA Alberto, Breve Historia Económica del Ecuador, (noviembre del 2004) Corporación Editora Nacional, Quito - Ecuador)

Al inicio básicamente fueron tres empresas las cuales controlaban la comercialización internacional del banano, Estándar Fruit, Internacional Fruit y Corporación Noboa, las cuales debido a su importancia en el mercado, formaron una clase de oligopolio, donde controlaban todo lo relacionado con la fruta.

Dicho Oligopolio explotaba a los productores de la fruta, ya que sin el exportador el productor no podía vender su producto.

(Altamirano Andres, Productor y Exportador de Banano, Comunicación Telefónica, 12 de enero del 2007)

Debido a esta explotación, se cometieron una serie de atropellos que no podían ser controlados. De esto y de muchos intentos a favor de parar dicha injusticia, como expresa *Joan Lob* en un artículo llamado “*el infierno del Banano*” presentado en Washington, expone entre muchos temas, que las haciendas bananeras del Ecuador irrespetan leyes laborales empleando a menores de edad e impiden el derecho a asociación de los empleados, contaminan el ambiente etc.

En vista de esto las organizaciones internacionales no gubernamentales conjuntamente con los países miembros de la OMC, crearon una serie de normas y certificaciones e incentivaron la aplicación de otras ya existentes, donde se garantiza una serie de aspectos a favor de los consumidores y productores, tomando en cuenta los beneficios que dichas certificaciones conllevan y que clara y oportunamente fueron explicadas en los capítulos uno y dos.

En el caso del Banano y de las demás frutas, se pueden adaptar una serie de certificaciones de las mencionadas anteriormente en el capítulo dos. A criterio personal considero que el sector agricultor bananero y frutal debe implementar una ISO9000, ISO14000 y Fair Trade y en caso de ser necesario EurepGap. Cada una de estas normas son explicadas con detalle en el capítulo dos.

Los mayores compradores del banano ecuatoriano son los países Estados Unidos, Italia, Alemania, Rusia, Japón, Bélgica y Venezuela.

c) Camarón, Pescado y productos del mar.

La ubicación del Ecuador en el mundo es importante al momento de comprender su biodiversidad, ya que al estar ubicados en la mitad del mundo contamos con un clima propicio con doce horas de luz natural lo que facilita que las distintas especies de animales subsistan en su hábitat natural. Así también la temperatura del océano pacífico junto a las costas ecuatorianas es la propicia para que se desarrollen de forma adecuada los organismos vivos. El pescado y camarón que son provenientes del Ecuador son conocidos por su tamaño y buen sabor.

En el país podemos encontrar la pesca artesanal que es la que se desarrolla en aguas poco profundas y en barcas pequeñas, que satisface la demanda local y por otra parte esta la pesca industrial, que se la realiza en aguas más profundas con barcos especiales de gran tamaño, las empresas dedicadas a este tipo de pesca son principalmente de carácter exportador.

En cuanto al camarón podemos encontrarlo de dos tipos. Por una parte tenemos el camarón de piscina que se lo cultiva a base de procedimientos especiales, que son utilizados para obtener mayor tamaño y volumen por metro cúbico, y por otra al camarón de mar que se lo atrapa con redes. Como hemos mencionado en algunos puntos a lo largo de este trabajo monográfico, el Ecuador es un país que exporta principalmente materia prima o productos commodities, es decir que no tienen valor agregado.

Es importante destacar los esfuerzos de las empresas pesqueras que de alguna manera están agregando valor a sus productos. Por ejemplo tenemos algunas empresas que ya no solo exportan atún como tal, sino que ahora exportan atún en aceite y en agua.

De esta manera tienen una mayor participación en el mercado y consecuentemente mayores ingresos. Teniendo en cuenta que para alcanzar nuevos mercados existe de alguna manera la obligación de ser competitivos en el ámbito internacional a fin de diferenciarse de la competencia y subsistir en el mercado. Es por esto que en ámbitos internacionales y al cruzar las fronteras de países socios no basta con parecer un buen producto y tener una buena calidad, ya que se necesita algo que garantice y respalde la máxima calidad y las mejores practicas en su elaboración y que sea reconocido por todos los consumidores finales alrededor del mundo de entre los cuales destacan Estados Unidos, Italia, Alemania, Rusia, Japón, Bélgica y Venezuela, Colombia, Perú y Francia.

Es aquí donde converge el objetivo de este trabajo monográfico y la necesidad de las empresas en cuanto a incurrir en nuevos mercados o ampliar los ya existentes.

Para la industria pesquera del Ecuador la adaptabilidad de los sistemas de gestión como ISO 9000, ISO 22000, SA 8000 en mi opinión seria los más recomendables a fin de obtener los beneficios que se generan al obtener dichas certificaciones.

El mercado internacional reconoce de inmediato estas certificaciones dotándole de una distinción entre los productos de la competencia que no posean alguna clase de certificación.

Por otro lado la certificación EUREPGAP sería necesaria en caso de que la empresa desee ubicar el pescado, camarón u otro producto del mar dentro de la comunidad europea.

(Luis Orellana , Funcionario del departamento de comercio Exterior perteneciente al MICIP, Comunicación Personal, 11 de enero del 2007)

d) Flores

El Ecuador ha tenido un crecimiento acelerado en la producción de flores siendo el segundo exportador de flores después de Colombia

El crecimiento de las exportaciones de flores en el Ecuador dependerá de las empresas y su capacidad de crear sus propias oportunidades, expandiendo sus mercados, mejorando sus canales de distribución, implementando sistemas de gestión de calidad, cumpliendo los requisitos para ser certificados con sellos verdes que permitirán un mejor acceso a mercados mas exigentes y promoviendo el consumo de flores entre los mayores consumidores como Estados Unidos, Canadá, Holanda, Alemania, Rusia, Italia, Francia, Suiza, España y Argentina.

Si bien la producción de flores es constante repuntan épocas donde la demanda se incrementa considerablemente como en San Valentín, Día de las Madres y Navidad.

Es importante también destacar que las preferencias arancelarias ATPDA (Preferencias de cero arancel de entrada a los EEUU en ciertos productos otorgadas a los países que combaten el narcotráfico) son una importante ayuda al sector florícola ya que pueden negociar la flor con mayoristas Estado Unidenses sin pagar aranceles lo que incrementa la utilidad.

Muchas de las fincas ecuatorianas productoras de flores cuentan con distintas certificaciones internacionales que les permiten ser competitivas en mercados extranjeros.

De entre las certificaciones que contempla este compendio puedo sugerir al sector florícola la implementación de ISO 9000, ISO 14000, Fair Trade y EUREPGAP en caso de que algún país miembro de la Comunidad Europea sea el comprador.

Sin embargo existen otras certificaciones internacionales que son utilizadas específicamente para las flores que nacieron como una iniciativa de las organizaciones de derechos humanos, sindicatos y empresas dedicadas a la producción de flores, orientada a garantizar los derechos laborales de los trabajadores y a la protección del medio ambiente.

Dentro de los puntos que contemplan las certificaciones que son específicas para el sector florícola tenemos: contratos de trabajo justos, libertad de asociación, prohibición del trabajo infantil, adecuado ambiente de trabajo y protección del medio ambiente, siendo las certificaciones mas reconocidas:

Flower Label Program (FLP)

Fair Flowers and Plants (FFP)

International Code of Conduct for Cut Flowers (ICC) y

Milieu Programma Sierteelt (MPS).

(CBI Market Information Database, (1999), Market Access Requirements in CBI's Market Information Database,[Versión Electrónica], recuperado el 26 de agosto del 2006 de: www.cbi.nl/disclaimer)

e) Hotelería y Turismo

El turismo en el Ecuador se ha incrementado en los últimos años, debido a los esfuerzos del Ministerio de Turismo que se ha preocupado en promocionar al país internacionalmente.

Por otro lado el Ecuador es conocido internacionalmente gracias al maravilloso archipiélago de Galápagos, siendo éste el atractivo turístico mas visitado del país.

Los ingresos económicos provenientes del turismo y la actividad hotelera generan en el país un desarrollo en las zonas visitadas y en sus comunidades.

Según un informe presentado en la inauguración de la Bolsa Internacional de Turismo Ecuatoriano (BITE) a cargo del Alcalde Marcelo Cabrera, en Julio del año 2006, demuestra que el turismo proviene principalmente de los Estados Unidos y de países europeos en especial Francia, Alemania e Italia.

El crecimiento de la actividad hotelera y turística en el país ha tenido un gran impacto en cuanto a la generación de plazas de trabajo, así podemos ver grandes cadenas hoteleras que han invertido en el Ecuador y que contratan personal ecuatoriano. Por ejemplo tenemos en la península de Santa Elena uno hotel perteneciente a la cadena internacional hotelera Barceló. Teniendo en cuenta que dentro de un hotel pueden ser aplicados modelos de gestión tales como ISO 9000, enfocándose en los procesos de una manera integral, ISO 22000 enfocado en los lugares de expendio alimenticio.

La implementación de la ISO 14000 dependerá del lugar donde se encuentre el hotel, por ejemplo si hotel se encuentra en un área natural preservada sería muy beneficioso para mismo el hotel que demuestre su interés y responsabilidad en cuanto al cuidado medio ambiental, tomándolo talvez como un punto de marketing social.

Según el mismo informe presentado en la inauguración de la BITE, demuestra que el turismo proviene principalmente de los Estados Unidos y de países europeos en especial de Francia, Alemania e Italia.

f) Joyería, Mueblería y Manufacturas

Las empresas productoras de bienes artesanales cuentan con una serie de departamentos en los cuales se puede encontrar toda clase de procesos, difiriendo de otra clase de empresas en las cuales predomina un proceso sobre todos los demás,

por ejemplo en las empresas agrícolas predomina el trabajo en los suelos, el trabajo con fertilizantes o la forma de empaque.

En rama artesanal podemos encontrar muchas etapas en las cuales pueden ser aplicados algunos modelos de gestión. Dentro de esta rama se ha tomado en cuenta principalmente a la joyería y a la industria maderera, debido a su grado de complejidad en cerrar su ciclo de producción.

En el caso de la joyería todo comienza en la recolección de la materia prima en ríos y minas, utilizando principalmente la mano de obra de los moradores de las zonas aledañas. Luego se procede a la transformación de esta materia prima en el material esperado, ya sea oro o plata, donde se utilizan químicos y maquinaria especial que puede ser perjudicial para la salud de los operadores en caso no ser manejadas adecuadamente. Seguido, se procede a la fabricación de la joya a cargo de artesanos especializados, donde también se utiliza aditivos químicos a fin de mantener la pureza y brillo del metal. Para finalizar el proceso los lugares de expendio de las joyas fabricadas deben garantizar el buen trato a sus clientes así como calidad en sus procesos.

De esta manera cada una de las etapas que intervienen en la producción de joyas tiene diferentes procesos los cuales pueden ser evaluados, mejorados y certificados, tanto para el bien estar de los productores como para garantizar la calidad a los consumidores finales.

En el caso de la industria maderera también intervienen etapas de producción similares a las de la joyería. Comenzando desde el cultivo de la materia prima, para pasar a su recolección o tala, pasando por su etapa de diseño para luego plasmar las ideas en la madera confeccionando artículos, y por último el expendio, que puede ser nacional o internacional en el caso de la exportación.

Según Gladis Cherrez quien se ha dedicado los últimos 34 años a la industria maderera junto a su esposo, comenta que el negocio se ha incrementado en los últimos ocho años, lo que ha generado un crecimiento considerable de la empresa.

Dice, en un comienzo nosotros comenzamos con una humilde carpintería donde se compraba la madera y se la transformaba, nuestros clientes especialmente nos pedían muebles de sala y comedor. Al pasar el tiempo la calidad y seriedad en el trabajo, nos permitió expandir nuestra participación en el mercado llegando a tener puntos de venta en las principales ciudades del Ecuador e inclusive a mercados internacionales.

Así también nos explica que la empresa tenía la idea de que la certificación o la implementación de modelos de gestión implicaban altos costos no recuperables.

A medida en que la participación en el mercado aumentaba, la necesidad de ser más competitivos tanto en ámbitos nacionales como internacionales también se incrementaba. Es así como luego de un análisis de la competencia se percataron que los modelos de gestión y certificaciones generaban grandes beneficios para la empresa.

Así entonces, modelos de gestión como ISO 9000, ISO 14000, SA 8000, HACCP, OSHAS pueden ser utilizados en cada una de las etapas mencionadas anteriormente dependiendo el enfoque de la norma y la necesidad de la empresa.

(Cherrez Gladis, asistente de Gerencia en Colineal Corp. Comunicación Telefónica 14 de enero del 2007)

Las Certificaciones y Modelos de Gestión que han sido recomendadas a las empresas que están inmersas en los sectores productivos que han sido incluidos en el presente trabajo, son las más adecuadas en relación a la función de la organización. Sin embargo existen modelos de gestión como Seis Sigma y Malcolm Baldrige que pueden ser aplicados a cualquier tipo de empresa que se encuentra en búsqueda de la Excelencia en todos sus procesos.

En el siguiente cuadro se explicará de manera gráfica la relevancia de una norma o modelo de gestión sobre otra dependiendo del sector productivo y del país de destino.

La importancia o relevancia de las normas o modelos de gestión serán diferenciados por medio de colores, siendo así:

Amarillo: Aconsejable (should have)

Azul: Importante (must have)

Rojo: Muy importante (has to have)

ESTADOS UNIDOS y CANADA

	ISO 9000	ISO 14000	ISO 22000	OHSAS 18000	SA 8000	CE	UL	EUREPGAP	HACCP	FAIR TRADE	SEIS SIGMA	MALCOLM B
PETROLEO												
BANANO												
CAMARON												
PESCADO												
FLORES												
MUEBLERIA												
JOYERIA												
HOTELERIA												
TURISMO												

PAISES DE LACOMUNIDAD EUROPEA (Italia, Alemania, Belgica, Francia, Holanda, España, Rusia)

	ISO 9000	ISO 14000	ISO 22000	OHSAS 18000	SA 8000	CE	UL	EUREPGAP	HACCP	FAIR TRADE	SEIS SIGMA	MALCOLM B
PETROLEO												
BANANO												
CAMARON												
PESCADO												
FLORES												
MUEBLERIA												
JOYERIA												
HOTELERIA												
TURISMO												

PAISES DE AMERICA LATINA (Colombia, Venezuela, Argentina y Peru)

	ISO 9000	ISO 14000	ISO 22000	OHSAS 18000	SA 8000	CE	UL	EUREPGAP	HACCP	FAIR TRADE	SEIS SIGMA	MALCOLM B
PETROLEO												
BANANO												
CAMARON												
PESCADO												
FLORES												
MUEBLERIA												
JOYERIA												
HOTELERIA												
TURISMO												

PAISES ASIATICOS
(Japon)

	ISO 9000	ISO 14000	ISO 22000	OHSAS 18000	SA 8000	CE	UL	EUREPGAP	HACCP	FAIR TRADE	SEIS SIGMA	MALCOLM B
PETROLEO												
BANANO												
CAMARON												
PESCADO												
FLORES												
MUEBLERIA												
JOYERIA												
HOTELERIA												
TURISMO												

3.1 REQUISITOS EXIGIDOS POR MERCADOS INTERNACIONALES PREVIA NEGOCIACIÓN

Los requerimientos de acceso a mercados pueden dividirse en dos categorías:

Por un lado están los requerimientos legales y gubernamentales y por otro lado los que no están regulados por gobiernos.

Las normativas gubernamentales son establecidas por el gobierno o instituciones públicas de cada país en relación a las condiciones en las que las negociaciones internacionales tienen que ser realizadas. Los exportadores deberán realizar un análisis previo de estos requerimientos, ya que cada país cuenta con normativas similares, pero no idénticas.

Por otro lado, los requerimientos no gubernamentales son establecidos por las empresas privadas importadoras, en relación a las exigencias de los clientes.

Entre las exigencias de los mercados, existen normativas en áreas de Salud y Seguridad, Medio Ambientales, Responsabilidad Social y Calidad.

3.1.1 Requerimientos de Salud

A lo largo de la Historia han existido muchas epidemias y virus que han sido causa de preocupación de gobiernos como de los consumidores finales.

Por ejemplo, la gripe aviar, que afectaba a las aves y era transmitido a las personas que consumiesen dicho animal acabando con la vida de las personas infectadas.

Es por esto que tanto los gobiernos como las empresas importadoras privadas, se han interesado en la trazabilidad de los productos, a fin de conocer la procedencia de los productos.

La trazabilidad de un producto es el reconocimiento y ubicación de cada una de las etapas y/o procesos desarrollados antes de llegar al consumidor final.

En caso de existir algún error en el producto o disconformidad del consumidor final, se puede ubicar donde se produjo dicha inconsistencia exactamente siguiendo el historial del producto desde el punto de venta hasta sus primeros inicios. Por ésta razón es necesario que las empresas implementen modelos de gestión y certificaciones que demuestren que la organización ha cumplido con ciertos requerimientos.

En el caso de la Salud, los modelos ISO 22000, HACCP y EurepGAP son los más adecuados, teniendo este ultimo objetivos sociales.

El mercado comercial europeo es considerado el más exigente, debido a que la preocupación por la salud, seguridad y medio ambiente es cada vez mayor. Por ésta razón es importante conocer los beneficios de la normalización.

3.1.2 Requerimientos de Seguridad.

Los requerimientos de seguridad que las empresas cumplen pueden ser tanto a favor de los empleados de la empresa quienes están encargados de la elaboración del producto como en beneficio de los consumidores finales. Así por ejemplo una manera de garantizar la seguridad ocupacional de los trabajadores de una empresa, seria implementando un modelo de gestión certificable como es HACCP.

Por otro lado, en beneficio de los consumidores finales se puede cumplir los requerimientos de seguridad que reúnen normas certificables como la marca CE que es indispensable para poder comercializar un producto en la Comunidad Europea y como la UL que es necesaria para cruzar las fronteras de los países de Estados Unidos y Canadá.

3.1.3 Requerimientos Medio Ambientales

Consecuentemente con el crecimiento industrial alrededor del mundo, la explotación de los recursos naturales también incremento.

La deforestación, destrucción de la capa de ozono, contaminación fluvial, lluvias tóxicas y la extinción de especies, son causas de la desmedida industrialización.

Con el objetivo de precautelar el entorno natural que nos rodea, gobiernos, organizaciones internacionales como la ISO y grupos ambientalistas idearon algunas medidas que generarían un desarrollo sustentable. Como resultado de esta preocupación, se crearon modelos de gestión certificables como ISO 14 000 que demuestran la responsabilidad de las empresas con el medio ambiente.

El deterioro del medio ambiente debido a la contaminación es motivo de preocupación mundial y especialmente de los países de primer mundo ya que son estos los que contaminan en mayor cantidad.

Por ejemplo los Estados Unidos y los países de la Comunidad Europea son los que mas solicitan un sello verde a los productos que van a ser comercializado al interior de sus fronteras. De esta manera, los países de primer mundo aseguran el respeto y cuidado del medio ambiente tanto al interior de su territorio como en los países donde se produce los productos.

3.1.4 Requerimientos sociales

Los factores sociales son importantes para los consumidores en los países de destino y para los trabajadores en los países productores.

Cuando el enfoque social de las empresas esta correctamente dirigido hacia el completo beneficio de los trabajadores y de la sociedad en general, la imagen de dicha empresa se fortalece, los procesos mejoran y los consumidores finales se sienten confiados al adquirir un bien en el cual apoyan las buenas condiciones sociales.

Los hábitos de consumo en los últimos tiempos han cambiado de los tradicionales modos de consumo y producción a una conciencia de negocio o también llamada responsabilidad social.

Esto sucede debido a la evolución y respeto de los derechos humanos, y al interés de ONGs, y gobiernos en respetarlos.

Para cumplir con estos requerimientos de manera eficiente, existen modelos de gestión certificables como Fair Trade, OHSAS 18000, SA 8000 y próximamente ISO 26000.

3.1.5 Requerimientos de calidad

Al término calidad se le ha otorgado varios significados; la definición que da la certificadora “BvQi” en relación a la normalización por medio de la certificación es referirse a “calidad como el conjunto de las características de un producto o de un servicio, capaces de satisfacer las necesidades y expectativas, presentes e incluso futuras del usuario o cliente. El certificado establece esa declaración de cumplimiento de las Características”

(Bureau Veritas BVQI, www.bureauveritas.com, (n.d.), recuperado el 3 de septiembre del 2006, de www.bureauveritas.com.ec/contacto.html.)

Para cumplir satisfactoriamente los requerimientos de calidad hay que tomar en cuenta ciertos aspectos como:

- Cumplir y superar las expectativas de los clientes
- Brindar un producto de conformidad con los estándares establecidos
- Brindar un producto de acuerdo a las normativas sociales
- Poseer un precio competitivo
- Procesos eficientes

En estos aspectos sin duda alguna ISO 9000 es el modelo mas utilizado. Sin embargo existen también modelos como Seis Sigma y Malcolm Baldrige que tienen una perspectiva sistémica de mejoramiento continuo.

(CBI Market Information Database, (1999), Market Access Requirements in CBI's Market Information Database,[Versión Electrónica], recuperado el 23 de agosto del 2006 de: www.cbi.nl/disclaimer)

CAPITULO # 4

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Luego de la segunda guerra mundial la necesidad de un entendimiento común entre naciones era cada vez mayor. En un comienzo cada país contaba con una serie de requisitos, siendo los unos diferentes a otros, lo que dificultaba el intercambio y la negociación internacional de bienes y productos, ya que, tanto gobiernos como empresas importadoras exigían a sus proveedores el cumplimiento de normativas en aspectos de calidad, responsabilidad social, medio ambiente, buenas prácticas de manufactura, buenas prácticas agrícolas y de seguridad, a fin de satisfacer las expectativas de los clientes y garantizar los bienes comercializados.

Con el paso del tiempo, dichas normativas no solo fueron exigidas por los importadores, sino que las empresas comenzaron a aplicarlas voluntariamente a fin de mejorar los procesos, y es así como prolifera en gran medida la normalización, siendo clave para las empresas que quieren incurrir en mercados internacionales.

En el desarrollo del presente trabajo monográfico he incluido varios aspectos de distinta índole a fin de satisfacer los objetivos inicialmente planteados.

En el primer capítulo se trató aspectos como, antecedentes de las certificaciones, el tipo de empresas que pueden ser certificadas y las principales empresas certificadoras que se encuentran en el país.

En el capítulo dos se hizo un breve estudio de cada una de las principales certificaciones y modelos de gestión que son reconocidos internacionalmente y aplicables a los principales sectores productivos del Ecuador, diferenciándolos entre sí por su campo de aplicación como gestión de calidad, medio ambiente, seguridad alimentaria, responsabilidad social y seguridad ocupacional, y de conformidad técnica.

En el tercer capítulo se analizó la aplicación de las certificaciones y modelos de gestión según el sector productivo del Ecuador, haciendo énfasis en los principales productos de exportación como petróleo, banano y frutas frescas, camarón y productos del mar, flores, entre otros y los principales países compradores de dichos productos, fortaleciendo la correlación con gráficos donde se muestra relevancia de una norma o modelo de gestión sobre otra dependiendo del sector productivo y del país de destino.

De esta manera, se ha elaborado un compendio de consulta para empresas y empresarios, con la finalidad de facilitar y guiar al sector exportador al momento de seleccionar los modelos de gestión o las certificaciones requeridas ya sea para entrar en un determinado mercado o para mejorar su competitividad.

En el Ecuador, la cultura de estandarización no ha proliferado, debido a que existe una desmotivación para hacerlo. Por un lado el gobierno y los órganos competentes en esta área, no han se han preocupado en que tanto la empresa privada y pública apliquen y conozcan los beneficios que generan estos sistemas de gestión.

Por otro lado el desconocimiento sobre estos temas ha generado una especie de rechazo, ya que la implementación de estos modelos es a menudo considerado como un gasto innecesario en las empresas. Esto es debido a que en el Ecuador la mayoría de las empresas no poseen objetivos a largo plazo, por lo que la improvisación se ha convertido en una característica del sector productivo ecuatoriano.

Así también, las empresas que se desenvuelven en el comercio internacional han dejado la innovación y el mejoramiento continuo voluntario de lado, ya que muchas veces únicamente cumplen con los requerimientos que son impuestos, ya sean por los países importadores o por los consumidores finales.

Principalmente los países industrializados son los pioneros en cuanto a la implementación de dichos sistemas de administración. Es allí donde existen empresas de gran tamaño como multinacionales y transnacionales de múltiples funciones, como por ejemplo en ámbitos alimenticios, Mc Donalds en los EE.UU., en áreas de comunicación Nokia en Finlandia o como otras empresas que si bien no son de gran tamaño si ocupan un importante espacio económico en el área en la que se desenvuelven.

El enfoque y objetivos de los modelos de gestión y certificación apuntan al libre comercio, integración y eliminación de las fronteras físicas, es decir, se basan en principios liberales. Sin embargo existen ideologías que están en contra de la liberación del comercio e integración. Es aquí donde se contraponen las ideologías globalizadoras con las ideologías nacionalistas, creando una especie de conflicto entre los países económicamente alineados, principalmente de primer mundo y los países no alineados o de tercer mundo.

La globalización puede ser vista como un proceso de integración mundial que ofrece múltiples oportunidades, pero, por otro lado puede ser visto como un proceso que pone en peligro el desarrollo normal y evolutivo de las naciones en vías de desarrollo.

En la actualidad en mundo se encuentra dominado por los procesos económicos, sin embargo existen otros factores que influyen en el desarrollo de las naciones, como las ideologías políticas, religión, nivel de educación, costumbres, diversidad étnica y racial, entre otros; los mismos que no son tomados en cuenta por los procesos globalizadores económicos que actualmente dominan en mundo.

La nueva tendencia de normalización esta ligada a nombres reconocidos como ISO, Fair Trade, EurepGap, Malcolm Baldrige y otros que se han desarrollado en los últimos tiempos en respuesta a las exigencias de los mercados y consumidores finales. Pero en realidad dichos mercados y consumidores finales no representan el interés común de todos los individuos y países del mundo, por lo tanto es necesario destacar que si bien una certificación es una garantía de conformidad entre los requisitos de los consumidores y los esfuerzos de las empresas en satisfacerlos, no son recibidas de igual manera en el mundo, por ejemplo si un producto tiene una marca Fair Trade o ISO 9000 y es comercializado en Etiopia o en Irán, no será diferenciado de la misma manera que si fuese expendido en Europa o EE.UU., evidenciando que las diferencias culturales influyen en el habito de consumo.

Sin embargo, los consumidores en todo el mundo y sobrepasando las diferencias culturales que los diferencian entre si, se están caracterizando por una creciente demanda de productos que satisfagan sus necesidades. Es aquí donde la certificación juega un papel primordial en garantizar al consumidor que el producto o servicio que adquieren satisficiera las necesidades y llenara las expectativas.

Las organizaciones que implementen los modelos de gestión y certificaciones de reconocimiento internacional podrán gozar de las ventajas y beneficios que éstas ofrecen.

Entre las ventajas:

- Reconocimiento internacional
- Mayor acceso a mercados internacionales
- Ampliación del mercado ya existente
- Mayor satisfacción de los clientes
- Documentación de los procesos
- Mejoramiento continuo de la empresa

- Disminución de errores
- Ahorro de tiempo y dinero
- Eficiencia en los procesos
- Enfoque integral
- Buen ambiente de trabajo
- Disminución de riesgos ocupacionales
- Gran compatibilidad e interoperabilidad de bienes y servicios

Es por esta razón que los futuros jóvenes profesionales y empresarios que se desenvolverán en estas áreas, deben conocer a fondo los beneficios y ventajas que éstas generan, tanto para la empresa privada, publica como para el país en general asumiendo el papel como elementos multiplicadores de la aplicación y uso de las certificaciones y modelos de gestión, que incrementaran el nivel empresarial haciéndolo más competitivo internacionalmente.

Industrias dedicadas a la importación y exportación desde hace mucho tiempo han venido implementando varias certificaciones de acuerdo a la tendencia mundial de estandarización y a las exigencias de sus mercados.

Se puede decir que el comercio internacional posee un lenguaje común identificable en dos áreas como, los Incoterms y las certificaciones.

Por un lado, los Incoterms, siglas que en inglés abrevian Internacional Commerce Terms que en español quiere decir Términos de Negociación Internacional, los mismos que son un conjunto de reglas internacionales, regidos por la Cámara de Comercio Internacional, que determinan el alcance de las cláusulas comerciales, que determinan aspectos como precio, en que momento y donde se produce la transferencia de riesgos sobre la mercadería del vendedor hacia el comprador, el lugar de entrega de la mercadería, quién contrata y paga el transporte, quién contrata y paga el seguro y qué documentos tramita cada parte y su costo.

Cada vez más se reconoce la importancia de una infraestructura de estandarización internacional, lo cual se convierte en una condición básica para el éxito de las políticas económicas de los países en vías de desarrollo apuntadas a lograr un desarrollo sostenible.

La creación de tal infraestructura en países en vía de desarrollo es esencial para la productividad que se mejora, la compatibilidad de mercado, y la capacidad de exportación.

La estandarización a nivel de toda la industria es una condición que existe dentro de un sector particular industrial cuando la gran mayoría de productos o servicios se conforma a las mismas normas.

Esto es resultado de acuerdos generales alcanzados entre todos los participantes económicos en aquel sector industrial - proveedores, usuarios, y a menudo gobiernos.

Ellos acuerdan sobre datos específicos y criterios a ser aplicados coherentemente en la opción y la clasificación de materiales, la fabricación de productos, y la provisión de servicios.

Entonces bien, las certificaciones no son la panacea a los problemas económicos de las empresas ni tampoco garantizan un seguro futuro de las organizaciones, pero si son un factor determinante al momento de comercializar un producto o servicio internacionalmente, diferenciándose de los demás y siendo preferido por los consumidores finales. El aval de una certificación en un producto o servicio garantiza al consumidor final que la empresa ha dirigido todos los esfuerzos necesarios para satisfacer los requerimientos de los consumidores finales bajo estándares internacionales, lo que permite a la empresa negociar su producto de mejor manera no solo áreas locales sino internacionales.

REFERENCIAS - BIBLIOGRAFIA

ACOSTA Alberto. Breve Historia Económica del Ecuador. Quito – Ecuador
Corporación Editora Nacional. 2004

ALTAMIRANO Andres, Productor y Exportador de Banano, Machala Ecuador.
12 de enero del 2007

ALVARADO Lucia, (2005), Normas Sobre Responsabilidad Social: El Avance
Inexorable Hacia los Sistemas de Gestión de la Calidad Total (TQM),
<http://www.gestiopolis.com/canales5/ger/normastqm.htm>

BALTIC CONTROL. www.balticamericas.com.
www.balticamericas.com/ecuador/contacto.html

BORRERO Eduardo. (2006), Gestión de Servicios Internacionales: Modelos de
Gestión, Ponencia dirigida a: Octavo Ciclo, Escuela de Estudios
Internacionales, de la Universidad del Azuay, Cuenca Ecuador.

BULLTEK Ltd, (2000) Preguntas Frecuentes,
[de:www.bulltek.com/Spanish_Site/ISO14000INTRODUCCION/ISO%2014000%20FAQ_Spanish/iso14000faq_spanish.html](http://www.bulltek.com/Spanish_Site/ISO14000INTRODUCCION/ISO%2014000%20FAQ_Spanish/iso14000faq_spanish.html)

BUREAU VERITAS BVQI, www.bureauveritas.com, (n.d)
www.bureauveritas.com.ec/acerca.html.)

BSIAMERICAS. OHSAS, www.bsiamericas.com (n.d)
<http://www.bsiamericas.com/Mex+Salud+Ocupacional+y+Seguridad/Implementar/index.xalter>

CE MARK, CE Marking and CE Certification, www.cemarking.net, (n.d),
<http://www.cemarking.net/#what>

CHERREZ Gladis, asistente de Gerencia en Colineal Corp. Comunicación
Telefónica 14de enero del 2007

CORTES H, (2001) ISO 14000, p. 1

<http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger/iso14000hc.htm>

COTECNA, www.cotecna.com

www.cotecna.com.ec/spanish/infooffices.asp

COX, W. Robert. *Production, Power, and World Order*. New York, Columbia, University Press. 2002

CBI, Market Information Database, (1999), Market Access Requirements in CBI's Market Information Database,[Versión Electrónica],
www.cbi.nl/disclaimer

EUREPGAP, Food and Agriculture Organization of the United States,
www.fao.org, (n.d.),
http://www.fao.org/documents/show_cdr.asp?url_file=/docrep/007/ad818s/ad818s07.htm

ICHES George. *El Six Sigma Para Todos*. New Jersey, EE.UU. 2003

EXPORT AUDIT. Gestión 2000, ISO 9001 2000. Barcelona, España. Serie: documentos técnicos CORPEI. Nº 3, 2005. 2001.

FAIRTRADE LABELLING ORGANIZATIONS INTERNATIONAL, (February 2004), [Versión Electrónica] Fair Trade Standards for Bananas for Hired Labour,
http://www.fairtrade.net/fileadmin/user_upload/content/Banana_HL_July_06_SP.pdf

FERNÁNDEZ H, (2000) Norma ISO 9001:2000, Sistemas de Gestión de la Calidad, requisitos,
www.buscarportal.com/articulos/iso_9001_2000_gestion_calidad.html

GONZÁLES H, (2006) qué significa para una organización implantar ISO 9000.
<http://www.gestiopolis.com/canales6/ger/gestion-de-la-calidad-aplicacion-de-la-norma-iso-9000.htm>

HELBERLING G. (2004) The ISO Survey of Certifications 2004, p 19 [Versión Electrónica], p 19, <http://www.icontec.org.co/Contents/e-Mag/Files/Survey2004.pdf>.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN (INCONTEC). Sistemas de gestión de la calidad Norma técnica colombiana NTC – ISO 9001. Bogota Colombia. 2000

INTERTEK FTS, www.intertek-fts.com,
www.intertek-fts.com/programmes/ecuador/?lang=en&id=ECUADOR

LUCERO J, MARTOS C, & RODRÍGUEZ M, (1999) ISO 9001, [Versión Electrónica]
<http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger1/iso14car.htm>

ORELLANA Luís, Funcionario del departamento de comercio Exterior perteneciente al MICIP, Comunicación Personal, 11 de enero del 2007

PALÚ E. (noviembre del 2005), ISO 22000, Nuevo estándar mundial de seguridad alimentaria, p. 2 [versión electrónica], documento de SGS e Infocalidad, www.sgs.com

RAITEC (2003), Modelo Europeo de Gestión de la Calidad, [Versión Electrónica], p. 53
[www.raitec.es/CDA/Pdf/ModeloEuropeoGestionCalidad\(EFQM\).pdf](http://www.raitec.es/CDA/Pdf/ModeloEuropeoGestionCalidad(EFQM).pdf)

SA 8000, www.dnv.com (n.d.)
<http://www.dnv.com.ar/certificacion/responsabilidadsocialcorporativa/socialaccountability/SA8000>

SERVICIO NACIONAL DE SANIDAD Y CALIDAD AGROALIMENTARIA (SENASA) , (1999), Manual para la aplicación del Sistema de Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (HACCP) para la Industria Lechera de Argentina [Versión Electrónica]
www.alimentosargentinos.gov.ar/programa_calidad/Manual_HACCP_lacteos.pdf

SGS, www.sgs.com (n.d.) www.sgs.com/contact_us?clickedcountry=38

SICA ECUADOR, (2002), La Norma ISO 14000, [Versión Electrónica]
www.sica.gov.ec/agronegocios/productos%20para%20invertir/organicos/certific/iso14_archivos/iso.html

UL MARK, www.ul-europe.com, (n.d.) <http://www.ul-europe.com/es/solutions/standards.php>

Under Writter Laboratories, www.ul.com, (n.d
<http://www.ul-europe.com/es/solutions/marks/>

VERTULLO V, (1999), GUÍA DIDÁCTICA HACCP, Mucho más que un Método, una Filosofía, [Versión Electrónica],
<http://www.pes.fvet.edu.uy/publicaciones/haccp.htm>

WHEAT B., MILLS Check, CARNELL Mike. SEIS SIGMA una parábola sobre el camino hacia la excelencia y una "empresa esbelta. Madrid. 2003.

ANEXOS

ANEXO 1

CONTENIDO DE LA NORMA ISO 9000

4.0 Requisitos de la documentación

Los requisitos de la documentación pueden separarse en dos clases:

“4.1 Requisitos generales

- *Distinguir y Seleccionar los procesos claves para el sistema de Gestión.*
- *Establecer la interacción entre los procesos*
- *Determinar la metodología que asegura la sinergia entre procesos, la misma que pueda ser controlada y organizada.*
- *Examinar los recursos con los cuales la empresa cuenta a fin de sostener y guiar al modelo de gestión.*
- *Realizar seguimiento, medición y análisis de cada proceso.*
- *Enfoque en la mejora continua.*

4.2 Requisitos de la documentación

- *Procedimientos e instrucciones*
- *Declaración de la política y objetivos de la Calidad*
- *Manual de calidad.*
- *Los Procedimientos requeridos en esta Norma.*
- *Los Documentos necesarios para asegurar la planificación, operación y control de los procesos.*
- *Los Registros requeridos por esta Norma.”*

5.0 Responsabilidad de la Dirección

5.1 Compromiso de la Dirección

- *Comunicando a la organización la importancia del cumplimiento de los requisitos*
- *Estableciendo su Política de Calidad*
- *Estableciendo sus objetivos de Calidad*
- *Revisar el Sistema de Calidad*
- *Proporcionado los recursos Adecuados*

5.2 Enfoque al cliente

- *La Alta Dirección debe asegurarse que se cuenta con un enfoque al cliente*
- *Importante como nos aseguramos que entendemos las necesidades de los Clientes*

5.3 Política de la calidad

La Alta Dirección debe asegurar que la política de la calidad cumple los requisitos solicitados por la norma.

5.4 Planificación

5.4.1 objetivos de la calidad

Los objetivos de Calidad deben ser medibles, cuantificables y consistentes con la política de Calidad.

- *Se planea la implantación del sistema de gestión de calidad*
- *Se plantean los cambios al sistema de gestión de calidad*
- *Se asegura que el proceso de planeación y transición del sistema se lleve de acuerdo a lo planeado.*

5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación

La alta dirección debe preocuparse de que tanto autoridades y responsabilidades sean comunicadas y aceptadas por toda la organización.

5.5.1 Representante de la dirección

Es la persona representante y coordinador de la alta dirección ante el Sistema de Gestión de Calidad.

Esta persona debe:

- *Asegurar que se implementa el sistema de gestión de la calidad*
- *Mantener informada a la dirección*
- *Asegurar que se tiene el enfoque al cliente en todos los niveles de la organización.*

5.5.2 Comunicación Interna

La comunicación es auditada en el proceso de emisión, recepción e informe de cómo fue recibida.

5.6 Revisión por la dirección

5.6.1 Generalidades

- *Asegurar la continua consistencia adecuación y efectividad del SGC*
- *Visualizar oportunidades para mejora*
- *Determinar la necesidad de cambios*
- *Revisar la política de Calidad*
- *Generar y mantener registros de las revisiones*

5.6.2 Entradas para la revisión

- *La información a ser auditada en la revisión de la Alta Dirección es:*
- *Los resultados de auditorías*
- *Retroalimentación de los clientes*
- *Desempeño de los procesos y conformidad del producto*
- *Situación de las acciones correctivas y preventivas*
- *Seguimientos de las acciones derivadas de las revisiones anteriores de la dirección*
- *Cambios planeados que podrían afectar al Sistema de Gestión de la Calidad*
- *Recomendaciones de mejora*
- *Mejora de la efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos*
- *Mejora del producto en relación con los requisitos del cliente y*
- *Necesidades de recursos*

6.0 Gestión de los recursos

- *Provisión de recursos*
- *Recursos Humanos*
- *Infraestructura*
- *Ambiente de trabajo*
- *ISO solicita que se determinen los recursos necesarios para operar con calidad y de esa manera será más probable lograr la satisfacción del cliente.*

7.0 Realización del producto

- *Planificación de la Realización del producto*
- *Procesos Relacionados con los Clientes*
- *Diseño y Desarrollo*
- *Compras*
- *Prestación del Servicio*
- *Control de Equipos*

8.0 Mediciones, Análisis y Mejora

8.1 generalidades

- *La organización debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, mediación, análisis y mejora necesarios para:*
- *Demostrar la conformidad del producto*
- *Asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad, y*
- *Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad*

8.2 Supervisión y Medición

- *Satisfacción del cliente*
- *Auditoria Interna*
- *Supervisión de procesos*
- *Inspección de Servicio*

8.3 Control de Servicio no Conforme

8.4 Análisis de Datos

8.5 Mejora

- *Mejora Continua*
- *Acciones Correctivas*
- *Acciones Preventivas”*

(Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (INCONTEC), (diciembre del 2000) Norma técnica colombiana NTC – ISO 9001, Sistemas de gestión de la calidad, p. 8, Bogota Colombia.)

ANEXO 2

CONTENIDO DE LA NORMA ISO 14000

“El establecimiento de una Política Medioambiental tiene los siguientes pasos:

- a. **Planificación:** La organización debe establecer y mantener al día el o los procedimientos para identificar los aspectos medioambientales, para esto debe:*
 - *Conocer todos los requisitos, legales o no, existentes*
 - *Establecer los objetivos y metas que persigan el lograr estos aspectos medioambientales*
 - *Definir el Programa de Gestión Medioambiental*
- b. **Implantación y Funcionamiento:** La organización requiere:*
 - *Definir su estructura y las responsabilidades de sus miembros*
 - *Comunicar*
 - *Documentar el Sistema de Gestión Medioambiental*
 - *Controlar el manejo de ésta documentación*
 - *Elaborar planes de contingencia y preparar la capacidad de respuesta.*

c. Comprobación y Acción Correcta: *En esta fase se requiere establecer:*

- *El seguimiento y la medición de acciones*
- *La no conformidad, acción correcta y acción preventiva*
- *Los registros medio ambientales*
- *La auditoria del Sistema de Gestión Medioambiental*
- *La alta dirección de la organización debe revisar el sistema de gestión medioambiental, a intervalos definidos, que sean suficientes para asegurar su adecuación y su eficacia continuadas.”*

(SICA Ecuador, (2002), La Norma ISO 14000, p. 5, 6,7 [Versión Electrónica] recuperado el 6 de septiembre del 2006 de:
www.sica.gov.ec/agronegocios/productos%20para%20invertir/organicos/certific/iso14_archivos/iso.html)

ANEXO 3

CONTENIDO DE LA NORMA ISO 22000

El estándar consta de 8 elementos principales:

- Alcance
- Términos y definiciones
- Sistema de Gestión de Seguridad Alimentaria
- Responsabilidad de la Dirección
- Gestión de Recursos
- Planificación y realización de productos seguros
- Validación, verificación y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad

El *Alcance* de este sistema de gestión está enfocado en las medidas de control que la empresa tiene que utilizar a fin de poder alcanzar las metas que dicho sistema tiene como objetivo.

Normativa de Referencia, este apartado abarca los materiales de referencia que pueden ser utilizados para un mejor entendimiento de los términos y definiciones empleadas en los documentos de las normas ISO.

Términos y definiciones, con el objetivo de mantener un lenguaje común, este apartado trata de clarificar los 82 términos utilizados por ISO. De esta manera se puede lograr un mejor entendimiento a nivel global.

Sistema de Gestión de Seguridad Alimentaria, se enfoca en Establecimiento, documentación, implantación y mantenimiento de un Sistema de Gestión de Seguridad Alimentaria efectivo, con los procedimientos y registros requeridos y que son necesarios para asegurar su desarrollo, implantación y actualización.

Responsabilidad de la Dirección, define las relaciones entre las responsabilidades y compromisos de la alta gerencia, teniendo en cuenta de que la gerencia será la responsable de la implantación y mantenimiento del sistema de Gestión de Seguridad Alimentaria.

La alta dirección de la empresa deberá designar a un miembro representante que sea el responsable del sistema así como también la persona indicada para manejar cualquier tipo de despropósito que ocurra en el normal desarrollo del sistema de gestión.

Dicho responsable deberá tener informada a la alta gerencia sobre el status del sistema de gestión, informando cada cambio, ya sea beneficiosos o de no conformidad, los mismos que serán revisados y corregidos a fin de obtener una mejora continua en los procesos.

Gestión de los recursos, un sistema de seguridad alimentaria que se ha implantado de manera efectiva, implícitamente quiere decir que la alta gerencia ha suministrado los recursos que son necesarios para alcanzar las metas propuestas por el sistema de seguridad alimentaria y obtener el máximo beneficio del mismo.

Estos recursos pueden ser los materiales físicos necesarios como equipos, maquinas, software, infraestructura, entre otros; así también recursos no materiales como capacitación, profesionalismo, ética, responsabilidad, liderazgo.

La Planificación y realización de productos seguros, en este apartado el sistema de Seguridad Alimentaria incorpora algunos elementos de los modelos de gestión en Buenas Prácticas de Manufactura (GMP) y del análisis de peligros y puntos de control crítico (APPCC). A fin de obtener los resultados esperados, la empresa deberá también implementar un programa de pre-requisitos lo cual incluye capacitación, limpieza, desinfección, mantenimiento, trazabilidad, evaluación de proveedores, control de productos no-conformes y medios de mejora, a fin de solidificar una base para la producción de productos seguros.

Validación, verificación, y mejora del Sistema de Gestión de Seguridad Alimentaria, Para que la empresa pueda demostrar el impacto eficaz y eficiente de este modelo, se debe proporcionar evidencia de que todos los requerimientos con soporte institucional están respaldados por una base científica, con lo cual se demuestra que todo proceso puede ser documentado y sujeto de correcciones con lo que se asegura un mejoramiento continuo.

(Palú E. (noviembre del 2005), ISO 22000, Nuevo estándar mundial de seguridad alimentaria, [versión electrónica], documento de SGS e Infocalidad, Recuperado el 13 de Septiembre del 2006 de www.sgs.com)

ANEXO 4

CONTENIDO DEL MODELO CERTIFICABLE EUREPGAP

Las organizaciones candidatas a ser certificadas EUREPGAP deberán cumplir algunos requisitos como:

Trazabilidad.

Este término significa que el alimento que esta en el punto de venta al consumidor final, puede ser identificado desde su fin hasta sus orígenes en la finca.

Auto-inspección interna.

Los responsables de la implementación de la norma EurepGap, deberán realizar un auto evaluación periódica a fin de mantener la certificación.

Variedades y material de propagación.

Los materiales de propagación y su tratamiento deben ser documentados para medios de control adecuados. Se deben utilizar medios de control de calidad para la selección y uso de las semillas.

Historia y manejo del sitio.

Los suministros que se utilizan en la finca deben ser evaluados y registrados.

Manejo de suelo y sustratos.

Los medios de producción como las fumigaciones y químicos deben ser solamente utilizados cuando exista una justificación. Esta justificación debe ser documentada.

Uso de fertilizantes.

Los fertilizantes utilizados en el cultivo deben ser documentados y registrados, los mismos que se deben guardar en bodegas en excelentes condiciones para asegurar su buen índice de pulcritud y salubridad.

Riego.

Las aguas de riego deben ser analizadas. No se puede regar el cultivo con aguas sucias sin el debido tratamiento y adecuación para el riego. Para obtener una cosecha segura y planificada, la disponibilidad de riego debe ser constante.

Manejo fitosanitario.

- Las plagas deben ser eliminadas a través de un sistema integrado continuo.
- Los suministros fitosanitarios deben ser escogidos por personal capacitado, conforme leyes nacionales y del país destino.
- La información de los plaguicidas debe tener: sitio, fecha, nombre del producto, ingrediente activo, tiempo hasta la cosecha, etc.
- La infraestructura de almacenamiento debe estar en buenas condiciones.
- Los desechos de los químicos utilizados deben ser manejados en forma segura, asegurando el cuidado del medioambiente.

Cosecha.

Los responsables de la finca o la alta dirección deberán prevenir cualquier tipo de riesgo que se pueda dar en la cosecha. Por ejemplo, trajes adecuados para los trabajadores, jabones de aseo personal adecuados, lavarse las manos, etc.

Manejo poscosecha.

Instrucciones básicas sobre manejo higiénico, tienen que ser dadas a los trabajadores.

El agua para el lavado de productos tiene que ser potable.

El sitio de manejo y la bodega tienen que mantenerse en condiciones limpias y seguras.

Manejo de desechos, contaminación ambiental.

Los posibles riesgos de contaminar el medio ambiente tienen que ser identificados y corregidos.

Salud, seguridad y bienestar ocupacional.

Todos aquellos equipos que sean considerados como un peligro para los trabajadores, tendrán necesariamente que ser manejados por personal capacitado. Los trabajadores deberán disponer de todas las prevenciones, a fin de evitar accidentes. Los hogares de los trabajadores que viven dentro del perímetro de la finca deberán contar con los servicios básicos.

Asuntos ambientales.

EurepGap y sus normas, provee al agricultor de herramientas que pueden ser utilizadas a fin de no contaminar el entorno natural.

Los productores también pueden implementar otro tipo de certificaciones de cuidado y protección del medio ambiente, como por ejemplo la ISO 14000.

(EUREPGAP, www.ceres-cert.com, (n.d.) recuperado el 6 de agosto del 2006, de:
http://www.ceres-cert.com/sp_certificacion_eurepgap.html)

ANEXO 5

CONTENIDO DEL MODELO CERTIFICABLE FAIR TRADE

2.8.5.1 Desarrollo social

Requerimiento mínimo

- Fair trade debe mejorar las condiciones sociales de los trabajadores
- Requerimiento de progreso
- Los beneficios económicos deben ser repartidos equitativamente entre los trabajadores.

a. Abolición de la Discriminación

En la convención 111, ILO y FLO acordaron en el artículo 1 que: cualquier tipo de distinción, exclusión, o preferencia relacionada con la raza, color, sexo, religión, opinión política, nacionalidad u origen social, que afecte la igualdad de trato oportunidades entre los trabajadores, será totalmente rechazada.

Requerimientos mínimos

- Que todos los trabajadores sean tratados de igual manera, sin importar sus diferencias.
- Requerimientos de progreso
- Si FLO, en su verificación detecta algún indicio de discriminación, establece objetivos que tienen que ser cumplidos y reportados en un periodo de tiempo.

b. Trabajo Forzado y Trabajo con Menores de Edad

Requerimientos

- Personas con menos de 15 años de edad no pueden ser contratadas.
- En caso de que tengan entre 15 y 18 años de edad, tanto estudios como las condiciones físicas y morales, no pueden ser afectadas a mas de que se solicita el permiso correspondiente de los padres. Caso contrario la edad mínima para laborar es 18 años.
- Los cónyuges de los trabajadores pueden trabajar fuera de la granja.

c. Libertad de reunión y asociación

Requerimientos mínimos

- Las organizaciones que son conformadas por los trabajadores son reconocidas por la alta dirección y por la FLO,
- Estas organizaciones tienen el derecho a reunirse periódicamente y tener un representante elegido democráticamente.
- Las organizaciones tienen que estar inscritas en las instituciones de normalización correspondientes.

Requerimientos de progreso

- Las actividades de los trabajadores tienen que ser mejoradas a través de capacitación.
- En caso de que los trabajadores no hayan establecido alguna clase de unión, los representantes de la finca, conjuntamente con los trabajadores deberán encontrar la manera de establecer relaciones.

d. Condición de los Trabajadores

Requerimientos mínimos

- Los salarios tienen que ser establecidos de acuerdo a leyes nacionales internas y en relación con las utilidades percibidas de la granja.
- El empleador deberá establecer los salarios de acuerdo a las funciones o cargos desempeñados por los trabajadores.
- El pago de salarios debe ser puntual y documentado.
- Los beneficios como maternidad, seguro social, entre otros, deberán ser acordados entre empleador y empleados con base en la legislación nacional.
- Luego de dos años de trabajo desde la fecha de la certificación los contratos de los trabajadores serán legalmente revisados.

Requerimientos de progreso

- El empleador trabajara enfocándose en el bien estar de sus empleados.
- El tiempo máximo de trabajo por semana será de 48 horas. En el caso de que la legislación nacional tenga menor o mayor tiempo, prevalecerá dicha ley.
- Los salarios tienen que ser incrementados de acuerdo a la inflación

e. Salud y Seguridad Ocupacional

- Tanto lugares de trabajo como maquinaria no deben afectar la salud de los trabajadores
- Los trabajadores deben contar con un departamento medico, así como también un agencia de investigación sobre riesgos en la salud.
- Todos aquellos que trabajen con sustancia químicas y toxicas, deben estar informados constantemente sobre los peligros que esto representa, así como dotados de la adecuada protección.
- Personas entre 15 y 18 años, mujeres embarazadas, incapacitados física y mentalmente, enfermos crónicos, no pueden trabajar con elementos o materiales considerados peligrosos.
- Los trabajadores no están autorizados a llevar su uniforme a la casa
- Todos los materiales serán guardados en bodegas espacialmente condicionadas.
- Salidas y señales de emergencia tienen que ser claramente establecidas
- Lugares cerrados con ventilación

Requerimientos de progreso

- Los trabajadores deben ser capacitados para responder adecuadamente a cualquier emergencia.
- La finca u organización debe ser periódicamente evaluada, a fin de encontrar posibles riesgos de salud y seguridad.

2.8.5.2 Desarrollo económico

a. Precio Premio o Fairtrade Premium

- El precio que es pagado por un producto certificado Fair Trade incluye un premio o bonificación. Este premio es utilizado para mejorar la condición socio-económica del los trabajadores y sus familias. El empleador debe tener la capacidad de manejar esta utilidad con transparencia a favor de los trabajadores.
- Al momento que se obtienen la certificación, se debe formar o contratar un equipo auditor contable
- Este grupo auditor debe ser elegido democráticamente

- El grupo auditor contable tomara las decisiones en base a un consenso democrático.
- Los gastos de las utilidades obtenidas por el precio premio, serán manejados exclusivamente por el grupo auditor y planeado anticipadamente.

b. Capacidad de Exportación

Requerimientos

- El equipo de logística y comunicación debe estar capacitado y listo para actuar.
- Los productos de exportación tienen que estar de acuerdo a los requerimientos de los importadores.
- Debe existir una demanda de productos certificados Fair Trade en el mercado.

c. Protección medio ambiental

Los productores deberán preocuparse del medio ambiente, en el sentido de asegurar en lo posible, un desarrollo sustentable. De esta manera generan estabilidad en el presente y futuro.

Requerimientos mínimos

- Las fincas productoras estarán regidas al margen tanto de la legislación nacional como internacional con respecto al uso de suministros químicos.
- Todos los materiales utilizados deberán obedecer a los estándares establecidos por Fair Trade para la obtención de una producción limpia.

Requerimientos de progreso

- La organización estará sujeta a revisiones periódicas a fin de mantener los estándares ambientales establecidos, o en su defecto, mejorar aquellas prácticas que son consideradas perjudiciales para el entorno natural.

(FAIR TRADE, www.fairtrade.org, (n.d.), recuperado el 12 de agosto del 2006 de: http://www.fairtrade.org.uk/about_standards.htm)



UNIVERSIDAD DEL AZUAY

FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS

ESCUELA DE ESTUDIOS INTERNACIONALES

MODELOS DE GESTION Y CERTIFICACIONES INTERNACIONALES

**TRABAJO DE GRADUACION PREVIO A LA OBTENCION DEL TITULO DE:
LICENCIADO EN ESTUDIOS INTERNACIONALES CON MENCIÓN BILINGÜE EN
COMERCIO EXTERIOR**

AUTOR: PEDRO ANDRÉS ALVARADO CÁRDENAS

DIRECTOR: ING. EDUARDO BORRERO VEGA

CUENCA - ECUADOR

2006

Tanto las ideas como las expresiones utilizadas (exceptuando las citadas) en el presente trabajo son totalmente de autoría personal, asumiendo toda la responsabilidad sobre las mismas.

.....

Pedro Andrés Alvarado Cárdenas

INDEX

CHAPTER # 1

1.0 GENERAL ASPECTS

1 Introduction.....	6
1.2 Background of Certifications.....	9
1.3 Type of companies that can be certified.....	11
1.4 certifiers.....	13
1.4.1 Bureau Veritas (BVQI).....	13
1.4.2 SGS Of the Ecuador S.A.....	14
1.4.3 Intertek Foreign Trade FTS.....	15
1.4.4 COTECTNA Inspection S.A.....	16
1.4.5 Baltic Control S.A.....	18
1.4.6 ICONTEC.....	19

CHAPTER #2

2.0 CERTIFICATIONS AND ADMINISTRATION MODELS

2.1 QUALITY MANAGMEN

2.1.1 ISO 9000.....	20
2.1.2 Generalities.....	21
2.1.3 Based on processes.....	26
2.1.4 Relationship with other norms ISO.	28
2.1.5 Compatibility with other systems.....	28
2.1.6 Objectives and application.....	29
2.1.7 Content of the norm ISO 9000.....	29
2.1.8 Conclusion.....	29

2.2.1 SIX SIGMA	30
2.2.2 Generalities.....	30
2.2.3 Focus.....	31
2.2.4 Aplicación.....	32
2.2.5 Content.....	33
2.2.6 Conclusion.....	35
2.3.1 MALCOLM BALDRIGE	36
2.3.2 Generalities.....	36
2.3.3 Focus.....	36
2.3.4 Application.....	37
2.3.5 Content.....	38
2.3.6 Conclusion.....	42

2.4 ENVIRONMENTAL CERTIFICATION

2.4.1 ISO 14001:2004	45
2.4.2 Generalities.....	45
2.4.3 Focus.....	51
2.4.4 Aplicación.....	52
2.4.5 Content.....	53
2.4.6 Conclusion.....	53

2.5 ALIMENTARY CERTIFICATIONS

2.5.1 ISO 22000	54
2.5.2 Generalities.....	54
2.5.3 Focus.....	55
2.5.4 Application.....	56
2.5.5 Content.....	56
2.5.6 Conclusion.....	57

2.6.1 HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Point)	58
2.6.2 Generalities	58
2.6.3 Focus	59
2.6.4 Application and Content	59
2.6.5 Conclusion	61

2.7.1 EUREPGAP	62
2.7.2 Generalities	62
2.7.3 Focus	63
2.7.4 Application	64
2.7.5 Content	64
2.7.6 Conclusion	65

2.8 SOCIAL RESPONSIBILITY AND OCCUPATIONAL WELL BEING

2.8.1 FAIR TRADE -	66
2.8.2 Generalities	66
2.8.3 Focus	67
2.8.4 Application	69
2.8.5 Content	70
2.8.6 Conclusion	70

2.9 NORM SA8000	72
2.9.1 Generalities	72
2.9.2 Focus	72
2.9.3 Application	73
2.9.4 Content	74
2.9.5 Conclusion	76

2.10.1 OHSAS 18000 (Occupational Health and Safety Management Systems)

2.10.2 generalities.....	77
2.10.3 Focus.....	78
2.10.4 Application.....	78
2.10.5 Content.....	80
2.10.6 Conclusion.....	81

2.11 TECHNICAL CERTIFICATIONS

2.11.1 UL (Under Writer Laboratories).....82

2.11.2 Generalities.....	83
2.11.3 Focus.....	83
2.11.4 Application.....	84
2.11.5 Content.....	85
2.11.6 Conclusion.....	91

2.12.1 EUROPEAN COMMUNITY (CEMARK).....92

2.12.2 Generalities.....	92
2.12.3 Content.....	93
2.12.4 Conclusion.....	94

CHAPTER #3

3.0 Application of the certifications and Administration models according to the productive.....	95
---	----

3.1 DEMANDED REQUIREMENTS FOR MARKETS INTERNATIONAL PREVIOUS NEGOTIATION.....	106
--	-----

CHAPTER #4

CONCLUSIONS AND RECOMMENDATIONS.....	110
BIBLIOGRAFIA.....	114
ANNEXES.....	118

Resume

This project will analyze the certifications and administration models that are recognized internationally by governments and also by final consumers, as well as its applicability in the main productive sectors of the Ecuador and its impact in the international trade.

With the purpose of reaching the initially proposed objectives (in the design of Thesis) I have used different sources and resources, such as documents, published books, etc related with the area, personal and phone interviews with managers belonging to different productive sectors of the Ecuador, statistical graphs, investigations on Internet, magazines, newspapers among others.

CHAPTER # 1

1.0 GENERAL ASPECTS

1.1 Introduction

This monographic work will have as objective to elaborate a consultation summary for companies and managers where the certifications of international recognition are identified on aspects of quality, social responsibility, environment, good factory/manufacture practices, good agricultural practices and security; also its application field depending on the sector in which the company is unwrapped.

The purpose is to facilitate and guide the exporter sector of Ecuador at the moment to select the administration models or the certifications either required to enter in a certain market or to improve its competitiveness; understanding as certification a series of requirements that the company has to complete in order to get a document of international recognition.

Likewise, to investigate which are the international certifications and the administration models demanded by the most attractive markets for the Ecuador, among countries in North America and Europe (EU), Andean Community, Asia, among others, being those Ecuador's main commercial partners.

On the other hand, to develop a brief explanation and to identify each one of the main certifications and administration models, where I will elaborate a statistical table showing the importance of the certification in order to the market that the enterprises is going to. At the present time, the managerial competitiveness is decisive in the international environment; the final consumers are demanding more every time, in aspects as the quality that the product has.

If a product or a company is certified, it means that the company has accomplished all the requirements in order to reach an international standard, such as ISO 9000, ISO 14000 etc; that can be adapted to any company no matter size or function.

In the statistical tables 1.1.1 and 1.1.2 respectively show the increment in the number of companies that have adopted the norm ISO 9000 as the ISO 14000 as well, especially during the years two thousand and two thousand four. Being demonstrated the growing interest of companies in implementing these administration models, in order to enjoy the benefits that these they generate.

ISO 9000:2000

	Diciembre 2000	Diciembre 2001	Diciembre 2002	Diciembre 2003	Diciembre 2004
World Total					
Total	408631	44388	167210	497919	670399
Growing			122822	330709	172480
Number of countries		98	134	149	154

(Helberling G. (2004) The ISO Survey of Certifications 2004, p 19 [Electrónica Version], p 19, retrieved, august of 2006 from:
<http://www.icontec.org.co/Contents/e-Mag/Files/Survey2004.pdf>.)

Table 1.1.1

ISO 14000:2000

	Diciem 1999	Diciem 2000	Diciembre 2001	Diciembre 2002	Diciembre 2003	Diciembre 2004
World total						
Total	14106	22897	36765	49449	66070	90569
Growing	6219	8791	13868	12684	16621	24499
# of countries	84	98	112	117	113	127

(Helberling G. (2004) The ISO Survey of Certifications 2004, p 19 [Electrónica Version], p 20, retrieved August, of 2006 from:
<http://www.icontec.org.co/Contents/e-Mag/Files/Survey2004.pdf>.)

Table 1.1.2

Once the company is certified, is authorized by international organisms to print the stamp ISO in their products and services so that they are recognized by the final consumers. In the sections corresponding to the norms ISO, will be demonstrated through statistical tables of a study carried out by the International Standardization Organization in the year 2004, where we can see the place that Ecuador has come with other countries, ratifying the objective of this work.

Besides, the models of total quality management (TQM) and of the systems of factory administration, the necessity of norms increased in other areas such as labor control risks, social responsibility, as HACCP, ISO 8000, FAIR TRADE among others; on the other hand the interest of the companies in reaching the managerial excellence being endorsed by certifications like SIX SIGMA, MALCOLM BALDRIGE, the same ones that will be treated in the chapter two.

Some of the norms and administration models like ISO 14000 and FAIR TRADE were preceded by environmentalists and social movements that demanded the creation of norms of respect and care of the environment, as well as the workers' good treatment. At the same time, to the interior of the organizations there was the necessity to reduce occupational risks in social issues about of security and health. This demand developed new administration models that guarantee the labor well-being.

On the other hand, many certifications are not obligatory, nevertheless, markets of industrialized countries or of first world, they implicitly wait that the product or service is already qualified before the trade.

Certifications are recognized by consumers, mainly of countries of first world, where a bigger social responsibility exists on behalf of the final consumers demonstrating a bigger level of conscience when acquiring a good or hiring a service. For this reason is important to the exporter sector of Ecuador to know and to manage these international standards

Likewise, certifications that guarantee the fair treatment of all those involved in the elaboration of the product exist or in the benefit of the service.

Although this accreditations are not directly involved with the product or service, at the moment of being evaluated with the competition, the final consumer prefers to acquire the product in which leans on the non exploitation and workers' abuse.

The companies with the purpose of improving their competitiveness have been adapting themselves to the new demands of globalization, which proposes standardization as for qualifying requirements of products and services.

1.2 Background of Certifications

As consequence of the Second World War the world was in a recession international trade stage. However the World economic powers started searching for cheaper good and new partners.

For this reason and in order to standardize the international trade the International Standardization Organization (ISO) whose mission is to incentivate the standardization and to facilitate world trade, the exchange goods and services, generating a mutual benefit in different areas like in economic, scientific, technological environments and intellectuals.

The International Organization for the Standardization (ISO) settled down in 1947, it is a world federation government of bodies of international norms of approximately 140 countries.

The acting of this organization ends in international agreements, which are respected as much for countries members as for countries that are not.

This organization is recognized for 140 countries around the world, they make ISO to be the most competent and important about international certifications of standardization. It is necessary to highlight that the International Standardization Organization (ISO), when being recognized by each country, it has the total support of their governments, that is why is important to know that at the moment to speak of standardization or of international certifications it is important to understand that this organization is the most important in this area.

The partners of the ISO are institutions that are devoted to similar purposes. In each country exists a branch of the ISO. The partners can participate in the work of the ISO, trough reformations, advice and technical committees. As not all the countries are under the same conditions, the ISO has created two categories among the partners belonging to developing countries.

Those that are denominated "correspondings" and the partners "subscribers" that are those that maintain a sporadic relationship with the ISO, they are generally in very small countries.

(Lucero J, Martos C, & Rodríguez M, (1999) ISO 9001, [Electronic Version] retrieved august of 2006 from:

<http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger1/iso14car.htm>)

The globalization has had an impact on the reduction of tariff barriers in the international trade. The economic integrations among countries have formed important economic blocks of mutual cooperation like the European Union, MERCOSUR, NAPHTHA, DOG, UE, etc.; on the other hand the world tendency to a free trade had create new agreements about the elimination of barriers.

This has opened a growing demand of other type of barriers on technical character with the purpose of giving high quality to final consumers

Some companies are not prepared and guided to guarantee the well-being of the consumers and of the society in general, that is why many enterprises don't apply these administration models. They are not ready to put apart some of their regular practices and begin being more efficient.

At the same time several requirements are demanded to the suppliers being national or international, that is what creates a chain of quality focusing in aspects such as, social responsibility, care of the environment, good factory practices, good practical agricultural and of security.

(González H, (2006) qué significa para una organización implantar ISO 9000?, retrieved august of 2006 from:
<http://www.gestiopolis.com/canales6/ger/gestion-de-la-calidad-aplicacion-de-la-norma-iso-9000.htm>)

1.3 What type of enterprises can be certified

When the standardization began to be an essential part of the competitiveness on the international level, big companies around the world began to implement different administration systems obtaining certifications, becoming somehow an example to continue reaching a bigger managerial development and to improve the competitiveness in international environments.

Many national, multinationals and transnational companies around the world and mainly in the industrialized countries have developed a culture of standardization, which allows the organizations entrance to new markets, or to enlarge those established already, generating a sense of trust with their clients and mainly to guarantee the quality in products, services and processes.

When small and medium companies knew about the benefits of these certifications and administration models, they also began implementing them.

In this sense, if a company wants to be certified, it has fulfill certain obligatory requirements demanded by the norm that the company has chosen. At this point the enterprise has to select an certifier, that is an organization tat works evaluating the degree of fulfillment of the enterprise according to the requirements of the norm. the certifier has to be carefully chosen, because it will be a long term relationship, and because they have to be serious about their job.

Some institutions or certifiers are well known in the international field thatn others, and they possess what is denominated an agreement memorandum in international environments, in general they are companies that are unwrapped in the world of the normalization with bigger solvency and efficiency.

This way then, any company can begin its road toward the certification; the consultant company hired then should evaluate, by means of managerial diagnoses which it is the current condition of the company, in order to know the execution level with regard to the obligatory requirements demanded by the selected norm. Once evaluated the initial and current condition of the company, you proceeds to the improvement of those processes or you practice in which are nonfulfilment of requirements or non conformities", including the appropriate training to the whole personnel of the company in order to find agreement between the human capital and goals of the company; Once carried out the diagnosis and implemented the improvements, you proceeds to apply the administration models that the company has selected.

1.4 CERTIFIERS

In Ecuador there are many branches of international certifier, among we can find some well known because of their job and efficiency, such as:



1.4.1 Bureau Veritas (BVQI)

It began as an office of marine security, in Antwerp (1828) providing information about the security of the shipping ones and crew members.

After approximately 170 years of work, Bureau Veritas, became one of the most important companies in the world, with but of 530 offices in 150 countries, (45 offices and 13 countries in Latin America). It worries in aspects related with administration of quality, Social Responsibility, Security and Occupational Health.

(Bureau Veritas BVQI, www.bureauveritas.com, (n.d.), retrieved september of 2006, from www.bureauveritas.com.ec/acerca.html.)

In Ecuador we can find it at:

QUITO: Av. República del Salvador N 35-82 y Portugal. Edif. Twin Towers,
Tercer Piso.

Telfs: (593 2) 2273190 / 2457935 / 2254247 / 2457510

Fax: (593 2) 2258437

GUAYAQUIL: Av. Francisco de Orellana Mz. 111 S/N. Edif. World Trade
Center, Torre A, Octavo Piso,

Telfs: (593 4) 2630594 / 2630595 / 2630597

Fax: (593 4) 2630590

E-mail: bv.info@ec.bureauveritas.com

(Bureau Veritas BVQI, www.bureauveritas.com, (n.d.), retrieved september of 2006, from www.bureauveritas.com.ec/acerca.html.)



1.4.2 SGS Del Ecuador S.A.

SGS is considered the biggest certifier company of the world, with more than 1000 offices around the world. This company was founded in France in 1878 with the objective of verifying the marine loads. In 1919 it was inscribed as Société you Generate him of Surveillance.

The services that SGS offers them can divide in three big categories:

Services of Inspection: It is focused in the verification production and distribution of the manufactured products.

Services of Test and it Improves: SGS proves and it corrects those processes that are faulty in an organization. It improves processes and they eliminate those that can affect the health and the workers' security.

Services of Certification: When the organization has completed the requirements satisfactorily that a model of Administration, SGS certifies this execution.

(SGS, www.sgs.com (n.d.) retrieved september of 2006 from www.sgs.com/about_sgs/in_brief.htm)

In Ecuador:

QUITO: República del Salvador N35-182 y Suecia, Edificio Alm. Colon Piso 5,

Teléfono: + 593 2 225 23 00

Fax: + 593 2 225 13 42

GUAYAQUIL (Principal): Avenida Francisco de Orellana y Miguel Alcivar,
esquina

Edificio Las Cámaras, Torre B, piso 9 y 10

Teléfono: 593 4 268 3033

Fax: + 593 4 268 3467

CUENCA: Jaime Roldós 4-80

Teléfono: 593 7 286 23 72

593 7 286 41 11

(SGS, www.sgs.com (n.d.) retrieved September of 2006 from www.sgs.com/contact_us?clickedcountry=38)



1.4.3 Intertek Foreign Trade FTS

The work of this organization is carried out in the places of office of the merchandise like factory doors or ports. It is in more than 109 countries with a total of 570 offices and 321 test laboratories.

Intertek, is characterized by the serious work, being focused in four fundamental aspects as they are:

Speed: the efficiency and the effectiveness in the international trade are decisive competitive factors.

Precision: the responsible and quick work is demonstrated with the precision and objectivity of the processes.

Responsibility: The whole personnel that work in Intertek are professional and ethical. The responsibility and respect with the client generate a relationship of trust among both parts.

Dependability: The work of Intertek this framed in the respect of laws and internal norms as external. Likewise, the information that Intertek receives from the company in the process, will be absolutely confidential.

(Intertek FTS, www.intertek-fts.com, retrieved September of 2006 from www.intertek-fts.com/overview/?lang=en)

To contact Intertek in Ecuador:

Guayaquil: Urdesa Central, Víctor Emilio Estrada 114 y Bálsamos, Primer Piso

Tel: + 593 4 2 880 150

Fax: + 593 4 2 880142

E-mail: info.ecuador.fts@intertek.com

Intertek FTS, www.intertek-fts.com, retrieved September of 2006 from www.intertek-fts.com/overview/?lang=en)



1.4.4 COTECNA Inspection S.A.

After being founded in Geneva, Switzerland (1975), Cotecna worked in the inspection of merchandises of private companies. With passing of the time COTECNA has been specialized in the control of the escape of foreign currencies and of the respect of the obligations.

COTECNA is combined strategically with a Japanese company of similar function, the OMIC Ltd.

The politics of the two organizations is to reach the excellence by means of the continuous improvement in the activities related with the inspection and verification.

(COTECNA, www.cotecna.com, retrieved september of 2006 from www.cotecna.com.co/esp/CompanyInfo/AcercaDe.asp)

In Ecuador:

QUITO: Alonso Torres OE-712 y Av. Al Parque, Edificio Centrum, primer piso

Teléfono (PBX) (593-2) 245 4549

Fax 246 3102 / 246 3103

GUAYAQUIL: Av. Constitución y Av. JT Marengo, edificio Professional Center,

Piso 1, Oficina 108 Plaza del Sol

Teléfono (PBX) (593-4) 228 7676

Fax (04) 228 7047 / 228 7648

CUENCA: Av. De las Américas s/n y Paseo Cayambe, Edificio Horizontes,

Oficina 9

Teléfono (593-7) 838 205 / 831 901

Fax (07) 838-205

e-mail coinsc@etapaonline.net.ec

(COTECNA, www.cotecna.com, retrieved September of 2006 from www.cotecna.com.co/esp/CompanyInfo/AcercaDe.asp)



1.4.5 Baltic Control S.A.

This company is dedicated to the inspection, poll, evaluation, certification and consultancy of aspects related with administration models and management and founded in 1980 in Denmark.

This company works the 24 hours of the DAY, the 7 days per week, which makes that Baltic S.A are a competitive company and leader in the world. Baltic, has main offices in countries like United States, Denmark, Switzerland, Italy and Austria, and branches in most of countries

(Baltic Control, www.balticamericas.com, retrieved september of 2006, from www.balticamericas.com/ecuador/balticint.html)

Ecuador:

GUAYAQUIL: Edificio Centrum Piso 1 Oficina 2

Av. Francisco de Orellana y Alberto Borges

PBX: (593-4) 2682000

Fax: (593-4) 2682699

QUITO: Edificio Braganza Planta Baja Oficina 5 y Piso 3 Oficina 11

Luxemburgo N 34 - 340 y Portugal

PBX: (593-2) 3331777

Fax: (593-2) 333177

CUENCA: Edificio de la Cámara de Industrias Oficina 304

Av. Florencia Astudillo y A. Cordero

Teléfonos:(593-7) 2816696

(Baltic Control, www.balticamericas.com, retrieved september of 2006, from www.balticamericas.com/ecuador/balticint.html)



1.4.6 **ICONTEC** (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación)

INCOTEC was created in 1963 in Colombia, conformed by the government's members and private productive sectors. The main headquarters is in the city of Bogotá and the branches in Cali, Medellin, Bucaramanga and Barranquilla. Outside of Colombia, INCOTEC, possesses representations in Peru and Ecuador.

It is important to highlight that ICONTEC is member of the International Standarization Organization, (ISO) and of the International Commission Electrotécnica, (IEC), that which endorses the carried out work. This organization, specializes in the verification and certification of models of administration of quality.

(ICONTEC, www.icontec.org, retrieved septembe del 2006, from www.incontec.org.co/qsomos.asp)

Ecuador:

QUITO: Av. De los Shyris 41-51 e Isla Floreana 8 Piso Oficina 806. Edificio Axios

Teléfono: (593-2) 2277686

Fax (593-2) 2263922

E-mail: maclave@uio.satnet.net; ecuador@icontec.org.co; mvelez@icontec.org.co; icontec@uio.satnet.net

(ICONTEC, www.icontec.org, retrieved septembe del 2006, from www.incontec.org.co/qsomos.asp)

CHAPTER # 2

2.0 CERTIFICATIONS AND Y ADMINISTRATION SYSTEMS

2.1 QUALITY MANAGMENT

In this section the administration models of quality will be included. Explaining which are the most used and grateful at world level. The implementation of these administration models has been the key to enter a new market and increase markets already existents.

The impact that has caused the implementation from these administration models to international level in the managerial environments is very important at moment to understand the change of behavior in the international trade.

Among the models of Administration in Quality there are some very important such as ISO 9000, SIX SIGMA and MALCOLM BALDRIGE.



2.1.1 ISO 9000

2.1.2 General Aspects

The organizations that have opted for the implementation of an administration system to improve the quality in processes, will agree with the objectives, necessities, and processes of each company.

The international norms don't try to homogenize the processes in the companies; the main objective is of maximizing the efficiency of each company adapting to the same one.

The reach of this norm goes further on, since this norm evaluates internal and external processes (suppliers, external clients) and the clients' requirements in different areas.

ISO 9000 is the administration pattern more used since in the world. ISO 9000 is the most adaptive to all company type, without caring size neither function. The industrialized countries are those that possess the biggest number of certifications applied to their companies, in relation to the number of companies of developing countries. The culture of the standardization and competitiveness is but developed in countries of first world, on the other hand the Ecuador is one of the countries that occupies the last places among North America, America central-south and Europe. This is harmful for the productive sector and for the international image that the Ecuador projects.

In the tables 2.1.2.1, 2.1.2.3 respectively, is shown the great difference that it exists between the countries of North America and Europe in relation to the countries of America of the South as for the number of companies that have been certified. For example in North America countries like the United States and Canada stand out; in Europe countries like France, Italy, Germany, Switzerland and the United Kingdom stand out, and in America of the South Brazil, Argentina and Colombia.

	Decem 2001	Decem 2002	Decem 2003	Decem 2004
North America				
Canadá	704	2125	8454	9286
México	79	265	1437	3391
USA	1104	4587	30294	37285

TOTAL				
North America	1887	6977	40185	49962
Porcentage	4.26	4.18	8.07	7.45
Number of Econ	3	3	3	3

(Helberling G. (2004) The ISO Survey of Certifications 2004, p 19 [Electronic Version], p 8, Retrieved Augoust, 2006 from:
<http://www.icontec.org.co/Contents/e-Mag/Files/Survey2004.pdf>.)

Table 2.1.2.1

Administration Models and International Certifications

Central and South América	Decem 2001	Decem 2002	Decem 2003	Decem 2004
Argentina	203	710	1790	4149
Bahamas				5
Barbados			8	11
Belice	2	2	2	
Bermudas			1	1
Bolivia		10	40	88
Brasil	182	1582	4012	6120
Islas Caimán			1	1
Chile	15	92	340	924
Colombia	87	728	2222	4120
Costa Rica	5	23	63	105
Cuba		3	3	218
Rep. Dominicana			1	22
Ecuador	2	8	29	57
El Salvador	1	3	7	34
Granada			1	1
Guatemala	3	7	18	25
Guyanas		1	3	11
Honduras		5	9	9
Jamaica	1	1	3	12
Antillas		1	35	38
Nicaragua		6	9	28
Panamá	4	13	44	69
Paraguay	4	21	37	44
Perú	16	82	141	205
Puerto Rico		2	26	33
Santa Lucia			4	2
Surinam			1	
Trinidad y Tobago		6	52	60
Uruguay	41	116	200	325
Venezuela	14	47	201	299

TOTAL			
Central and South América	580	3475	9303
Porcentage	1.31	2.08	1.87
Number of Econ	15	24	30

(Helberling G. (2004) The ISO Survey of Certifications 2004, p 19 [Electronic Version], p 8, Retrieved August, 2006 from:

<http://www.icontec.org.co/Contents/e-Mag/Files/Survey2004.pdf>

Table 2.1.2.2

EUROPE	Decem 2001	Decem 2002	Decem 2003	Decem 2004
Albania		1	2	6
Andorra		3	1	1
Armenia		1	16	26
Austria	700	1879	2809	3839
Azerbaiján			2	203
Belarus		16	102	447
Belgica				
Bosnia Herzegovina	1	8	47	209
Bulgaria	38	246	842	1685
Croacia	30	194	580	966
Ciprés	10	160	314	573
Rep. Checa	320	1125	2565	10781
Dinamarca	36	447	935	1050
Estonia	66	167	261	438
Finlandia	282	643	1861	1784
Francia	2194	6529	15073	27101
Georgia		3	7	20

Administration Models and International Certifications

Alemania	2338	10811	23598	26654
Gibraltar		1	28	47
Grecia	31	540	1615	2572
Hungría	1349	4446	7750	10207
Islandia		6	25	28
Italia	1974	14733	64120	84485
Kazajstán	21	16	174	229
Luxemburgo	5	41	110	108
Malta	25	122	204	230
Moldavia		6	16	26
Mónaco		4	45	22
Netherlands	750	2803	9917	6402
Noruega	75	405	1171	1368
Polonia	232	914	3216	5753
Portugal	188	965	3417	4733
Rumania	87	767	2052	5183
Rusia	35	314	962	3816
San Marino				18
Serbia y Montenegro			103	696
Slovakia	144	768	1148	2008
Eslovenia	34	330	465	1811
España	808	8872	31836	40972
Suiza	145	833	3107	4687
Suecia	1931	5060	8300	11549
Yugoslavia	1	7	47	133
Turquía	72	911	3248	5009
Ucrania	26	181	308	934
Reino Unido	8501	9301	45465	50884
Uzbekistán			2	

TOTAL				
Europe	22888	76678	242636	326895
Percentage	51.57	45.86	48.73	48.76
Number of econo	38	48	50	50

(Helberling G. (2004) The ISO Survey of Certifications 2004, p 19 [Electronic Version], p 8, Retrieved August, 2006 from:

<http://www.icontec.org.co/Contents/e-Mag/Files/Survey2004.pdf>

Table 2.1.2.3

2.1.3 Based on Processes

ISO 9000 is a norm that concentrates on processes. This should be improved continually, in order to satisfy the clients overcoming expectations and maximizing the effectiveness.

An effective process is that transforms the entrance elements with the help of the internal and external factors with which counts the organization, in order to obtain a prospective result, the same one that will become the element of entrance of the following process.

The concern of the company about the interaction among these processes, and the identification and application of the best practices in each process, is what is call system based on processes

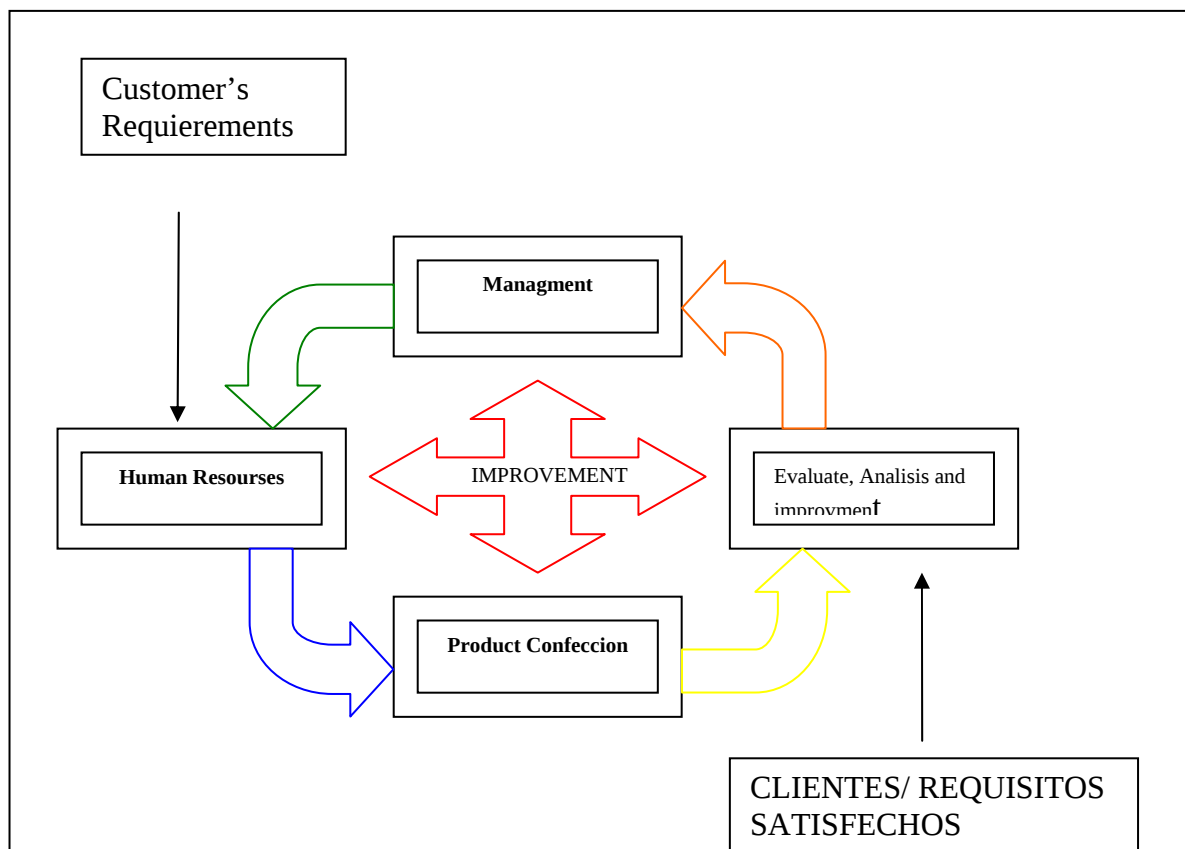
This particularly concentrates in:

- The understanding and execution of the requirements of the clients
- The added value that offers the norm to the organization
- The prospective results, after executing a process
- The continuous improvement in each process.

The following graph 2.1.3.1 shows the interaction among processes of the organization in relation to the requirements to the clients and guided by ISO 9000.

The main organization's departments are integrated among them, as we can see at the following graph:

TOTAL QUALITY MANAGMENT



(Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (INCONTEC), (diciembre del 2000) Norma técnica colombiana NTC – ISO 9001, Sistemas de gestión de la calidad, p. 6, Bogota Colombia.)

Table 2.1.3.1

2.1.4 Relación con otras normas ISO

The versions ISO 9001 and 9004 are parallel and complementary. ISO 9000, can be documented for separate for different purposes of the companies, because both norms have a different objectives, but they have been designed to be complementary.

ISO 9001 worries about the requirements on the administration system, which improves the internal processes of the company, in relation to the necessities and the clients' expectations.

On the other hand, ISO 9004 is focused in a wider way that the 9001, in the objectives proposed in the administration system, because it pursues the continuous improvement and the global development of the company. This focus is for those organizations that it wants to go beyond what proposes of 9001.

2.1.5 Compatibility

In contrast to other specific norms and administration models, ISO 9000 doesn't worry in factors like the environmental impact, financial situation, levels of security and occupational health, risks, critical points.

ISO 9000: 2000 prevails over previous norms like ISO 9001: 1994, 9002: 1994, and 9003: 1994. The organizations that have applied these norms in the past, can readjust certain requirements in order to obtain the certification 9001.

ISO 9000 includes the Insurance of the Quality which demonstrates the focus on the maximum satisfaction of the clients.

In the new version, it only has three norms: ISO 9000, 9001 and 9004.

2.1.6 Objectives and Application

All the aspects considered in this norm are generic and adaptive to all organizations. When some requirement of the norm is not adaptable to the organization, it means that the organization should make an effort in preparing the appropriate territory for the correct application of the norm.; in some cases the organization can exclude the application of some elements of the norm, which will be explained later on.

2.1.7 ISO 9000

Check Annex 1

2.1.8 Conclusión

Speaking of international certifications and administration models, it is valid to highlight that the norms ISO is one of the most used because is adaptable all kind of organization.

Nowadays the globalized world allows companies around the world to born and dies very soon. In spite of this, is necessary to implement some kind of tool that assures the enterprise in the long term. These tools are often international certifications.

That is why, organizations have seen the necessity to maximize their human potential, with a high level of participation and focusing in the sustainability of the company about sharing "The experience accumulated by the implementation of the norms ISO 9000 in hundred of thousands of organizations in the entire world they indicate the necessity to improve them, to make them friendlier mainly for the small and medium company. This experience has shown that the wanted results are reached more efficiently when the activities and the related resources are negotiated as a process. In consequence one of the roads to achieve the improvement was to adopt an administration system with a focus of processes required for a developing model.

(Fernández H, (2000) Norma ISO 9001:2000, Sistemas de Gestión de la Calidad, Requisitos, retrieved September of 2006 from: www.buscarportal.com/articulos/iso_9001_2000_gestion_calidad.html)



2.2.1 SIX SIGMA

2.2.2 General Aspects

During the eighties, in the United States the implementation of a model had as objective the reduction of costs for the first time and of flaws in the company. The pioneer company in implementing this system was Motorola. It began with a series of professionals' meetings with the objective of carrying out an analysis and diagnosis of the situation in which was the organization.

With the objective of improving the conditions of the organization, evaluation methods were created in qualitative and subjective environments, being the main sustenance the data and facts, characterizing to this norm for their application and address based on facts and data.

Six Sigma is considered a model that is born of the concern of the managements of high level, with the purpose of evaluating the probabilities of risk that the companies have in obtaining index first floor of quality and yield.

This model is recognized because it provides to the company guidelines that lead to the improvement of her processes.

The pioneers in implementing this norm were the North Americans with the result that the epithet comes of they read that translated to Spanish that means slender.

A slender company, is a company that has reached the best existent practices, fitting of engagement all the parts of the organic structure of the company, where the individual work is considered a valuable one important so that the work in group is productive.

2.2.3 Focus of the Norm

This model focuses in the linking and articulation among all the possible parts of the company in order to obtain a continuous improvement. The information shared among the members of the organization believes a continuous effect or synergy, which allows the company and its members to react in the best way in front of possible problems.

The pattern is based on two fundamental pillars. On one hand we have the evaluation of the processes, in order to obtain their maximum benefit. Taking into account the efficiency like the saving of the time and the effectiveness like a product of quality surrendered on time.

On the other hand we have the concientization of the high levels of the management, since to reach the objectives of the pattern; it is necessary that the high levels of management in the organization such as the directive meeting, area presidents, directors, managers, bosses, etc, be completely convinced of the benefits that Six Sigma possesses and become the impeller motor of the pattern.

The six principles of Six Sigma are:

1. Genuine focus on the client

The pattern Six Sigma, this focused in the client's satisfaction, evaluating the index of acceptance that the company possesses among its clients.

2. Based on data and facts

The problems identified by this model have to be defined, analyzed and resolved in the most efficient way.

It is for this reason that the information that identifies such problems has to be appraisable and quantified, for its respective control and analysis.

3. The processes are where the action is

The focus of Six Sigma is the continuous improvement of the processes, having like goals the managerial excellence. This means that this administration model wraps all the processes of the organization entirely.

4. efficient behavior

Means it to adopt habits to define ambitious goals and to frequently revise them, to fix clear priorities, to be focused in the prevention of problems and to be questioned why the things in the way are done.

5. Collaboration without barriers

Through training to the personnel, they can respond to the demands of the pattern, it becomes special emphasis to the collaboration and importance of the team work.

6. Looking for perfection

This model is characterized by the search of the perfection or excellence in its processes. Six Sigma looks for the day by day improvement on the company.

2.2.4 Application

When an organization wants to implement this administration, it can go to the private consultant companies, which have the capacity to implement it. Even though this model doesn't take into account some aspects like financial aspects, environmental impact, among others, this focused in the client's satisfaction by means of the improvement of the processes.

The implementation of this administration model increases the competitive conditions of the companies in relation to the competition.

2.2.5 Content

Its success depends on the correct application of its main points.

a) Change decision

Everything begins with the decision of change on behavior of high levels of management. The break of the paradigms is considered in a fundamental part for the development of the pattern. The company should carry out comparisons and evaluations in relation to the competition.

Once the high management is resolved to change the way of working, is necessary a deep change in order to improve the processes that have not been well established.

The change of the corporate values should also be a considered aspect. The change of the mission and vision of the organization should be revised from chord to the new purposes of the high management.

Once Six Sigma has started, the organization should qualify the personnel to respond efficiently way to the demands of the pattern.

b) Objectives Deploy

The objectives are completed based on the priorities that the company has settled down in order of importance.

c) Strategy of Installation

According to the objectives, is conformed the groups of professionals; this groups are call The same groups of quality and improvement; they often use the methodology DMAIC. (To define-measure, to Analyze, to Improve, to Control).

To define. - The location of the non conformities of the company

To measure. - To identify the impact that you/they cause the flaws found in the managerial objectives.

To analyze. - To study the problem and their possible solutions.

To improve. - a you see opposing the most appropriate solution you proceeds to the application of the same one.

Control. - supervision of the correct operation.

d) Develop of the project

It is primordial before anything to define the requirements of the external and internal clients, and the form in that you/they will be measured the achievement of these specifications.

The same development of the project will depend on the strategies that the high management has considered favorable in order to obtain the maximum benefits.

e) Evaluation of benefits

Periodically she/he is carried out inspections of the degree of execution of objectives, in relation to the goals proposed with the planned time. Of the advance of the development of each objective, it is expected that the benefits are documented.

Of the problems found in the course of the execution of objectives, it analyzes them to him and it corrects them to him in order to assure a continuous improvement.

(Wheat B, Mills Chuck and Carnell Mike, (2003), SEIS SIGMA, una parábola sobre el camino hacia la excelencia y una "empresa esbelta", Universidad de Madrid.)

2.2.6 Conclusión

Six Sigma, is an administration model that wraps all the processes that are carried out inside the organization. In this line it becomes a global model that gets together all the processes inside the company. works with people then as with the subjective elements of the company.

This model's objectives are the reach of the excellence in the compan, however it is necessary to highlight that a company that is considered excellent or slender, can incur in the conformism, since once reached this model's goals the organization can consider that there are no longer aspects to be improved. That is why is indispensable a periodic correction.



2.3.1 MALCOLM BALDRIGE

2.3.2 General Aspects

This model is considered the Excellence in Quality and efficiency jointly with the pattern of Deming and the European Foundation for Quality Managment (E.F.Q.M).

In the 80's the President of United States, Ronald Reagan chose Malcolm Baldrige as Secretary of Trade and Exterior Commerce. During his period reduced the budget in 30% and the personnel in 25%, he Also developed plans of quality that were applied in public and private companies.

The benefit that these plans of quality generated to the companies was so big, that after his death in 1988, was approved the National Law of Malcolm Baldrige's Quality. In the beginning this model was applied to North American companies and later on in organizations around the globe.

2.3.3 Focus

This model's of Excellency focus this guided mainly in:

- Results with relationship to the clients
- Financial results and of market
- Results of the human resources
- Effectiveness of the organization included the acting of the suppliers.

This excellence model is also focused in the linking of all the processes of an organization in a sustainable and productive way, emphasizing in the obtaining of results, through the maximization of the best practices and value, for example:

- Visionary leadership,
- Orientation toward the client,
- Personal and organizational training,
- Orientation toward the future,
- Administration for the innovation,
- Administration based on facts,
- Social responsibility,
- Orientation toward the obtaining of results and the creation of value,
- System perspective.

2.3.4 Application

For this model's correct application, the companies in charge of the evaluation and implementation will keep in mind certain factors. The maximum qualification that a company can receive is of 1000 points.

This model evaluates the following aspects:

Aspect	Score
Leadership	120
Strategic Plans	85
Focus the client and the market	85
Analysis of the information	90
Focus in human resources	85
Administration of the processes	85
Results in the business	450

2.3.5 Content

1. Leadership (80)

The values and guidelines that the high levels of management determine objectives which are evaluated.

Also how related are the accomplishment of objectives in according to the customers' requirements.

It is also evaluated the way of how it is reached the proposed objectives, proposing the innovation, learning and the empowerment.

2. Public responsibility and Citizen (40)

The respect to the legislation and public laws, responsibility and contribution to the community are important at the moment of qualify the behavior of the company. The relationship of the company with the public and social entities that are related with the activity.

3. Strategic Plans

3.1 Strategic development (40)

The strategic plans implemented by the organizations are analyzed and evaluated in relation to the topics related with clients, markets and competitiveness; being aspects like the technology, suppliers and financial solvency.

3.2 Strategic development (45)

The strategic objectives should be consequent with the capacity of the company and involving the whole personnel to achieve this objectives, (Stakeholders).

Each one of the proposed objectives should be developed jointly with the different areas of the company, being organized among them, and creating action plans that allow reaching the objectives proposed by the high management.

4 focus to the client and Market

4.1 knowledge of the Market and of the Clients (40)

The market that the company has selected as the main one reveals the function and the relation between the company and its market.

It is necessary to take into account how the company is differing from the competition.

4.2 Relationships with the client and the client's satisfaction (45)

This administration model in search of the excellence, also evaluates the degree of the clients' satisfaction and the way of how to make it on the part of the company.

4.3 Relationships between the client and the client's satisfaction (45)

- Determination of the client's satisfaction.
- How the satisfaction of the clients is determined.
- How this information is used for the improvement.
- Like one makes a pursuit to the clients, to be able to get a feedback
- Like the satisfaction of the clients is correlated with the business.

5 Analysis of the Information (90)

5.1 The measure and analysis of the company's acts (50)

The measure, analysis and its improvement of the non conformities in the company should be carried out by gathering information and processing it in the best way. The use and interpretation of the obtained data, is key to make the necessary corrections.

5.2 administration of the Information (40)

The information should be stored according the necessities of the company.
The software and hardware should be reliable and easy of using.

6. Focuses on the Human Resource (85)

6.1 Systems of Work (35)

The treatment to the employees should be the more appropriate according to the dispositions given by the area of human resources.
Using compensations that incentivate the workers to continue giving their best.

6.2 Education, Training and Development (25)

The Coaching or training should carry out to guarantee the attainment of the objectives outlined in the strategic plans.
The obtained knowledge should constantly be reinforced so that the workers can make use of their best capacities.

6.3 The employees' well-being (25)

An appropriate work atmosphere is gotten by multiple tools that the high management should provide. Some of the tools are maintaining the workers inside the highest standards of health, security and ergonomics.

7 Administrations of Processes (85)

7. 1 Processes of Production or Services (45)

The production processes should be controlled in each one their stages like the design, innovation, distribution channels, etc.

7.2 Processes of the Business (25)

The indispensable processes that assure the maximum efficiency in the business should be maintained to assure the correct operation of the company.

7.3 Processes of Support (15)

- Which the support processes are for their daily operations.
- How these processes are administered
- Which are the measures of acting of these processes

8. Results of the Business (450)

8.1 Results of the Focus to the client (125)

The value with which the client perceives the product of the company is important to verify if the objectives and efforts of the company are being well channeled.

The results, tendencies and measures of yield of the product or service should be analyzed and improved.

8.2 Financial results and of Market (125)

The indexes of solvency and economic capacity are some from the most important to the moment to evaluate the operation of the company in relation to the outlined objectives, be already to short or I release term.

The participation degree in the marked one in relation to the competitors is also important in order to know if the company is or non leader in the market.

8.3 results of the Effectiveness of the Organization (120)

The effectiveness of the company depends on the guidelines given by the high management and of the organizational support, that is to say, of high levels, means and first floor.

The key indicators of the organization should be analyzed carefully with the purpose of maintaining those processes that are efficient, to improve those that present dissents and to eliminate those that don't lend any benefit to the company or organization.

2.3.6 Conclusion

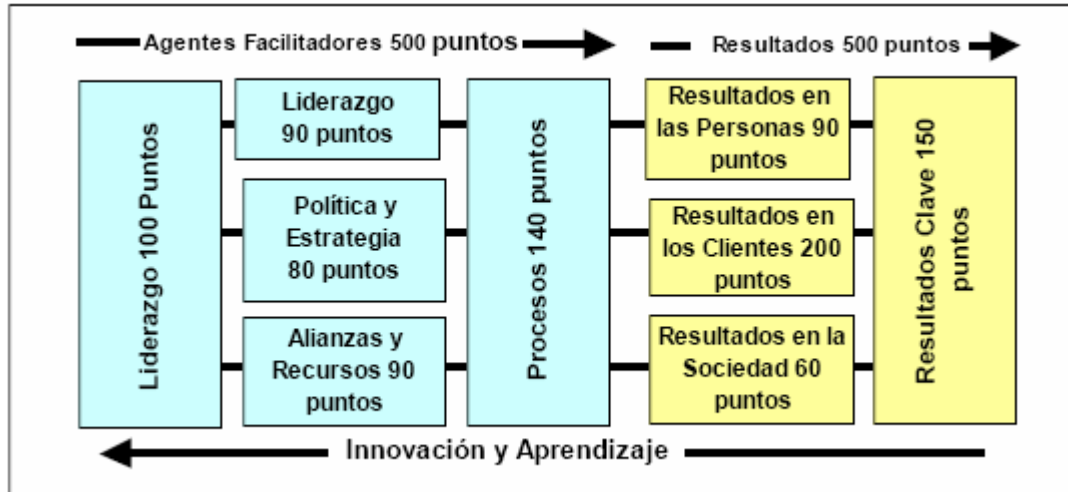
When a company receives the prize Malclom Baldrige, it can be considered that is a company that is inside the highest standard at international level.

As we could see previously, this model embraces all the existent areas in working of a company, qualifying them each one of them in a strict and serious way.

In the international trade it is very important to demonstrate the efficiency of the organization with the purpose of being more competitive and more reliable. Several they are the ways to demonstrate how efficient it is an organization, however factors like religion, culture, ideologies, and language prevent that the efficiency of a company is perceived in same way where this factors constitute an obstacle. In order to avoiding these differences, the certifications are a common language for all the consumers, without caring adverse factors or you differ, but even when certifications of Excellency exist in Quality like Malcolm Baldrige that without a doubt some is recognized and respected in the entire world.

(Borrero Eduardo, (2006), Gestión de Servicios Internacionales: Modelos de Gestión, speech to : Octavo Ciclo, Escuela de Estudios Internacionales, de la Universidad del Azuay, Cuenca Ecuador.)

Interaction among the evaluated aspects



(RAITEC (2003), Modelo Europeo de Gestión de la Calidad, [Versión Electrónica], p. 53 retrieved august of 2006 from:
[www.raitec.es/CDA/Pdf/ModeloEuropeoGestionCalidad\(EFQM\).pdf](http://www.raitec.es/CDA/Pdf/ModeloEuropeoGestionCalidad(EFQM).pdf))

The seven aspects under qualification on the administration model interact among them; the complete organization is involved in the process, as we can see at the table 2.9.3.1.

This interaction is evaluated and guarantees an equal development among all the parts of the company, this way the whole organization will increase its efficiency, reaching the proposed goals.

2.3 ENVIRONMENTAL CARE

During the decade of the 90's, many companies around the world began implementing norms that measure and control the environmental impact. At the beginning these norms fulfill the expectations. The problem was that each company created their own norms making difficult the easy understanding at the international field.

Therefore, many countries tried to standardize these norms by implementing some certification with international recognition.

Since then, ISO 14000 has been the most used certification. This norm is well known around the globe and accepted by customers and governments.



2.4.1 ISO 14001:2004

2.4.2 General Aspects

ISO 14000 is a norm addressed to control environmental impact. Governments and environmentalists movements have worried in transmitting to the organizations the importance of not contaminating the environment in which we live. For this reason many organizations around the world began to implement systems that controlled the environmental impact. This worked well in the internal trade of each country, but it had some difficulties at the moment to sell goods or services on the international field; here is where the International Standardization Organization created ISO 14000 that was able to act as an universal indicator that evaluated the efforts of a company to reach an appropriate environmental protection.

In Rio de Janeiro - Brazil, in 1992 the International Standardization Organization was invited to participate in the forum Summit for the Earth that was organized by the conference of the environment and development. In this forum ISO committed at international level to create international environmental norms.

In the same year, it was conformed a technical committee made up of 43 active members and 15 observers, that were the creators of the ISO 14000. After four years, in the month of October of 1996 the first environmental norms were created.

Governments and industries, meet a new way to protect the environment. At the same time a common language was created by the certifications; the access to new markets where possible because governments started accepting this norm as an international standard.

The norm ISO 14000 comes from two important slopes. First, the certification of Environmental Administration that the companies will receive and second the Environmental Stamp.

The ISO 14000 was created from the English norm BS 7750 that the public officially the British Standards Institution (BSI) before the world meeting of environment of the Organization of United Nations. (ECO92).

(Cortes H, (2001) ISO 14000, p. 1 retrieved September of 2006 from:
<http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger/iso14000hc.htm>)

The consequence of these meetings was the conformation of the Technical Committee 207-ISO/TC 207, 1993, from where was created six subcommittees represented by world powers, which took charge of:

"Subcommittee 01: System of Environmental Administration - I Reign United

Subcommittee 02: Environmental audits - Holland

Subcommittee 03: Ecological stamps (Green Stamps) - Australia

Subcommittee 04: Evaluation of the Environmental Acting - United States

Subcommittee 05: Analysis of the Cycle of Life - France

Subcommittee 06: Terms and Definitions - Norway

Groups of Work: Environmental aspects in norms and products - Germany"

(Cortes H, (2001) ISO 14000, p. 1 retrieved September of 2006 from:
<http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger/iso14000hc.htm>)

Is very important to understand that ISO 14000 doesn't have environmental objectives as whole; the global impact is not one of the aspects that ISO 1400 tries to solve. ISO 14000 worries in giving to the organizations tools and systems focused on the production processes that are carried out at the interior of the company with the purpose of reducing the secondary effects that are derived to the environment.

Around the world several countries began to implement this norm, and in the last six years had increased in a great measure the number of certified companies with ISO 1400. As we can see at the tables 2.2.1.1-2.2.1.2-2.2.1.3

NORTH AMERICA

	Decem 1999	Decem 2000	Decem 2001	Decem 2002	Decem 2003	Decem 2004
North America						
Canadá	276	475	801	1064	1247	1492
México	63	159	254	369	406	492
USA	636	1042	1645	2690	3553	4759

TOTAL						
North América	975	1676	2700	4053	5233	6743
Percentage	6.91	7.32	7.35	8.2	7.92	7.45
# of countries	3	3	3	3	3	3

(Helberling G. (2004) The ISO Survey of Certifications 2004, p 19 [Electronic Version], p 18, Retrieved Agust, 2006 from:
<http://www.icontec.org.co/Contents/e-Mag/Files/Survey2004.pdf>)

Table 2.4.2.1

CENTRAL AND SOUTH AMERICA

Central and South America	Decem 1999	Decem 2000	Decem 2001	Decem 2002	Decem 2003	Decem 2004
Argentina	84	114	175	249		
Barbados	3	3	3	3		
Belice			2	2	2	
Bolivia		1	3	4	7	14
Brasil	165	330	350	900	1008	1800
Chile	5	11	17	55	99	312
Colombia	13	21	41	38	38	52
Costa rica	7	20	14	38	38	52
Cuba						1
Rep. Dominicana		1	1		1	1
Ecuador	1	1	2	1	1	11
El Salvador						3
Guatemala	1	2	2	1	1	3
Guyanas			3	3	4	3
Honduras		2	2	2	6	5
Jamaica			4	1	1	4
Antillas						1
Nicaragua						1
Nicaragua						1
Panamá			1	1	2	2
Paraguay		1	1	4	3	3
Perú	7	13	15	25	31	41
Puerto rico	4	4	4	3	4	6
Santa lucia	1	2	2	1	1	1
Trinidad y Tobago	1	1	1	7	9	7
Uruguay	10	22	29	32	32	42
Venezuela	7	7	9	17	20	17

TOTAL						
Central and South América	309	556	681	1418	1691	2955
Percentage	2.19	2.43	1.86	2.87	2.56	3.26
# of countries	14	18	22	21	21	24

(Helberling G. (2004) The ISO Survey of Certifications 2004, p 19 [Electronic Version], p 18, Retrieved Agust, 2006 from:

<http://www.icontec.org.co/Contents/e-Mag/Files/Survey2004.pdf>)

Table 2.4.2.2

EUROPE

EUROPE	Decem 1999	Decem 2000	Decem 2001	Decem 2002	Decem 2003	Decem 2004
Albania						1
Andorra			2	2	2	
Austria	156	203	223	429	500	549
Azerbaiján				3	5	32
Belarus			2	1	4	42
Bélgica	74	130	130	264	391	642
Bosnia Herzegovina				1	3	10
Bulgaria			6	10	17	26
Croacia	8	8	19	35	53	84
Ciprés	3	4	4	21	40	56
Rep. Checa	60	116	174	318	519	1288
Dinamarca	320	532	620	711	486	711
Estonia	4	18	24	47	74	86
Finlandia	470	508	687	750	1128	882

Administration Models and International Certifications

Francia	462	710	1092	1467	2344	2955
Alemania	962	1260	3380	3700	4144	4320
Grecia	20	42	66	89	126	173
Hungría	121	164	340	640	770	882
Islandia	2	2	2	3	3	5
Irlanda	115	163	247	289	218	294
Italia	243	521	1295	2153	3066	4785
Kazajstán			1	1	4	7
Latvia		4	4	20	3	78
Liechtenstein	19	19	20	20	3	78
Lituania	1	10	21	33	72	155
Luxemburgo	6	9	9	17	32	39
Malta		2	2	3	4	4
Mónaco	2	3	3	3	1	1
Holanda	403	784	942	1073	1162	1150
Noruega	133	227	298	278	350	441
Polonia	72	66	294	434	555	709
Portugal	28	47	88	137	248	404
Rumania	1	5	15	45	96	361
Rusia		3	12	23	48	118
San Marino						1
Serbia y Montenegro					12	46
Eslovaquia	24	36	73	70	165	184
Eslovenia	19	88	136	149	205	338
España	573	600	2064	3228	4860	6473
Suiza	851	1370	2070	2730	2330	3478
Suecia	543	690	762	1052	1155	1348
Rep. Macedonia			1	1		5
Turkía	66	91	91	135	240	338
Turkmenistán				1	1	
Reino Unido	1492	2534	2722	2917	5460	6253

TOTAL						
Europe	7356	11021	18243	23316	31997	39812
Percentage	52.21	48.13	49.62	47.14	48.43	43.96
# of countries	32	36	41	44	42	44

(Helberling G. (2004) The ISO Survey of Certifications 2004, p 19 [Electronic Version], p 18, Retrieved August, 2006 from:
<http://www.icontec.org.co/Contents/e-Mag/Files/Survey2004.pdf>)

Table 2.4.2.

2.4.3 Focus

It is a normative focused on the maintenance of the environment in appropriate terms for the human life. ISO 14000 provides to the high management a structure of environmental administration. This norm includes rules to continue and normative that to complete. ISO 14000 also provides aspects related with environmental impact, echo-management, audit, evaluation in the administration of the prevention and protection of the environment, echo-certification/stickers and normalization of products. On the other hand, this norm can be adapted with other administration systems related with security, occupational health and for its position with any other norm of the family ISO.

The name of ECHO management comes from the directive of Regulation of the European Union Nr. 761/2001 EMAS. (Echo-Management Audit Scheme). The green normative ISO 14000 requires a high participation and demand of all those parts involved in the processes. Many of requirements of ISO 14000 are obligatory; they are made in a descriptive character. The norm ISO 14000 details requirements that the company should complete obligatorily to be able to get the certification.

ISO 14000 can be applied to any type of company of service such as manufactures, banks, hospitals, airlines, government, militia, etc.

The most advisable thing is that ISO 14000 is adopted by those companies that have some class of environmental impact.

2.4.4 Application

Companies have worried in demonstrating their responsibility for the environmental care, by implementing many Systems of Environmental Administration (SEA), also call Echo-management. Some countries like Malaysia, Argentina, and China have become an example for those companies that want to implement the green ISO.

The multinationals and transnational organizations often demand to their suppliers the evidence of the responsibility in different areas, and these also to smaller suppliers, becoming a quality chain. That is why many supplying companies have felt the necessity of implanting systems of environmental administration. Companies like Ford, DaimlerChrysler, BMW, GM, Mercedes-Benz, among others have demanded all their suppliers the holding of ISO 14000.

(BULLTEK Ltd, (2000) Preguntas Frecuentes, retrieved september of 2006, from:www.bulltek.com/Spanish_Site/ISO14000INTRODUCCION/ISO%2014000%20FAQ_Spanish/iso14000faq_spanish.html)

For its application is required:

The environmental politics settled down by the high levels of management should be:

- *Appropriate to the nature, magnitude and environmental impacts of their activities, products or services*
- *Include a commitment of continuous improvement and of prevention of the contamination*
- *Include a commitment of fulfilling the legislation and applicable environmental regulation and with other requirements that the organization subscribes*
- *Able to provide the mark to settle down and to revise the objectives and environmental goals*

- *Documented, implanted, maintained a day and communicated to all the employees.*
- *Published to the public's disposition"*

(SICA Ecuador, (2002), La Norma ISO 14000, [Electronic Version] retrieved september of 2006 from:

www.sica.gov.ec/agronegocios/productos%20para%20invertir/organicos/certific/iso14_archivos/iso.html)

2.4.5 Content

Check annex 2

2.4.6 Conclusion

ISO 14000 is a model of Environmental Administration which makes the company prevent or diminish the environmental impact in each one of its processes.

This doesn't mean that ISO 14000 is the solution to the contamination, pollution and destruction of the environment; many companies erroneously think that their role about responsibility in environmental aspect are finished with some kind of certification, that is why, the contamination and the destruction of the natural means has not been diminished.

The responsibility of the organizations about not affecting the environment doesn't finish with only the installation of models of environmental administration. A system of environmental administration is focused on the protection of the environment through the improvement of the processes inside of an organization, but not in the improvement of consumption habits neither in the change of polluting mentality.

2.5 ALIMENTARY SECURITY

The demand of the consumers is more and more specific for the standards in alimentary products that should be accomplished to be able to be considered sure and reliable for its consumption. For this reason the organizations have implemented models such as ISO 22000, HACCP and EUREPGAP.



2.5.1 ISO 22000

2.5.2 General Aspects

ISO 22000 was born as an answer to the requirements of the consumers of alimentary products. In the beginning the food chains around the world found difficulties when entering in new markets, besides these difficulties the distrust of the final consumers. Many suppliers and final salespersons implemented this System of Administration in Alimentary Security the purpose of guarantee their product and to facilitate their commercialization. This certification became an universal language. The objective is to demonstrate that the food belonging to a food chain fulfilled the salubrious requirements supported for standards and international organizations as the Codex Alimentarius jointly with the governments.

The administration model in alimentary security ISO 22000 is a certifiable international standard, which incorporates several elements of the Good manufactory Practices (GMP) and Hazard Analysis and Critical Control Point in groins (HACCP), which allows the organization demonstrate that the products that they produce have completed several requirements in matters of alimentary security.

2.5.3 Focus

The norm ISO 22000 is focused mainly in 5 aspects.

a: Agreement with ISO 9000

This norm can be related with ISO 9000 because both of them focus in the satisfaction of the clients through the continuous improvement in the processes. ISO 22000 worries in the satisfaction of the clients, trying to overcome expectations of the same ones.

b. interactive Communication along the chain (Trasability)

The communication among the different points that conform the food chain, has to be active and constant. For example, in the case of a meat chain, the farm in charge of the upbringing of the heads should be in contact with the company that gives him foods for the animals, fertilizers, payments, etc. At the same time the buyers of the animals should be in contact with the farm. ISO 22000 tries that all the points of a chain are related among them. Is necessary to highlight that ISO 22000 worries in certifying all the points of the chain. This is what is denominated trazability, which is important for the effective control of non conformities detecting the precise place where it happens.

c. Control of processes

The system of Administration of Alimentary Security ISO 22000 focuses in that the processes of an organization, avoid to the maximum the waste and damage to the environment.

d. Programs of pre-requirements

The programs of pre-requirements are established to the companies that are not under conditions of implementing the pattern ISO 22000. A program of pre requirements is given when the certifier company finds inconsistencies between the requirements of the norm and the acting of the company.

In these cases, the certifier company advises to the client (company) that hires a consultant company, which can put the company in the right track to be certified

e. Principals of HACCP

This administration model's principles will be explained in the chapter 2 section 10.

2.5.4 Application

This norm is applied when an organization needs to demonstrate that its capacity is capable to manage any danger that can affect the alimentary well being at any point of the elaboration chain.

ISO 22000 can be applied by all the points of the alimentary chain, being for example producing of foods for the animals, producing of matters cousins, transformers of products, makers, operators, transport, storage and storage, arriving until the sale points, also including in the chain to the makers of the packing supplies, cleaning, etc.

On the other hand, ISO 22000 can be applied independently of other administration models like with the requirements of other systems like they are ISO 9000 and ISO 14000.

2.5.5 Content

The main Elements of the norm ISO 22000 and their requirements are in the ANNEX 3

2.5.6 Conclusion

This administration model can be seen as a managerial element, which articulates the Alimentary Security with the managerial processes and it allows that the organizations take into account the requirements of their clients and profile in a better way their processes which will allow to control of the same ones.

In the same way, this system can be integrated between the processes of quality like ISO 9000 and the processes of Alimentary Security.

This norm was designed by the ISO, so can be applied by any company that operates inside an alimentary chain, without caring the size and complexity, guaranteeing neatness and transparency in the processes developed by the organizations on the nutritious products, from its primary origin in the field or farm, until the points of it expended, where the product meets with the final consumer.

(Palú E. (noviembre del 2005), ISO 22000, Nuevo estándar mundial de seguridad alimentaria, p. 2 [electronic version], documento de SGS e Infocalidad, Retrieved September of 2006 from www.sgs.com)



2.6.1 HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Point)

2.6.2 General Aspects

Along the time the demands of the consumers have become factors that the companies have to satisfy.

The foods health and hygiene indexes took a different direction when Appert and Pasteur were able to design plans that reduced the contamination in food and also the appropriate way to conserve it.

Many difficulties were presented for the correct manipulation of the foods.

The companies and organisms were devoted to create a system that guarantees the iniquity of foods and now is recognized and used as much for producers and sellers.

Dr. Howard Bauman of Pillsbury Company, the Agency of Space NASA and the Laboratories of the US Army in Natick, designed a system called "Systems of Analysis of Risks and Critical Points of Control" (HACCP or Hazard Analysis of Critical Control Points in English), that was presented in the year of 1971 in the conference in Washington.

(Vertullo V, (1999), GUÍA DIDÁCTICA HACCP, Mucho mas que un Método, una Filosofía, [Electronic Version], retrieved september of 2006 from: <http://www.pes.fvet.edu.uy/publicaciones/haccp.htm>)

2.6.3 Focus

The pattern HACCP is focused primarily in seven principles:

- 1: To carry out an Analysis of Dangers (Hazard Analysis).
- 2: To determine the Critical Points of Control (PCC).
- 3: To establish the Critical Limits for each PCC.
- 4: A System of monitoring that assures the control of the PCC to settle down.
- 5: To establish the Corrective Actions
- 6: To establish Procedures of Verification.
- 7: To establish a System of Documentation.

2.6.4 Application and Content of the Norm

1. Formation of a team of HACCP

The human team will respond to the requirements of the norm. It is necessary to mix the experience with the knowledge.

When there is not internal capacity the company can appeal to the external help.

2: Description of the product

The product has to be described entirety. Each product should take the information corresponding to its composition and physical-chemical treatment, container, durability, storage conditions and distribution.

3: Determination of the use to which the food must dedicate

It should be identified the destination and use of the product.

4: Elaboration of a diagram of flow

The diagram of flow helps to that a continuous interrelation exists in the processes and established steps.

5: Confirmation in situ of the diagram of flow

The validity of the diagram of elaborated flow should be verified all the stages.

6: To carry out an Analysis of Dangers (Hazard Analysis). Principle 1

In this stage the organization should identify the dangers that can attempt to the iniquity of food. The products are classified in three classes, microbiological, chemical and physical products.

7: To determine the Critical Points of Control. Principle 2

The critical points of control are those states in those that the product is threatened.

The stages for which the products have to go through possess some critical risks, the same ones that are avoided by means of the decisions of improvement.

8: To establish the Critical Limits. Principal 3

A process with low control requires of the minimum indexes and maxima accepted by the system HACCP. This means for example that the maximum limit of products with defects is of 17 every 500 units, then 17 serious the maximum critical limit.

9: A System of Monitoreo that assures the control of the PCC to settle down.

Principal 4

Once the critical limits have been identified and accepted by the system, the sequence should be assured without exceeding these limits. The monitoring system works all the information that allows to not exceeding the risk.

10: To establish the Acciones Correctivas.

Principle 5

The monitoring system identifies the irregularities that are presented in the elaboration of a product. Each irregularity or inconsistency should be corrected by means of calibration actions and calculate that allow that the process is controlled again.

11: To establish Procedures of Verification. Principle 6

The verification procedures are those practices that are used in order to maintain to the system HACCP in good state. The good operation of the system will depend on the interest with which applies it to him and of the constant verification and evaluation.

An evaluation of the system and of their registrations, of the deviations and of the destination of the product jointly with operations of control of the critical points, they are methods that can be used for an efficient verification of the system.

12: To establish a System of Documentation

Principle 7

The systems HACCP have documents needed processes that are required for the elaboration of the products. Likewise all the information that is obtained by means of the monitoring system should be documented and registered.

2.6.5 Conclusion

The system of Analysis of Risks and Critical Points of Control HACCP, she/he makes use of the objective tools of the administration. This system is often used by companies or organizations that are devoted to the production of foods.

HACCP is used in companies of all type, since the application of this norm doesn't depend on the size neither functions of the organizations, but mainly they adopt it the companies where a production exists in series, where it is used machinery of last technology intelligence, systematic production, transportation, etc.

(Servicio Nacional de Sanidad y Calidad Agroalimentaria (SENASA) , (1999), Manual para la aplicación del Sistema de Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (HACCP) para la Industria Lechera de Argentina [Electronic Version] retrieved september of 2006 from: www.alimentosargentinos.gov.ar/programa_calidad/Manual_HACCP_lacteos.pdf)



2.7.1 EUREPGAP

2.7.2 General Aspects

In spite of the increment of the environmental contamination and of the substitution of natural supplies for chemical, the consumers have worried about a clean production of foods. It is as well as a group of European producers, in Groins, Euror-Retailer Working Group Takes place" - EUREP jointly with the good ones you practice agricultural in Groins, Good Agricultural Practices" - GAP, united efforts in order to produce healthy and salubrious foods.

The requirements of EurepGap at beginning were European norms that were applied by some companies, the same ones that possessed a European market. The benefits that it generated this certification in relation to the biggest acceptance on behalf of the consumers, an impulse went to that more companies decide to obtain the certification.

The great acceptance of the consumers for products that you/they have obtained this certification transcended European frontiers and a requirement that should complete certain products to enter in new markets outside of the European Union became. Consequently, organizations producers of foods outside of Europe implemented some of the requirements of the norm in order to improve their production, becoming this a way to be certified and get international recognition.

(EUREPGAP, www.ceres-cert.com, (n.d.) retrieved augustof 2006, from: http://www.ceres-cert.com/sp_certificacion_eurepgap.html)

2.7.3 Focus

The Norm EurepGap is focused both the identification and prevention of risks that are related with the security and alimentary health, with the respective trazability security and good labor conditions generating mainly a sustainable development worrying about the half environmental care, fixing reference points so that the same ones are carried out in a systematic and consistent way everywhere of the world.

It is very important to highlight that the norms and requirements proposed by alone EurepGAP are focused in the exclusive improvement of I production and handling in the post farm of the foods, and that it doesn't treat aspects related with the prosecution of foods and external aspects as the packers.

EurepGap, at the present time has developed specific norms in the production of:

- Fruits and fresh vegetables (production area more requested to be certificated)
- Flowers and ornamental plants
- Vegetable Production and animal
- Salmon
- Green Coffee

(EUREPGAP, www.ceres-cert.com, (n.d.) retrieved augustof 2006, from: http://www.ceres-cert.com/sp_certificacion_eurepgap.html)

2.7.4 Application

EurepGap demands to the companies the implementation of rigorous norms, which are addressed to the creation of a control system that allows to the consumers and retailers identify the foods that they acquire.

On the other hand, certifications should be implemented where the treatment of the floor is specified, chemicals use, rotation of cultivations and other assets, in which certain flexibility exists contrarily to the factors like the chemicals storage, documentation and explanation of the cultivation treatment and use of the earth.

The certification is carried out agencies certifiers that are legalized by the government of the country headquarters, to but of being recognized by institutions you publish and private. The certifier's agencies should be approved by the secretary of EUREP food bonus, the same ones that authorize to the company to that she/he makes use of the certification.

The cost of the accreditation will depend on the certifier that has been chosen, the organization will contribute with an annual economic quota to FoodPlus.

2.7.5 Content

Check ANNEX # 4.

2.7.6 Conclusion

The installation of this norm, demonstrates the commitment that the producer possesses in relation to the production of healthy foods.

The certified products with EurepGap don't have any surcharge type or of premium prize, since this certification focuses in the commercial relationships of company to company, but not in the final consumers.

In this line, the certified products can be marketed in different parts of the world and mainly in the European countries and in chains attributed to the group of European producers.

(EurepGap, Food and Agriculture Organization of the United States, www.fao.org, (n.d.), retrieved august of 2006 from: http://www.fao.org/documents/show_cdr.asp?url_file=/docrep/007/ad818s/ad818s07.htm)

2.8 SOCIAL RESPONSIBILITY AND OCCUPATIONAL HEALTH

With the purpose of diminishing the indexes of labor exploitation, governments and non government organizations have promoted a series of norms like FAIR TRADE, INC 8000 and the workers' OHSAS 18000en favor, guaranteeing and respecting their rights as well as providing a good work atmosphere. 2.8 OF SOCIAL RESPONSIBILITY AND OCCUPATIONAL SECURITY



2.8.1 FAIR TRADE

2.8.2 General Aspects

When the prices of the products descended they were negotiated internationally, millions of small producers they were affected because the big exporters companies had to reduce in a same way the prices that they paid to the producers. To reason of these difficulties, evident era the exploitation that you/they suffered the producers which depended on the companies exporters.

As a result of this, the producers had to work more to obtain smaller profits. Consequently, in many of the cases the companies exporters paid a smaller included price at the production cost.

Government and not government development agencies realized the important paper that the consumers could play in favor of the small producers that were being exploited. This help meant that the purchase would be made directly by the final consumers; the small producers would not depend this way on the big companies exporters and other middlemen. Then the necessity to involve to the points of it expended and distribution channels with the producers were latent. It is as well as the certified FAIR TRADE is promoted by means of massive campaigns of diffusion and training with the objective that the products certified fair trade is recognized internationally.

Inside the companies that developed this certification, the Fair-trade Labeling Organization International (FLO) it was the most important. This organization this divided in two branches. On one hand the FLO takes charge of around 20 different areas that intervene in the certification, as for example standard international, I develop from new business and training to the small producers, among others.

On the other hand we have the FLO-CERT that is an international company of certification that is belonging to the FLO, which takes charge of the inspection and certification.

2.8.3 Focus

Fair Trade is focused to the small farmers' exploitation, especially in developing countries where is the biggest natural resources, allowing that they expand its markets obtaining a fair price for its products. This certification is guided for small farmers and for the improvement of the workers' conditions.

The small farmers can participate in Fair Trade, provided they have formed organizations previously, either in quality of cooperative, associations or other where the common well-being, the progress, and the democratic control on the part of their members, be an objective of all.

The certification can be granted if they are organized in unions, and if the company for which they work this prepared one to incentive the development of the workers sharing with the workers the extra earnings generated by the certification Fair Trade.

The requirements that have to complete the farmers and workers will be detailed later on in this chapter.

The general objectives of the federation Fair Trade, we can name:

- The payment of a fair wage
- To offer development opportunities to the workers
- To establish equal employment conditions among all
- To make use of you practice them that they assure a sustainable development
- To be willing to an external audit or it publishes
- To establish commercial relationships of long term
- To offer a healthy atmosphere and insurance for the workers
- She/he helps in financial environments and of technical attendance for producers

Among the products that can be certified we have alimentary products as Banana, cocoa, coffee, eatable cottons, dry fruits, fruits and fresh vegetables, bee honey, natural juices, grains, quinoa, rice, sugar, tea, wines, and not nutritious as cotton, flowers, ornamental plants among others. These products receive what is denominated a price prize that means that the product receives a minimum monetary compensation, to the moment of its expended what was explained in the section 2.4.4.2

(FAIR TRADE, www.fairtrade.org, (n.d.), retrieved august of 2006 from: http://www.fairtrade.org.uk/about_history.htm)

2.8.4 Application

The requirements that Fair Trade demands previous the certification are established according to standard international. They are recognized and accepted by the International labor Organization (ILO) that is an annexed organism to the Organization of United Nations (UN). Is important to highlight that legislatives norms of each country, prevails on the standards or requirements of Fair Trade.

The requirements that are demanded by Fair Trade can be divided in two classes. On one hand we have the minimum requirements that are those that the organization knows to the moment that is granted the certification and the requirements of the progress, which should be reported every year, demonstrating a progress in the points agreed with Fair Trade.

The level of the progress that is required by the Organization of labor through the certification Fair Trade are established according to the obtained utility that the company perceives on the part of the certification. The certification process begins with the written application of certification directed to FLO - CERT on behalf of the producer or representative of the interested organization. In case the application is accepted, you proceed to a technical inspection and physics of the property in charge of the personnel sent by Fair Trade.

It is then where the condition of the property is evaluated in relation to the standards settled down by the Federation Fair Trade.

After the respective revision, the inspection group carried out a report, which will be analyzed by the technical committee of FLO-CERT, the same one that will authorize or it refused the certification. In case it is refused, the farm will be able to be attended by professional services of consultants, in order to improve or to implant the necessary elements to obtain this certification.

On the other hand, if the situation of the property is favorable, FLO establishes a series of objectives that have to be completed in a period of time; this is what denominated, corrective action is.

In a beginning this certification didn't have cost. Starting from the year 2004 the producers contribute with a significant payment. This is because every time they increase the number of organizations or farms that want to be certified, that which increases the expenses of FLO. In case the producers don't have the capacity of payment of these quotas, they can request financial attendance to the FLO.

(FAIR TRADE, www.fairtrade.org, (n.d.), retrieved august of 2006 from: http://www.fairtrade.org.uk/about_standards.htm)

2.8.5 Content

Check annex 5

2.8.6 Conclusion

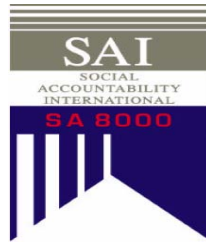
The labor conditions in the developing countries have been target of controversies in such areas as forced work, the use of the infantile manpower, neglect, destruction of the environment, abuse to the agricultural workers, unjust remunerations, discrimination and exploitation.

With the objective of improving the mentioned conditions, Fair Labour Organization through the certification Fair Trade establishes a series of requirements so that producing and workers improve their socio-economic conditions. As it has been explained previously, the certification Fair Trade opens new opportunities to traditional products in international markets providing an increment in the perceived utilities.

The inconvenience that presents the application of this certification is that it classifies so much to producers as workers inside the same answer capacity in reaction to its education degree and understanding of some topics.

For example, inside Fair Trade requirements settles down that the workers should conform to in legal unions, for that which is necessary that the members have knowledge and dexterity in order to be able to cover this, and the other requirements. Therefore it is necessary that all the members of the organization are qualified before, in the process and after the certification.

(Fairtrade Labelling Organizations International, (February 2004), [Electronic Version] Fair Trade Standards for Bananas for Hired Labour, retrieved August of 2006 from:
http://www.fairtrade.net/fileadmin/user_upload/content/Banana_HL_July_06_SP.pdf)



2.9 NORMA SA8000

2.9.1 General Aspects

In 1997 the Social International Accountability (SAI), an organization is ends of lucre that is devoted to the verifiable and voluntary implementation of norms of social responsibility of the United States gives the norm INC 8000 to the Council of Economic Priorities of United States, (Council on Economic Priorities - CEP).

Jointly with the SAI, corporations, organizations of human rights, certification professionals and academics helped to the creation of the certification INC 8000.

This certification possesses support of institutions like the International Organization of the Work (ILO) and of conventions like the Universal Declaration of the human rights and Rights of the Children.

In this line, conventions like the Universal Declaration of human rights, the Conventions of the International Organization of the Work, of the United Nations on the Rights of the Children and the woman's non exploitation also made possible the creation of the norm INC 8000.

(SA 8000, www.dnv.com (n.d.) retrieved september of 2006 from: <http://www.dnv.com.ar/certificacion/responsabilidadsocialcorporativa/socialaccountability/SA8000>)

2.9.2 Focus

SA 8000 is focused on the big or small companies that look for to guarantee the rights and the employees' good treatment, establishing favorable working conditions for the workers and suppressing all kinds of labor exploitation.

This norm is integral, which is certifiable in order to show the degree of responsibility of the company as for the social conditions of its workers.

The basic social focus of the norm SA 8000 is to demonstrate that any company, from the levels of high management, it can implement this norm, demonstrating the responsibility and the capacity of an atmosphere where the basic human rights are respected.

Among the points that the norm SA 8000 is focused, they are:

- Minimum age of work
- Not to the forced work
- Security and Occupational Health
- Freedom of Association and Right to Be organized:
- Non Discrimination
- Good Disciplinary Practices
- Fair Labor day
- Fair wages
- Administration systems INC 8000

2.9.3 Application

When the organization resolved to implement the norm SA 8000, it is required some implicit effort such as:

a: The involvement

All people that are beneficiated by this norm with the private institutions and public have to participate to get this certification.

b. Control in the chain of supplies.

The suppliers and all the chain will evaluated in relation to their social responsibility.

c. Audit Flexibility

Taking into account that this certification is international and the existent differences among cultures, it is important that the norm SA 8000 demonstrates tolerance as for the adaptability of the system.

d. Effective Communication

The whole organization should be the so much of the state of the development of the objectives.

e. internal required Norma and externally.

Not single transnational companies request this norm. This certification can also be applied in organizations without ends of lucre, ONGs, small and medium companies.

2.9.4 Content

The norm SA 8000 establishes some requirements like:

a. Minimum legal Age to work

The International Labor Organization (ILO) jointly with the requirements of the norm SA 8000, they establish that those smaller than 15 years of age, are not inside the legal age to work. In case the company possesses it counts with personal with less than 15 years of age, it will be eliminated progressively, so that the boy's economic situation is not affected.

b. Work Forced.

This completely forbidden one that the companies force the workers to that you/they give guarantees like letters of change, deposits, etc., like back of labor stability and honesty.

Likewise the employers won't be able to force their employees to carry out works of high risk or without the due remuneration.

c. Security and Occupational Health

The companies will create and to maintain an appropriate atmosphere of work. In this section the company will be able to make use of the normative ones of the norm OHSAS 18000.

d. Freedom of Association and Organization Right.

The workers enjoy the right to associate in legal unions, whenever the law allows it. In this case the certification FAIR TRADE contains a section that explains in a better way the right of the workers to meet freely.

e. Discrimination.

Any preference sample or rejection for factors of race, religion, sex, nationality, political ideology, physical discapacidad, it is not accepted by the norm SA 8000.

f. Disciplinary Practices.

The physical, verbal, psychological abuse and any other type of abuse, is forbidden.

g. Labor Day.

The Labor Day will be of 48 weekly hours. If in some case contradiction exists among the disposition of the norm SA 8000 and the local laws, the local government dispositions will prevail. The extra hours won't be able to exceed the 12 weekly hours.

h. Wages and remunerations.

The wages are fixed according to the basic necessities of the workers and in relation to the established state dispositions. SA 8000, offers an advice in which is verified if the perceived salaries this according to the capacity of payment of the company and to the socio-economic conditions.

i. Systems of Administration.

They negotiate the improvement in the processes of the company, by means of the application in firm of the system SA 8000.

(Social International Accountability SAI, (2001), Social Responsibility 8000, INC 8000, [Electronic Version] recovered of: www.campus-oei.org/salactsi/rtsc8000.pdf)

2.9.5 Conclusion

Although the norm is relatively new, it is very grateful mainly in the industrialized countries, where the application of this certification has prospered, generating benefits as much for the consumers as for the society in general.

The social responsibility is of the community in general, denouncing violations and respecting the rights of the other ones.

SA 8000 is a norm of social responsibility that guarantees the respect of the rights of workers, from a human perspective.

On the other hand, the rejection exists on the part of some employers to the certification SA 8000, since they consider that the implementation of the norm generated expenses for the company.

SA 8000, is compatible with other systems of social responsibility, as for example Fair Trade, OHSAS and with administration systems like ISO 9000 and ISO 14000, taking into account that the International Standardization Organization ISO, this elaborating an ISO 26000 of social responsibility.

Also these norms they can end up becoming the new barriers very soon for tariff for the exports of the Ecuador with destination toward the countries that integrate the World Organization of Trade.

(Alvarado Lucia, (2005), Normas Sobre Responsabilidad Social: El Avance Inexorable Hacia los Sistemas de Gestión de la Calidad Total (TQM), recuperado de: <http://www.gestiopolis.com/canales5/ger/normastqm.htm>)



2.10.1 OHSAS 18000 (Occupational Health and Safety Management Systems)

2.10.2 General Aspects

This certification arises of the necessity of the companies in demonstrating the good administration in environments of health and occupational security to its clients. Originally it was implemented in some companies of the United States, when verifying the excellent benefits that this certification generated, many companies around the world also implemented this certification.

The globalization process in the world demands to the companies efficiency in its processes. The way to demonstrate this efficiency by implementing grateful administration models at world level and according to standard international, with what the organization will be able to enter in markets but demanding.

2.10.3 Focus

To protect at the employees and third whose security and health can be affected by the activities of the organization

To achieve this way, the personnel's efficient use, machines and materials.

Reduce the number of accidents.

Save of the time and the costs that it implies the I waste.

Respect to the laws.

Commitment towards the health and the security

Focus on innovative and with vision to the future.

Bigger access toward new clients and commercial partners.

Improvement of conditions of health and security.

To optimize the operation of the organization

(OHSAS, www.bsiamericas.com (n.d.) retrieved september of 2006, from: <http://www.bsiamericas.com/Mex+Salud+Ocupacional+y+Seguridad/Implementar/index.xalter>)

2.10.4 Aplicación

This system can be applied to any company without caring its size neither function, since the objectives of this certification as for security and labor health, are not related with any other factor that determines or vary this objectives.

The application of the certification OHSAS is characterized to provide to the company however certain benefits that can be considered as abstract, they mark the difference among the consumers. Some of these factors are:

Image and trust, this administration system provides bigger credibility among the consumers. The consumers receive a renovated image and sign of the company.

On the other hand, it generates trust among the internal parts of the company like for example, company's partners, shareholders, authorities, etc.

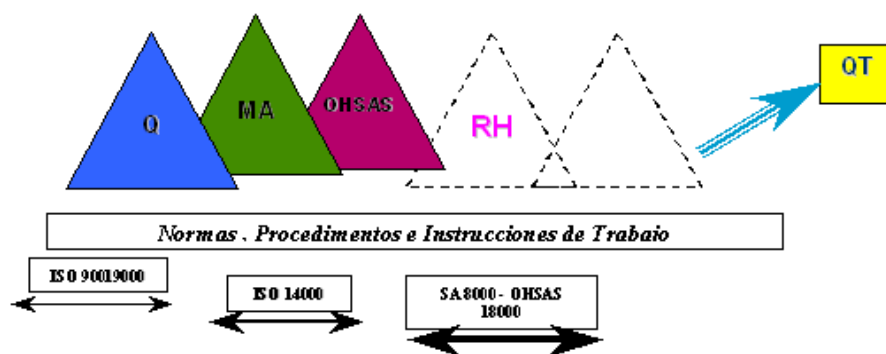
Flexibility and versatility, OHSAS can be adapted as much in small companies as of great size, either of services or manufacturers.

It improves continuity, the implementation of this system of health and occupational security proposes the search of the continuous improvement in the different processes that are developed by the company. It is necessary to highlight that the continuous improvement is not reached through a high economic investment. The improvement begins with the change of attitude and it disciplines of the human personnel of the company.

The important thing is that the high management this to the so much of the personnel's necessities in areas of security and labor health.

Compatibility with other systems, when the company has been certified by administration models like for example ISO 9000, ISO 14000, among other, OHSAS will be applied in a better way, since many of the requirements are common in this certifications.

In this Graph we can see the flexibility of this model and its capacity to be adapted to other models.



(OHSAS, www.tuv.cl (n.d.) retrieved september del 2006 de: http://www.tuv.cl/cl/services/sistemas_de_gestion/salud_y_seguridad_ocupacional.php)

Cuadro 2.2.2

2.10.5 Content

a. Analysis of the current situation.

When the high management has decide to implement this certification, they will carry out a current analysis of him company, identifying the strengths, opportunities, weaknesses and possible threats (analysis SOWT), as well as to know which are the current conditions of the workers, in aspects like, security, health, conformity, incentive, responsibility, among others.

This will allow to the company that this implanting the pattern OHSAS to know ahead of time to where the efforts should be channeled in order to reach the outlined goals.

b. Creation of a politics of health

Once identified the current capacities of the company, it will be established political that guide the behavior of employers and of employees.

The politicians of health, they will be defined aspects like nutritious supplies, air of the atmosphere, temperature, dilutes, humidity, among other, which will be correctly defined according to the necessities of the company.

c. Creation of a politics of security

Inside the politicians of security, aspects like the machinery handling are analyzed, operation manuals, exhibition to toxic matters, location of the plant, etc. All these factors should be revised according to the dispositions of the pattern OHSAS and to the necessities of the workers.

d. Planning

When the politicians in matters of Security and Health have been established, you proceeds to the planning of how this politicians they will be implemented. It is necessary to understand that each politics includes general and specific objectives, the same ones that should be started with the due planning in order to avoid the cloudy waters in the abrupt changes.

e. Implementation and operation

This section makes relationship when working in each objective described in the strategic plan.

f. Verification and correctives actions

In the development of the program it is required that the company carries out periodic revisions, in order to identify errors and possible errors that can affect the appropriate operation of the program OHSAS.

After having carried out the verification you will come to the correction from each one of them, with the objective that they don't repeat again and this way to obtain a continuous improvement.

g. Revision for the address

This whole process, it will be revised and known by the high address and the representative of the same one in front of the certifier company.

(OHSAS, www.tuv.cl (n.d.) retrieved september of 2006 from: http://www.tuv.cl/cl/services/sistemas_de_gestion/salud_y_seguridad_ocupacional.php)

2.10.6 Conclusion

OHSAS 18000 as normative ISO is not necessary since the organizations have the tools and the necessary vehicles to assist requirements of Security and Health in the Microenvironment of work, by the light of OSH.MS, ILO-OSH.

The organizations that want to implement this model will be able to him to make independently that the organization has already opted for some other one. OHSAS is a model that definitively goes guided to the good to be of the workers, guaranteeing this way its labor stability in all sense.

(OHSAS, www.tuv.cl (n.d.) retrieved september of 2006 from: http://www.tuv.cl/cl/services/sistemas_de_gestion/salud_y_seguridad_ocupacional.php)

2.11 TECHNICAL CONFORMITY

The appropriate technical requirements and the correct operation of the products or devices should be guaranteed and endorsed by a laboratory or institute that it assures these aspects.

Here we find to two certifications of very important products. On one hand we have the mark UL that is subdivided in other depending on the nature of the product and that it is requested by Canada and United States so that a product can enter in its territories.

On the other hand we have the mark CE that is required by the countries of the European Community.

The marks UL and CE respectively demonstrate that a product has been subjected to a rigorous technical analysis and that it is capable so that it is marketed to the interior of the territory of these countries. Nevertheless, the product that obtains these certifications can also be marketed in other parts of the world, demonstrating its quality, security and dependability.



2.11.1 UL (Under Writer Laboratories)

2.11.2 General Aspects

Under Writer Laboratories is an institution that is devoted to evaluate products for its later certification, according to established requirements of security for private technical organizations as for institutions you publish of the United States and of Canada. These dispositions are established as conditions or requirements to complete in order to be able to market a product in the United States and Canada.

This certification is one of the most grateful for its demanding plan of security and conformity, as much among the North American and Canadian consumers as among the inspection institutions.

In the time of life of UL, they have been created above 800 norms in areas of security the same ones that are modernized constantly, this way the certified products with the mark UL will also be modernized according to the new requirements.

2.11.3 Focus

The mark UL can be used in publicity, packing and in all that the company producer considers necessary in order to communicate to its clients that the product had been certified.

Under Writer Laboratories, specializes mainly so much in the certification of electric and electronic products as in the components of these products. Being different the one mark of the other one as it will be explained but ahead.

Among the benefits we can mention:

Reduction of costs.

Through the technical inspection carried out by Under Writer Laboratories, each product maximized the production efficiency, generating a saving for the producers. It improves of the quality of products and services

The rigorous plan of security and conformity that it proposes this certification, are clearly a guarantee of the quality of the certified product. The technical requirements and of quality that are demanded previous the certification, will depend exclusively on the product and of the technical standards settled down by Under Writer Laboratories.

The client's trust

A device that takes the mark UL is recognized and accepted by the consumers. The trust of the consumers is reflected in the difference of acceptance on buying the products have the mark comparing with those that don't have it.

2.11.4 Application

The departments of evaluation of UL are organized in sections that they take charge of the inspection of specific products.

These products are presented for their respective certification by their respective producers that are interested in incurring in the markets of United States and Canada.

When a device is presented for its respective certification, the laboratories of UL can take several days in its inspection. In case this device is not suitable, the laboratories elaborated a report in which the causes are presented by which the device was not certified. This will become an indication for the producers to improve their product in order to reach this certification.

In order to obtain the certification the producers they should give to the laboratories UL the following documents.

- Description of the product and the purpose of the same one.
- To highlight the difference among the existent similar products in the market.
- To detail the materials used in the elaboration of the product.
- To explain the product by means of technical, wired diagrams, pictures, etc. that she/he helps UL understand the design and construction.
- Manuals and installation details, handling and operation of the product.
- The Identification of materials that you/they could be used in the future.
- To establish a representative to which will be made arrive all the information on details and for smaller than the certification process.
- Address, telephones and contact points between the company and the laboratories UL
- Name commercial of the company and of the product.

(Under Writter Laboratories, www.ul.com, (n.d), retrieved July of 2006, from: <http://www.ul.com/services/submittal.html>)

2.11.5 Content

There are many types of certifications derivate from the principal one. These subdivisions depend on the product that is going to be certificated.



“ UL Classification

the products that take the mark UL Classification have been evaluated according to specific properties, a certain number of risks or to be used under limited or special conditions. Another certification mark doesn't exist with more acceptances in the United States and Canada on the part of the consumers, the regulation authorities and the sector of the insurance.



UL Listing

The mark UL Listing is applicable to representative samples of completed products that have been rehearsed and evaluated according to the norms of security of USA



c-UL Listing

The products with this mark have been evaluated according to the Canadian requirements of security. This mark is applied in appliances and computer teams, machines of automatic sale, domestic alarm systems, and accessories of illumination and in many more product types.



c-UL-us Listing

This mark is used for products that are marketed in the Canadian and American markets. It indicates the conformity of the agreement products with the requirements of these two countries.



UL Recognition

The mark UL Recognised Component can be used in parts of components that form part of a product or bigger system. Another certification mark doesn't exist with more acceptance in United States and Canada on the part of the consumers, the regulation authorities and the sector of the insurance.



UL-BR/ INMETRO

The mark UL-BR was created by UL to simplify the access to the Brazilian market and conceived to evaluate and to certify electric and electronic products. This certification uses the mark INMETRO (the official Organism of acreditación in Brazil).



UL-AR / Marca S

UL Argentina is authorized to certify all the products affected by the Resolution 92/98 of Argentina. The mark UL-AR fulfills the requirements of the Resolution and it was created to facilitate the access to the Argentinean market.

They also exist other important marks that although they are not belonging to Under Written Laboratories, they are very important when marketing products internationally, we have this way:



Marca CCA

The CCA paneuropea is based on the reciprocal recognition of the results of rehearsals inside the countries members of the agreement. The agreement is valid only for those products for those that harmonized European norms exist.



CCC

The mark CCC is a certification of security and obligatory quality for the products that are sold in the Chinese market. It is applied to 19 groups divided in 132 product categories, in total.



CE

With the marked CE, the maker or their legal representative inside the U.E. they declare that the individual product fulfills the general norms of security of the Directive ones of marked CE. We offer him a wide range of services that you/they support this marked one.



D

The mark D is a mark of voluntary, registered and granted security she/he gives for UL Demko. Through the participation of UL-Demko in the Esquema CB like Organism of National Certification (NCB) in Europe, the Marca D provides an access door to the world market for its products.



EMC

EMC is the sign accepted in the entire world to denominate to the Electromagnetic Compatibility. The paper of UL was fundamental for the creation of the international mark " EMC ", together with other organizations of rehearsals leaders.



ENEC

ENEC is the mark for stars and components, electric and electronic

teams of office and computer teams, transformers of isolation of security and separadores, units of electric feeding and switches for appliances. The mark ENEC certifies the conformity with the norms IN. The countries that have signed the agreement consider that ENEC has the same validity that that of their national marks



Marca Ex

The Former mark is a specific mark for the teams of protection of explosions. It is used to demonstrate that the teams, the protection systems or the components fulfill the requirements of the European norms that are harmonized with the Directive one 94/9/EC - the Directive ATEX that receives this name of the French word "ATmosphere EXplosible").



GOST R

The certification GOST R is obligatory for a wide range of products and it is based on rehearsals of security (the norms IEC with the Russian national deviations) and you prove EMC and, for products that are in contact with the foods, also the Certification of Hygiene. It allows a quick access to the Russian market.



GS

The mark UL GS is applicable in products like appliances, laboratory teams, stars, and also in computer teams and telecommunications, and its components.

The products are evaluated according to the Directive of Low Tension, the Directive EMC and the Directive of Machinery. It is a mark highly accepted by the consumers of the European market as declaration of security and quality.



Marca HAR

The mark HAR is a voluntary certification for cables and wires

accepted in all Europe. The certification outline HAR authorizes to the organisms of certification members to accept the rehearsals carried out by each one of them, and it provides a door of reliable access to many European countries.



Marca NOM

The mark NOM (Mexican Official Norms) it is an obligatory Mexican mark for the electric products, teams of gas, cables and wires, and electronic products and of telecommunications.



PSE (DENAN)

The mark PSE is obligatory in Japan, according to the Japanese law of Electric Teams and Security of the Materials (DENAN). This mark is administered by the Ministry of Economy, Trade and Industry (I PUT) and it allows a quick access to the Japanese market



SASO

The mark SASO is a mark of obligatory quality in Saudi Arabia. It is approved by the Organization of Norms of Saudi Arabia (SASO) to indicate the conformity of an agreement product with the normative ones specific national.

The normative one includes the following products: toys, electric and electronic products, chemical products and of automation. "

(Under Writter Laboratories, www.ul.com, (n.d), retrieved september of 2006, from: <http://www.ul-europe.com/es/solutions/marks/>)

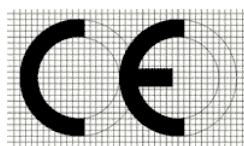
2.11.6 Conclusion

UL is the first organization of certification of product security in the USA. The mark UL is the test of more grateful and accepted product conformity of agreement with the requirements of security of USA and Canada.

Once certificate the product, the company producer can make use of the printed mark in its product in order to increase the levels of sales.

Here is where is an inconsistency, since, the purpose or objective of the normalization through the certification are that this certifications are used globally and not dedicated to complete demands of some countries.

(UL Mark, www.ul-europe.com, (n.d.) retrieved september of 2006 from: <http://www.ul-europe.com/es/solutions/standards.php>)



2.12.1 EUROPEAN COMMUNITY (CEMARK)

2.12.2 General Aspects

In the eighties, Europe established a harmonization system that included aspects of health and security, also known as The new and global pattern of requirements.

All the products that will be marketed inside the European area should possess this certification, be already elements taken place inside and outside of the European Community.

When the mark " CE " is in a product, it means that this product has fulfilled all the requirements settled down by the committee of Security and Health of the European Community.

When a product doesn't complete the established requirements, it won't be able to it will be to be marketed in none of the 22 states that conform the European community.

On the other hand, when a product has been certified with CE, it can be marketed in any part of the European community. This certification is considered as the passport of the products that enter into the European community.

This certification is designed by a technical committee of the European Community that you attended the companies producers that want to incur in the European markets.

The main products that are candidates to be certified are mainly electric, electronic devices, secondary pieces of assembling and functional elements of energy.

The European certification CE mainly is focused in:

- To harmonize all the regulations, so much stops consumers as for producers in the countries belonging to the European Community.

- To maximize the efficiency in the producers by means of the saving in production costs.
- To promote and to develop the norms as for security.
- To incentive the consumers to acquire the articles certified CE.

The mark CE is not a certification of quality. The objective of this mark it is to guarantee the security of a product. The certification CE is granted after a product to compliment certain requirements settled down by the department conformity assessment procedures belonging to the European community.

The most important areas of application of this certification are: Teams of pressure, construction Machinery, teams of high and low voltage, medical Teams, Toys, use teams tame, teams of personal protection, etc. The certification CE is not applicable for articles like, cosmetics, chemical, and food.

2.12.3 Content

When a company wants to obtain the certification CE to enter to the European market, have to complete the following steps:

- To revise to that type of requirements the product is adjusted that is wanted to certify. The Technical Verifier committee adjusts some requirements depending on the product.
- Jointly with the product a manual should be elaborated where the use instructions and possible dangers are specified.
- To elaborate a technical map, where is possible to see how the device was built.
- Remember what the age that the product is directed to.
- To identify the best materials in order to take care of the environment since at the end of the useful life of the device the waste will be able to be recycled.

2.12.4 Conclusion

The European community has become the most important block of nations at the present time. In the political and economical field. The need of a common language as an standard of security in functional articles was indispensable, because the liberation of trade included the free exchange of goods and services.

It is for this reason that was necessary a certification that is recognized by all the consumers, which indicates that it has fulfilled certain standards that guarantee the security in their operation. It is as well as the mark CE becomes one of the most important certifications in the European Community.

The same as the certification UL that has bigger importance in USA and Canada, the mark CE possesses more value in the European Community than in other parts of the world. Although both are certifications of international recognition, we can not speak that they are accepted in a same way. For example, a product that has fulfilled the necessary requirements to be certified UL, in order to be able to enter in the American north market, will have to complete requirements of the norm CE again if one wants to market in the European Community.

These processes although they are necessary, they become difficulties and setbacks somehow for the companies producers.

(CE Mark, CE Marking and CE Certification, www.cemarking.net, (n.d), retrieved August of 2006 from: <http://www.cemarking.net/#what>)

CHAPTER # 3

3.0 APPLICATIONS OF CERTIFICATIONS AND ADMINISTRATION MODELS ACCORDING TO THE ECONOMIC PRODUCTIVE SECTOR

According to the study carried out by the Ecuadorian Ministry of Agriculture in the month of January 2004 published in September of the same year, shows the economic relationship between the main commercial partners of Ecuador and the most important productive sectors.

Among the main commercial partners from the Ecuador we can find: United States, Italy, Colombia, Germany, Russia, Japan, Belgium, Venezuela, Peru and France, which mean approximately 87% of the total exports of Ecuador. Likewise the main productive sectors of the Ecuador that are immerse in international markets are the petroleum, banana, shrimp, fish, flowers, cotton, footwear, fruits, furniture, jeweler's, and tourism.

When combining the information obtained in this study and the one obtained in different sources that will be mentioned conform is used the information presented in the chapters one and two, it is evidenced the importance of the certifications and models of administration of international recognition for the Ecuadorian exporter sector.

According to studies carried out by CORPEI, the Ecuadorian products that are being marketed in the exterior don't fill the whole demand existent, what gives place to other products.

At the present time, we can identify two types of the exporters companies' necessities, on one hand we have those organizations that already have been able to locate their product outside of the national frontiers and that they need to enlarge their market, satisfying the demands of their consumers and on the other hand the companies or managers that want to export their product for first time.

It is here where the companies are in kind of a labyrinth when facing demands imposed for example by the markets to those that want to enter, if a property wants to export their apples, not serious the same thing to make it to a country of Europe that to the United States, since Europe needs a

special certification, and it happens this way to different products depending on many factors that will be explained next.

a) Petroleum

Since Ecuador is member of the OPEC in the year of 1972, the banana took the second place.

The Ecuadorian petroleum is marketed internationally, being this the first item in economic terms.

Among the norms that I consider that are advisable for this sector are ISO 14000, which generates a sense of responsibility as for the care of the environment, in the section 2.2 is explained the applicability and benefits of this norm.

On the other hand the norm OHSAS 18000 is a norm that worries about the occupational well being. This norm is used mainly in the sectors or companies where the workers are exposed to a type of constant risk.

b) The banana tree and fruits.

In 1930 the World economic conditions were favorable to the Ecuadorian banana to find in new markets in the international context, because the world was into an economic recession.

A denominated plague "El mal de Panama", affected to panama and its banana production allowing to Ecuador to take their place in world context. In consequence, the international wholesalers that acquired the Panamanian fruit, needed to satisfy the constant it demands of their markets through new afferents, here is where the Ecuador takes advantage of the opportunity and stands out internationally as producing of banana tree of high quality.

(ACOSTA Alberto, Breve Historia Económica del Ecuador, (november 2004) Corporación Editora Nacional, Quito - Ecuador)

In the case of the Banana and other fruits, can adapt many certifications of those mentioned previously in the chapter two. In my opinion I consider that

the banana and fruit-bearing farming sector should implement a ISO9000, ISO14000 and Fair Trade and in the event of being necessary EurepGap. Each one of these norms is explained with detail in the chapter two.

The biggest buyers of the Ecuadorian banana are United States, Italy, Germany, Russia, Japan, Belgium and Venezuela.

(Altamirano Andres, Producer and Exporter of Banana, telephonic conversation, January of 2007)

c) Shrimp, Fish and sea products

The location of the Ecuador in the world is important at moment to understand its biodiversity, since when being located in half of the world we have a favorable climate with twelve hours of natural light what facilitates that the different species of animals subsist in its natural habitat. Likewise the temperature of the ocean pacifies next to the Ecuadorian costs it is the favorable one so that they are developed in an appropriate way the alive organisms. The fish and shrimp that are coming from the Ecuador are known by their size and good flavor.

In the country we can find the handmade fishing that is the one that is developed in not very deep waters and in small boats that it satisfies the local demand and on the other hand this the industrial fishing that is carried out it in waters but deep with special ships of great size, the companies dedicated to this fishing type belong mainly to character exporter.

Ecuador possesses two kinds of shrimp. On one hand we have the pool shrimp that cultivates it to him with the help of special procedures that are used to obtain bigger size and volume for cubic meter and for another to the sea shrimp that catches with nets.

As we have mentioned in some points along this work, the Ecuador is a country that exports mainly raw materials or commodities; they don't have added value.

It is important to highlight the efforts of the fishing companies that somehow are adding value to their products. There are some companies that are adding value to their products. For example the tuna company is not selling just tuna any more; they are selling tuna in oil and water, with their respective package.

This way they have a bigger participation in the market and consequently bigger profits, that is why that in international environments and when crossing the frontiers of countries partners it is not enough with seeming a good product and good quality, because something is needed that guarantees and support the maximum quality and the best you practice in their elaboration and is recognized by all the final consumers around the world like our main customers such as United States, Italy, Germany, Russia, Japan, Belgium and Venezuela, Colombia, Peru and France highlight.

Here is where converges the objective of this work with the necessity of the companies to incur in new markets or enlarge those already existent.

For the fishing industry of the Ecuador the adaptability of the administration systems like ISO 9000, ISO 22000, INC 8000 in my serious opinion the most advisable in order to obtain the benefits that are generated when obtaining these certifications.

The international market recognizes these certifications immediately endowing him of a distinction among the products of the competition that don't possess some certification class.

On the other hand the certification EUREPGAP would be needed in case the company wants to locate the fish, shrimp or another product of the sea inside the European community.

(Luis Orellana , Funcionario del departamento de comercio Exterior perteneciente al MICIP, Comunicación Personal, 11 de enero del 2007)

d) Flowers

The Ecuador have had a hurried growth in the production of flowers being the second exporter of flowers after Colombia

The growth of the exports of flowers in the Ecuador will depend on the companies and its capacity of creating its own opportunities, expanding its markets, improving its distribution channels, implementing systems of administration of quality, completing the requirements to be certified with green stamps that will allow a better access to markets but demanding and promoting the consumption of flowers among the biggest consumers like United States, Canada, Holland, Germany, Russia, Italy, France, Switzerland, Spain and Argentina.

Although the production of flowers is constant, there are some times where selling is very high and the demand is increased considerably like in San Valentine, Day of the Mothers and Christmas.

It is important also to highlight that the ATPDA tariff preferences (Preferences of zero entrance tariff to the USA in certain products granted to the countries that combat the drug traffic) they an important help to the flower sector because they can negotiate the flower with wholesalers in United States without paying tariffs what increases the utility.

I consider that the implementation of ISO 9000, ISO 14000, Fair Trade and EUREPGAP in case some country member of the European Community is the buyer are very important to increase the level of the exportations.

However other international certifications are used specifically for the flowers. Such as:

Flower Label Program (FLP)

Fair Flowers and Plants (FFP)

International Code of Conduct for Cut Flowers (ICC) y

Milieu Programma Sierteelt (MPS).

(CBI Market Information Database, (1999), Market Access Requirements in CBI's Market Information Database,[Electronic Version], retrieved august of 2006 from: www.cbi.nl/disclaimer)

e) Tourism

Tourism in Ecuador has been increased in the last years, due to the efforts of the Ministry of Tourism that has worried in promoting internationally to the country.

On the other hand the Ecuador is known internationally thanks to the wonderful archipelago of Galapagos, being this most visited place in Ecuador.

The economic revenues coming from the tourism and the hotel activity generate in the country a development in the visited areas and in their communities.

According to a report presented in the inauguration of the International Convention of Ecuadorian Tourism (BITE) in charge of Mayor Marcelo Cabrera, in Julio of the year 2006, it demonstrates that the tourism comes mainly from the United States and of European countries especially France, Germany and Italy.

The growth of the hotel and tourist activity in the country has had a great impact as for the generation of work squares administration models can be applied such as ISO 9000, being focused in the processes in an integral way, ISO 22000 focused in the places of nutritious expenditure.

The implementation of the ISO 14000 will depend on the place where is the hotel, for example if hotel is in a natural preserved area the hotel should demonstrates its interest and responsibility as for the half environmental care.

According to the same report presented in the inauguration of the BITE, it demonstrates that the tourism comes mainly from the United States and of European countries especially of France, Germany and Italy.

f) Jewelry, Furniture and Manufactures

The companies producers of handmade goods have a series of departments in which can be all kinds of processes, differing of another class of companies in which a process prevails on all the other ones; For example in the agricultural companies the work prevails in the floors, the work with fertilizers or the packing form.

In handmade branch we can find many stages in which some administration models can be applied. Inside this branch has taken mainly into account to the jeweler's and the furniture industry, due to their degree of complexity in closing their production cycle.

In the case of the jeweler's everything begins in the gathering of the matter it prevails in rivers and mines, using mainly the manpower of the residents of the surrounded areas. Then you proceeds to the transformation of this matter it prevails in the prospective material, either gold or silver, where they are used chemical and special machinery that can be harmful for the health of the operators in case to not be managed appropriately. Followed, you proceed to the production of the jewel in charge of specialized artisans, where it is also used chemical preservatives in order to maintain the purity and shine of the metal. To conclude the process the places of it expended of the manufactured jewels they should guarantee the good treatment to their clients as well as quality in their processes.

This way each one of the stages that intervene in the production of jewels has different processes which can be evaluated, improved and certificates, so much for the well to be of the producers as to guarantee the quality to the final consumers.

In the case of the timber industry similar production stages also intervene to those of the jeweler's. Beginning from the cultivation of the matter prevails, to pass to their gathering or tale, going by their design stage stops then to capture the ideas in the wood making articles.

According to Gladis Cherrez who has been devoted the last 34 years to the furniture industry next to their husband, she/he comments that the business has been increased the last eight years, that that had generated a considerable growth of the company.

She says, in a beginning we begin with a humble carpentry where the wood was bought and she/he transformed it, our clients especially requested us room furniture and dining room. To the time to pass the quality and seriousness in the work, she/he allowed to expand our participation in the market ending up having sale points in the main cities of the Ecuador and inclusive to international markets.

Likewise she explains to us, that the company had the idea that the certification or the implementation of administration models implied high non recoverable costs.

To measure in that the participation in the market increased the necessity to be but competitive so much in national environments as international was also increased.

This way then, administration models like ISO 9000, ISO 14000, INC 8000, HACCP, OSHAS can be used in each one of the stages mentioned depending the focus of the norm and the necessity of the company previously.

(Cherrez Gladis, asistente de Gerencia en Colineal Corp. Telephonic coverzation january of 2007)

The Certifications and Models of Administration that have been recommended to the companies in the productive sectors and included work presently, are the most appropriate in relation to the function of the

organization. However administration models like Six Sigma and Malcolm Baldrige can be applied to any company type that is in search of the Excellency in all their processes.

In the following table it will be explained in a graphic way the relevance of a norm or administration model on other depending on the productive sector and of the destination country.

The importance or relevance of the norms or administration models will be differentiated by colors, being this way:

- Yellow: Advisable (should have)
- Blue: Important (must have)
- Red: Very important (has to have))

UNITED STATES AND CANADA

	ISO 9000	ISO 14000	ISO 22000	OHSAS 18000	SA 8000	CE	UL	EUREPGAP	HACCP	FAIR TRADE	SEIS SIGMA	MALCOLM Baldrige
PETROLEUM												
BANANA												
SHRIMP												
FISH												
FLOWERS												
FURNITURE												
JEWELRY												
HOTELS												
TUORISM												

EUROPEAN COMMUNITY (Italy, Germany, Belgic, France, Netherlands, spain, Russia)

	ISO 9000	ISO 14000	ISO 22000	OHSAS 18000	SA 8000	CE	UL	EUREPGAP	HACCP	FAIR TRADE	SEIS SIGMA	MALCOLM Baldrige
PETROLEUM												
BANANA												
SHRIMP												
FISH												
FLOWERS												
FURNITURE												
JEWELRY												
HOTELS												
TUORISM												

LATIN AMERICA (Colombia, Venezuela, Argentina y Peru)

	ISO 9000	ISO 14000	ISO 22000	OHSAS 18000	SA 8000	CE	UL	EUREPGAP	HACCP	FAIR TRADE	SEIS SIGMA	MALCOLM Baldrige
PETROLEUM												
BANANA												
SHRIMP												
FISH												
FLOWERS												
FURNITURE												
JEWELRY												
HOTELS												
TUORISM												

ASIA (Japan)

	ISO 9000	ISO 14000	ISO 22000	OHSAS 18000	SA 8000	CE	UL	EUREPGAP	HACCP	FAIR TRADE	SEIS SIGMA	MALCOLM Baldrige
PETROLEUM												
BANANA												
SHRIMP												
FISH												
FLOWERS												
FURNITURE												
JEWELRY												
HOTELS												
TUORISM												

3.1 DEMANDED REQUIREMENTS FOR INTERNATIONAL MARKETS PREVIOUS NEGOTIATION

The access requirements to international markets can be divided in two categories:

On one hand the legal and government requirements are and on the other hand those that are not regulated by governments.

The normative ones are established by the government or public institutions of each country in relation to the conditions in those that the international negotiations have to be carried out. The exporters will carry out a previous analysis of these requirements, since each country counts with normative similar, but not identical.

On the other hand, the non government requirements are established by the private companies, in relation to the demands of the clients.

Among the demands of the markets, they exist normative in areas of Health and Security, Environmental Assets, Social Responsibility and Quality.

3.1.1 Health Requirements

Along the History many epidemics and virus that have been cause of governments' concern have existed like of the final consumers.

For example, the flu to prepare that affected to the birds and era transmitted to people that consumes this animal putting an end to the life of infected people.

It is for this reason that as much the governments and private imports companies, have been interested in the trazability of the products, in order to know the origin of the products.

The trazability of a product is the recognition and location of each one of the stages and processes developed before arriving to the final consumer.

In the event of existing some error in the product or the final consumer's unconformity, you can locate where this inconsistency took place following the record of the product from the sale point until its first beginnings exactly. For this reason is necessary that the companies implement administration models and certifications that demonstrate that the organization has fulfilled certain requirements.

In the case of the Health, the model ISO 22000, HACCP and EurepGAP are the most appropriate, having social objectives.

The European commercial market is considered the most demanding, because the concern for the health, security and environment is very important. For this reason is important to know the benefits of the normalization.

3.1.2 Security and Safeness Requirements

The requirements of security that companies complete can be so much in favor of the employees of the company who are in charge of the elaboration of the product like in the final consumers' benefit. This way for example the occupational security of the workers of a company, by implementing a model of certifiable administration as HACCP.

On the other hand, the final consumers benefit can be achieved y fulfilling requirements of security that gather certifiable norms as the mark CE that is indispensable to be able to market a product in the European Community and as the UL that is necessary to cross the frontiers of the countries of United States and Canada.

3.1.3 Environmental Requirements

These requirements are consequent with the industrial growth around the world, the exploitation and the natural resources.

Deforestation, destruction of the layer of ozone, fluvial contamination, toxic rains and the extinction of species, they are causes of the limitless industrialization.

With the objective of taking care of the natural environment that surrounds us, governments, international organizations as the ISO and groups environmentalists devised some measures that would generate a sustainable development. As a result of this concern, certifiable administration models were created as ISO 14 000 that demonstrate the responsibility of the companies with the environment.

The deterioration of the environment due to the contamination is reason of world concern and especially of the countries of first world since are these that contaminate in more.

3.1.4 Social Requirements

The social factors are important for the consumers in the destination countries and for the workers in the producing countries.

When the social focus of the companies this correctly directed toward the complete benefit of the workers and of the society in general, the image of this company strengthens, the processes improve and the final consumers feel confident when acquiring a well in which you/they support the good social conditions.

The consumption habits in the last times have changed the traditional consumption ways and production to a business conscience or also called social responsibility.

This happens due to the evolution and respect of the human rights, and to the interest of ONGs, and governments in respecting them.

To fulfill these requirements in an efficient way, certifiable administration models exist as Fair Trade, OHSAS 18000, INC 8000 and soon ISO 26000.

3.1.5 Quality Requirements

To the term quality has been given several meanings; the definition that gives the " BvQi " certifier relating with the certification is to refer to quality like "the group of the characteristics of a product or service, able to satisfy the necessities and expectations, at the present and even in the future of the or client. The certificate establishes a declaration of the achievement of those Characteristics"

(Bureau Veritas BVQI, www.bureauveritas.com, (n.d.), retrieved september of 2006, from www.bureauveritas.com.ec/contacto.html,)

To fulfill the requirements of quality satisfaction it is necessary to:

- complete and to overcome the expectations of the clients
- offer a product of conformity with the established standards
- offer a product according to the normative ones social
- possess a competitive price
- have Efficient processes

(CBI Market Information Database, (1999), Market Access Requirements in CBI's Market Information Database,[Electronica Version E], retrieved el 23 de august del 2006 de: www.cbi.nl/disclaimer)

CHAPTER # 4

CONCLUSIONS AND RECOMMENDATIONS

After the Second World War the necessity of a common understanding among nations was indispensable. In the beginning each country had a series of requirements, being some different from other, what hindered the exchange and the international negotiation of goods and products. Governments and companies demanded its suppliers the execution of normative in aspects of quality, social responsibility, environment, good factory practices, good practical agricultural and of security, in order to satisfy the expectations of the clients and to guarantee the marketed goods.

Along the time, this normative others normative demanded by the importers, but rather the companies began to apply them voluntarily in order to improve the processes, the normalization proliferates in great measure, being key for the companies that want to incur in international markets.

In the development of the present work I have included several aspects of different nature in order to satisfy the initial outlined objectives.

In the first chapter are aspects like, antecedents of the certifications, the type of companies that can be certified and the main certifiers companies that are in the country.

The chapter two is a brief study of each one of the main certifications and administration models that are recognized internationally and applicable to the main productive sectors of the Ecuador, differentiating them from each other and for their application field like administration of quality, environment, alimentary security, social responsibility and occupational security, and of technical conformity.

The third chapter analyze the application of the certifications and administration models according to the productive sector of the Ecuador, making emphasis in the main export products like petroleum, banana tree and fresh fruits, shrimp and products of the sea, flowers, among other and the main countries buyers of this products, strengthening the correlation with graphics where is shown relevance of a norm or administration model on other depending on the productive sector and destination.

This work will be a source of consultation for companies and managers, with the purpose of facilitating and to guide the exporter sector at the moment to select the administration models or the certifications either required to enter in a certain market or to improve its competitiveness.

In the Ecuador, the culture of standardization has not proliferated, because there is no enough motivation exists to do it. On one hand the government and the competent organs in this area, they don't have they have worried in that so much the private company and it publishes they apply and know the benefits that generate these administration systems.

On the other hand the ignorance on these topics has generated kind of a rejection, since the implementation of these models is often considered as an unnecessary expense in the companies. This is because in the Ecuador most of the companies don't possess long term objectives, for what the improvisation has become a characteristic of the Ecuadorian productive sector.

Likewise, the companies that are unwrapped in the international trade have left the innovation and the improvement continuous side volunteer, since many times they only fulfill the requirements that are imposed, be already for the countries importers or for the final consumers.

The focus and objectives of the administration models and certification point to the free trade, integration and elimination of the physical frontiers; they are based on liberal principles. However there are ideologies that are against the liberation of the trade and integration. Here is where the globalization ideas are opposed with the nationalist ideologies, creating kind of a conflict among the economically aligned countries, mainly of first world and the not aligned countries or of third world.

The globalization can be seen as a process of world integration that offers multiple opportunities, but, on the other hand it can be seen as a process that puts in danger the normal and evolutionary development of the developing nations.

The organizations that implement the administration models and certifications of international recognition will be able to enjoy the advantages and benefits that these offer.

Among the advantages:

- International recognition
- Bigger access to international markets
- Enlarge the market already existent
- The clients' bigger satisfaction
- Documentation of the processes
- Improvement continues of the company
- Decrease of errors
- Saving of time and money
- Efficiency in the processes
- Focus integral
- Good work atmosphere
- Decrease of occupational risks
- Great compatibility and interoperabilidad of goods and services

For this reason future young professional and managers that will be unwrapped in these areas, should thoroughly know the benefits and advantages that these generate, so much for the private company, publishes like for the country in general assuming the paper like elements multipliers of the application and use of the certifications and administration models that increased the managerial level making it more competitive internationally.

We can evidence two examples of common language on international commerce. On one hand, the Incoterms, initials that abbreviate International Commerce Terms that are a group of international rules, controlled by the International Chamber of Commerce.

This has been the result of general agreements reached among all the economic participants like suppliers, users, and governments.

They agree on specific data and approaches to be applied cohesively in the option and the classification of materials, the production of products, and the provision of services.

Then, the certifications are neither the panacea to economic problems of companies nor a guarantee of a save future of the organizations. They are a decisive factor at the moment to market a product or service internationally; being preferred by final consumers. The fact of having a certificate product or service guarantees to the final consumer that the company has directed all the necessary efforts to satisfy the final consumers requirements.

BIBLIOGRAPHY

REFERENCIAS - BIBLIOGRAFIA

ACOSTA Alberto. Breve Historia Económica del Ecuador. Quito – Ecuador
Corporación Editora Nacional. 2004

ALTAMIRANO Andres, Productor y Exportador de Banano, Machala Ecuador.
12 de enero del 2007

ALVARADO Lucia, (2005), Normas Sobre Responsabilidad Social: El Avance
Inexorable Hacia los Sistemas de Gestión de la Calidad Total (TQM),
<http://www.gestiopolis.com/canales5/ger/normastqm.htm>

BALTIC CONTROL. www.balticamericas.com.
www.balticamericas.com/ecuador/contacto.html

BORRERO Eduardo. (2006), Gestión de Servicios Internacionales: Modelos de
Gestión, Ponencia dirigida a: Octavo Ciclo, Escuela de Estudios
Internacionales, de la Universidad del Azuay, Cuenca Ecuador.

BULLTEK Ltd, (2000) Preguntas Frecuentes,
[de:www.bulltek.com/Spanish_Site/ISO14000INTRODUCCION/ISO%2014000%20FAQ_Spanish/iso14000faq_spanish.html](http://www.bulltek.com/Spanish_Site/ISO14000INTRODUCCION/ISO%2014000%20FAQ_Spanish/iso14000faq_spanish.html)

BUREAU VERITAS BVQI, www.bureauveritas.com, (n.d)
www.bureauveritas.com.ec/acerca.html,)

BSIAMERICAS. OHSAS, www.bsiamericas.com (n.d)
<http://www.bsiamericas.com/Mex+Salud+Ocupacional+y+Seguridad/Implementar/index.xalter>

CE MARK, CE Marking and CE Certification, www.cemarking.net, (n.d),
<http://www.cemarking.net/#what>

CHERREZ Gladis, asistente de Gerencia en Colineal Corp. Comunicación
Telefónica 14de enero del 2007

CORTES H, (2001) ISO 14000, p. 1
<http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger/iso14000hc.htm>

COTECNA, www.cotecna.com www.cotecna.com.ec/spanish/infooffices.asp

COX, W. Robert. *Production, Power, and World Order*. New York, Columbia, University Press. 2002

CBI, Market Information Database, (1999), Market Access Requirements in CBI's Market Information Database,[Versión Electrónica], www.cbi.nl/disclaimer

EUREPGAP, Food and Agriculture Organization of the United States, www.fao.org, (n.d.),
http://www.fao.org/documents/show_cdr.asp?url_file=/docrep/007/ad818s/ad818s07.htm

ECHE G George. *El Six Sigma Para Todos*. New Jersey, EE.UU. 2003

EXPORT AUDIT. Gestión 2000, ISO 9001 2000. Barcelona, España. Serie: documentos técnicos CORPEI. Nº 3, 2005. 2001.

FAIRTRADE LABELLING ORGANIZATIONS INTERNATIONAL, (February 2004), [Versión Electrónica] Fair Trade Standards for Bananas for Hired Labour, http://www.fairtrade.net/fileadmin/user_upload/content/Banana_HL_July_06_S_P.pdf

FERNÁNDEZ H, (2000) Norma ISO 9001:2000, Sistemas de Gestión de la Calidad, requisitos, www.buscarportal.com/articulos/iso_9001_2000_gestion_calidad.html

GONZÁLES H, (2006) qué significa para una organización implantar ISO 9000. <http://www.gestiopolis.com/canales6/ger/gestion-de-la-calidad-aplicacion-de-la-norma-iso-9000.htm>

HELBERLING G. (2004) The ISO Survey of Certifications 2004, p 19 [Versión Electrónica], p 19, <http://www.icontec.org.co/Contents/e-Mag/Files/Survey2004.pdf>.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN (INCONTEC).
Sistemas de gestión de la calidad Norma técnica colombiana NTC – ISO 9001.
Bogota Colombia. 2000

INTERTEK FTS, www.intertek-fts.com,
www.intertek-fts.com/programmes/ecuador/?lang=en&id=ECUADOR

LUCERO J, MARTOS C, & RODRÍGUEZ M, (1999) ISO 9001, [Versión Electrónica]
<http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger1/iso14car.htm>

ORELLANA Luís, Funcionario del departamento de comercio Exterior
perteneciente al MICIP, Comunicación Personal, 11 de enero del 2007

PALÚ E. (noviembre del 2005), ISO 22000, Nuevo estándar mundial de seguridad
alimentaria, p. 2 [versión electrónica], documento de SGS e Infocalidad,
www.sgs.com

RAITEC (2003), Modelo Europeo de Gestión de la Calidad, [Versión Electrónica],
p. 53 [www.raitec.es/CDA/Pdf/ModeloEuropeoGestionCalidad\(EFQM\).pdf](http://www.raitec.es/CDA/Pdf/ModeloEuropeoGestionCalidad(EFQM).pdf)

SA 8000, www.dnv.com (n.d.)
<http://www.dnv.com.ar/certificacion/responsabilidadsocialcorporativa/socialaccountability/SA8000>

SERVICIO NACIONAL DE SANIDAD Y CALIDAD AGROALIMENTARIA (SENASA) ,
(1999), Manual para la aplicación del Sistema de Análisis de Peligros y Puntos
Críticos de Control (HACCP) para la Industria Lechera de Argentina [Versión
Electrónica]
www.alimentosargentinos.gov.ar/programa_calidad/Manual_HACCP_lacteos.pdf

SGS, www.sgs.com (n.d.) [www.sgs.com/ contact_us?clickedcountry=38](http://www.sgs.com/contact_us?clickedcountry=38)

SICA ECUADOR, (2002), La Norma ISO 14000, [Versión Electrónica]
www.sica.gov.ec/agronegocios/productos%20para%20invertir/organicos/certific/iso14_archivos/iso.html

UL MARK, www.ul-europe.com, (n.d.) <http://www.ul-europe.com/es/solutions/standards.php>

Under Writter Laboratories, www.ul.com, (n.d)
<http://www.ul-europe.com/es/solutions/marks/>

VERTULLO V, (1999), GUÍA DIDÁCTICA HACCP, Mucho más que un Método, una Filosofía, [Versión Electrónica],
<http://www.pes.fvet.edu.uy/publicaciones/haccp.htm>

WHEAT B., MILLS Check, CARNELL Mike. SEIS SIGMA una parábola sobre el camino hacia la excelencia y una "empresa esbelta. Madrid. 2003.

ANEXOS

ANNEX 1

CONTENT OF ISO 9000

4.0 Requirements of the documentation

The requirements of the documentation can separate in two classes:

"4.1 General requirements

- To distinguish and to Select the key processes for the system of Administration.
- To establish the interaction among the processes
- To determine the methodology that assures the synergy among processes, the same one that can be controlled and organized.
- To examine the resources with which the company counts in order to sustain and to guide to the administration pattern.
- To carry out pursuit, mensuration and analysis of each process.
- Focus in the continuous improvement.

4.2 Requirements of the documentation

- Procedures and instructions
- Declaration of the politics and objectives of the Quality
- Manual of quality.
- The Procedures required in this Norma.
- The necessary Documents to assure the planning, operation and control of the processes.
- The Registrations required by this Norm."

5.0 Responsibility of the Address

5.1 Commitment of the Address

- Communicating to the organization the importance of the execution of the requirements
- Establishing their Politics of Quality
- Establishing their objectives of Quality
- To revise the System of Quality
- Proportionate the Appropriate resources

5.2 Focus to the client

- The High Address should make sure that is counted with a focus to the client
- Important as we make sure that we understand the necessities of the Clients
- 5.3 politics of the quality
- The High Address should assure that the politics of the quality completes the requirements requested by the norm.

5.4 planning

5.4.1 Quality Objectives

The objectives of Quality should be appraisable, quantifiable and consistent with the politics of Quality.

- One plans the installation of the system of administration of quality
- They think about the changes to the system of administration of quality
- It makes sure that the planning process and transition of the system is taken according to that drifted.

5.5 responsibility, authority and communication

The high address should worry that so much authorities and responsibilities are communicated and accepted by the whole organization.

5.5.1 Representative Manager

Is the person representative and coordinator of the high address before the System of Administration of Quality.

This person should:

- To assure that the system of administration of the quality is implemented
- To maintain informed to the address
- To assure that one has the focus to the client in all the levels of the organization.

5.5.2 Internal communication

The communication is audited in the emission process, reception and report from how it was received.

5.6 revisions for the address

5.6.1 Generalities

- To assure the continuous consistency adaptation and effectiveness of the SGC
- To visualize opportunities for improvement
- To determine the necessity of changes
- To revise the politics of Quality
- To generate and to maintain registrations of the revisions

5.6.2 Revision of processes

- The information to be audited in the revision of the High Address is:
- The results of audits
- The clients' feedback
- Situation of the actions correctives and preventive
- Pursuits of the derived actions of the revisions previous of the address
- Planned changes that they could affect to the System of Administration of the Quality

- Recommendations of improvement
- It improves of the effectiveness of the System of Administration of the Quality and their processes
- It improves of the product in connection with the client's requirements and
- Necessities of resources

6.0 administrations of the resources

- Provision of resources
- Human resources
- Infrastructure
- Set of work
- ISO requests that the necessary resources are determined to operate with quality and in that way it will be more probable to achieve the client's satisfaction.

7.0 realization of the product

- Planning of the Realization of the product
- Processes Related with the Clients
- Design and Development
- Purchases
- Benefit of the Service
- Control of Teams

8.0 measurement, Analysis and it Improves

8.1 generalities

- The organization should plan and to implement the pursuit processes, mediation, analysis and necessary improvement for:
- To demonstrate the conformity of the product
- To make sure of the conformity of the system of administration of the quality, and
- To improve the effectiveness of the system of administration of the quality continually

8.2 supervision and Measure

- The client's satisfaction
- Internal audit
- Supervision of processes
- Inspection of Service

8.3 control of Service doesn't Conform

8.4 analyses of Data

8.5 improvements

- It improves Continuous
- Work Correctives
- Work Preventive"

(Colombian institute of Technical Norms and Certification (INCONTEC), (December of the 2000) Norma Colombian technique NTC - ISO 9001, Systems of administration of the quality, p. 8, Bogotá Colombia.)

ANNEX 2

CONTENT OF THE NORM ISO 14000

"The establishment of a Environmental Politics has the following steps:

a) Planning: The organization should settle down and to maintain a day the or the procedures to identify the environmental aspects, for this should:

- To know all the requirements, legal or not, existent
- The objectives and goals that pursue achieving these environmental aspects to settle down
- To define the Program of Environmental Administration

B Installation and Operation: The organization requires:

- To define their structure and the responsibilities of their members
- To communicate
- To document the System of Environmental Administration
- To control the handling of this documentation
- To elaborate contingency plans and to prepare the answer capacity.

C Confirmation and Correct Action: In this phase she/he requires to settle down:

- The pursuit and the mensuration of actions
- The non conformity, correct action and preventive action
- The half environmental registrations
- The audit of the System of Environmental Administration
- The high address of the organization should revise the system of environmental administration, to defined intervals that are enough to assure its adaptation and its continued effectiveness."

(SICA Ecuador, (2002), La Norma ISO 14000, p. 5, 6,7 [Versión Electrónica] retrieved in 2006
from www.sica.gov.ec/agronegocios/productos%20para%20invertir/organicos/certific/iso14_archivos/iso.html)

ANNEX 3

CONTENT OF THE NORM ISO 22000

The standard consists of 8 main elements:

- Reach
- Terms and definitions
- System of Administration of Alimentary Security
- Responsibility of the Address
- Administration of Resources
- Planning and realization of sure products
- Validation, verification and it improves of the System of Administration of the Quality
- The Reach is of this administration system this focused in the control measures that the company has to use in order to be able to reach the goals that said system has as objective.

Normative of Reference, this section embraces the reference materials that they can be used for a better understanding of the terms and definitions used in the documents of the norms ISO.

Terms and definitions, with the objective of maintaining a common language, this section tries to clarify the 82 terms used by ISO. This way you can achieve a better understanding at global level.

System of Administration of Alimentary Security, is focused in Establishment, documentation, installation and maintenance of a Effective system of Administration of Alimentary Security, with the procedures and required registrations and that they are necessary to assure their development, Installation and bring up to date.

Responsibility, defines the relationships between the responsibilities and commitments of the high management, keeping in mind that the management will be the responsible for the installation and maintenance of the system.

Administration of the resources, a system of alimentary security that has been implanted in an effective way, implicitly means that the high management has given the resources that are necessary to reach the goals proposed by the system of alimentary security and to obtain the maximum benefit of the same one.

These resources can be the necessary physical materials as teams, you scheme, software, infrastructure, among others; likewise resources non materials as training, professionalism, ethics, responsibility, leadership.

The Planning and realization of sure products, in this section the system of Alimentary Security incorporates some elements of the administration models in Good Practices of Factory (GMP) and of the analysis of dangers and points of critical control (APPCC). in order to obtain the prospective results, the company will also implement a program of pre-requirements that which includes training, cleaning, disinfection, maintenance, trazability, suppliers' evaluation, control of no-according products and means of improvement, in order to solidify a base for the production of sure products.

Validation, verification, and it improvement of the System of Administration of Security

the company can demonstrate this model's effective and efficient impact, evidence should be provided that all the requirements with institutional support are supported by a scientific base, with that which is demonstrated that all process can be documented and subject of corrections with what makes sure a continuous improvement.

(Palú E. (November of the 2005), ISO 22000, New world standard of alimentary security, [electronic version], document of SGS and Infocalidad, Retrieved September 13 2006 of www.sgs.com)

ANNEX 4

CONTENT OF EUREPGAP

The organizations candidates to be certified EUREPGAP will complete some requirements like:

Trazability

This term means that the food that this in the sale point to the final consumer, it can be identified from its end until its origins in the property.

Internal inspection.

Those responsible for the implementation of the norm EurepGap, they will carry out a periodic evaluation in order to maintain the certification.

Varieties and propagation material.

The propagation materials and their treatment should be documented for appropriate control means. Means of control of quality should be used for the selection and use of the seeds.

Inspection of the place

The supplies that are used in the property should be evaluated and registered.

I manage of floor and substrates.

The production means like the fumigations and chemists should be solely used when a justification exists. This justification should be documented.

Use of fertilizers.

The fertilizers used in the cultivation should be documented and registered, the same ones that should be kept in cellars under excellent conditions to assure their good index of neatness and health.

Watering.

The watering waters should be analyzed. One can not water the cultivation with dirty waters without the due treatment and adaptation for the watering. To obtain a sure and planned crop, the watering readiness should be constant.

Health manage

- The plagues should be eliminated through a continuous integrated system.
- The supplies fitosanitary should be chosen by qualified personnel, as national laws and of the country destination.
- The information of the fertilizers should have: I siege, it dates, name of the product, active ingredient, time until the crop, etc.
- The storage infrastructure should be under good conditions.
- The waste of the used chemists should be managed in sure form, assuring the care of the environment

Harvests.

Those responsible for the property or the high address will prevent any type of risk that one can give in the crop. For example, appropriate suits for the workers, adapted soaps of toilet personnel, to wash you the hands, etc.

Post harvest manage

Basic instructions on hygienic handling have to be given to the workers.

The water for the laundry of products has to be drinkable.

The handling place and the cellar have to stay under clean and sure conditions.

Handling of waste, environmental pollution

The possible risks of contaminating the environment have that you identified and corrected.

Health, security and occupational well-being.

All those teams that are considered as a danger for the workers, will necessarily have to be managed by qualified personnel. The workers will have all the preventions, in order to avoid accidents. The homes of the workers that you/they live inside the perimeter of the property will have the basic services.

Environmental matters.

EurepGap and its norms, it provides the farmer of tools that you/they can be used in order to not contaminate the natural environment.

The producers can also implement another type of certifications of care and protection of the environment; such as the ISO 14000 for example.

(EUREPGAP, www.ceres-cert.com, (n.d.) retrieved August 6 2006, of: http://www.ceres-cert.com/sp_certificacion__eurepgap.html)

ANNEX 5

CONTENT OF THE CERTIFIABLE PATTERN FAIR TRADE

2.8.5.1 Social development

Minimum requirement

- Fair trade should improve the social conditions of the workers
- Requirement of progress
- The economic benefits should be distributed equally among the workers.

a. Abolition of the Discrimination

in the convention 111, ILO and FLO they agreed in the article 1 that: any distinction type, exclusion, or preference related with the race, color, sex, religion, political opinion, nationality or social origin that it affects the equality of treatment opportunities among the workers, will be completely rejected.

Minimum requirements

- That all the workers are treated in a same way, without caring their differences.
- Requirements of progress
- FLO in its verification detects some discrimination indication, objectives that have to be completed settles down and reported in a period of time.

b. Work Forced and I Work with smaller than Age Requirements

- People with less than 15 years of age they can not be hired.
- In case they have between 15 and 18 years of age, as much studies as the physical and moral conditions, they can not be affected to but that one requests the permission corresponding of the parents. Contrary case the minimum age to work is 18 years.
- The spouses of the workers can work outside of the farm.

c. Freedom of association

Minimum requirements

- The organizations that are conformed by the workers are recognized by the high address and for the FLO,
- These organizations are entitled the to meet periodically and to have a representative chosen democratically.
- The organizations have to be inscribed in the institutions of corresponding normalization.

Requirements of progress

- The activities of the workers have that you improved through training.
- In case the workers have not established some class of union, the representatives of the property, jointly with the workers they will find the way to establish relationships.

d. Condition of the Workers

Minimum requirements

- The wages have to be established according to internal national laws and in connection with the perceived utilities of the farm.
- The employer will establish the wages according to the functions or positions carried out by the workers.
- The payment of wages should be punctual and documented.
- The benefits like maternity, Public Health, among other, they will be agreed between employer and employees with base in the national legislation.
- After two years of work from the date of the certification the contracts of the workers will be legally revised.

Requirements of progress

- The employer worked being focused in the good to be of his employees.
- The maximum time of work per week will be of 48 hours. In case the national legislation has smaller or bigger time, this law will prevail.
- The wages have to be increased according to the inflation

e. Health and Occupational Security

- As much work places as machinery should not affect the health of the workers
- The workers should have a department I prescribe, as well as an investigation agency has more than enough risks in the health.
- All those that work with chemical and toxic substance, should be informed constantly about the dangers that this represents, as well as endowed with the appropriate protection.
- People between 15 and 18 years, physical pregnant, disabled women and mentally, sick chronic, they can not work with elements or dangerous considered materials.

- The workers are not authorized to take their uniform to the house
- All the materials will be kept spacey in cellars conditioned.
- Exits and emergency signs have to be clearly established
- Closed places with ventilation
- Requirements of progress
- The workers should be qualified to respond appropriately to any emergency.
- The property or organization should be periodically evaluated, in order to find possible risks of health and security.

2.8.5.2 Economic development

a) Premium Price

- The price that is paid by a certified product Fair Trade includes a prize or allowance. This prize is used to improve the socio-economic condition of the workers and its families. The employer should have the capacity to manage this utility with transparency in favor of the workers.
- To the moment that you/they are obtained the certification, it should be formed or to hire a team countable auditor
- This group auditor should be chosen democratically
- The group countable auditor made the decisions based on a democratic consent.
- The expenses of the utilities obtained by the price prize, they will be managed exclusively by the group auditor and drifted in advance.

b. Capacity of Export Requirements

- The logistics team and communication should be qualified and I list to act.
- The export products have to be according to the requirements of the importers.
- A demand of certified products Fair Trade should exist in the market.

c. half environmental Protection

The producers will worry about the environment, in the sense of assuring as much as possible, a sustainable development. This way they generate stability presently and future.

Minimum requirements

- The properties producers will be governed to the so much margin of the national legislation as international with regard to the use of chemical supplies.

All the used materials will obey the standards settled down by Fair Trade for the obtaining of a clean production.

Requirements of progress

- The organization will be subject to periodic revisions in order to maintain the standard established ambientles, or in its defect, to improve those practices that are considered harmful it stops in natural environment.

(FAIR TRADE, www.fairtrade.org, (n.d.), retrieved August 12 2006 of: http://www.fairtrade.org.uk/about_standards.htm)