



**UNIVERSIDAD
CENTRAL**

**CONVENIO DE COOPERACIÓN No. 612 de 2013 entre la UNIVERSIDAD
CENTRAL y la SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO
ECONÓMICO – ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ**

OBSTÁCULOS TÉCNICOS AL COMERCIO:

**CARACTERIZACIÓN DE LA NORMATIVIDAD EXISTENTE,
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

INFORME FINAL

Bogotá, 25 de marzo de 2014

Tabla de contenido

I. ANÁLISIS SECTORIAL	5
1. SECTOR CALZADO	5
1.1. Generalidades	5
1.2. Infraestructura de calidad para el Sector Calzado en Colombia	6
1.2.1. Normas Técnicas	8
1.2.1.1. Normas Técnicas Colombianas	8
1.2.1.2. Normas Internacionales	10
1.2.1.3. Normas Europeas	10
1.2.1.4. Normas Técnicas Estados Unidos	11
1.2.2. Infraestructura para evaluación de la conformidad existente para el sector	11
1.3. Reglamentos Técnicos vigentes	13
1.3.1. Reglamentos Técnicos en Colombia	16
1.3.2. Reglamentos Técnicos Estados Unidos y Canadá	16
1.3.3. Reglamentos Técnicos en la Unión Europea	17
1.3.4. Reglamentos Técnicos en México	18
1.3.5. Reglamentos Técnicos en otros países	19
1.3.6. Evaluación comparativa de los reglamentos	19
1.3.7. Normas Privadas	20
1.4. Conocimiento de los empresarios sobre la infraestructura de calidad disponible	22
1.5. Hallazgos, conclusiones y recomendaciones	24
2. SECTOR TEXTIL – CONFECCIONES	28
2.1. Generalidades	28
2.2. Infraestructura de Calidad para el Sector Textil-Confecciones en Colombia	31
2.2.1. Normas Técnicas	33
2.2.1.1. Normas Técnicas Colombianas	33
2.2.1.2. Normas Europeas	33
2.2.1.3. Normas Mexicanas	38
2.2.1.4. Normas Técnicas Estados Unidos	39
2.2.2. Infraestructura para evaluación de la conformidad existente para el sector	39
2.3. Reglamentos Técnicos vigentes	41
2.3.1. Reglamentos Técnicos Colombia	41
2.3.2. Reglamentos Técnicos Europeos	42
2.3.3. Reglamentos Técnicos Estados Unidos	45
2.3.4. Reglamentos Técnicos Mexicanos	47
2.3.5. Normas Privadas	47
2.4. Conocimiento de los empresarios Colombianos sobre la Infraestructura de la Calidad	49
2.5. Hallazgos, Conclusiones y Recomendaciones	50
3. SECTOR ENVASES DE PLÁSTICO	54
3.1. Generalidades	54
3.2. Infraestructura de la calidad para el Sector Plásticos en Colombia	55
3.2.1. Normas Técnicas	56
3.2.1.1. Normas Técnicas Colombianas para el sector	56
Fuente: ICONTEC	57
3.2.1.2. Normas Técnicas Internacionales	57
3.2.1.3. Normas Técnicas Europeas	58
3.2.1.4. Normas Estados Unidos	58
3.2.2. Infraestructura para evaluación de la conformidad existente para el sector	58
3.3. Reglamentos Técnicos vigentes	59
3.3.1. Reglamentos Técnicos en Colombia	62
3.3.2. Reglamentos Técnicos en la Unión Europea	63
3.3.3. Reglamentos Técnicos Estados Unidos	64
3.3.4. Reglamentos Técnicos en Canadá	64
3.3.5. Reglamentos Técnicos MERCOSUR	65
3.3.6. Evaluación comparativa de reglamentos	66
3.4. Normas Privadas	66

3.5.	Conocimiento de los empresarios sobre la infraestructura de calidad disponible.....	67
3.6.	Hallazgos, conclusiones y recomendaciones	68
4.	SECTOR MUEBLES DE MADERA	71
4.1.	Generalidades	71
4.2.	Infraestructura de calidad para el sector	73
4.2.1.	Normas Técnicas.....	73
4.2.1.1.	Normas Técnicas Colombianas para el sector	73
4.2.1.2.	Normas Técnicas Estados Unidos	75
4.2.1.3.	Normas Internacionales	75
4.2.1.4.	Normas Europeas	75
4.2.2.	Infraestructura para evaluación de la conformidad existente para el sector.....	75
4.3.	Reglamentos Técnicos vigentes.....	76
4.3.1.	Aspectos de la madera o de los muebles de madera que pueden estar sujetos a requisitos “técnicos”.....	76
4.3.2.	Reglamentos técnicos en Colombia.....	79
4.3.3.	Reglamentos técnicos Estados Unidos	79
4.3.4.	Reglamentos técnicos Unión Europea	83
4.3.5.	Evaluación comparativa de reglamentos	83
4.4.	Normas Privadas.....	84
4.5.	Conocimiento de los empresarios sobre la infraestructura de calidad disponible.....	85
4.6.	Hallazgos, conclusiones y recomendaciones	86
II.	HALLAZGOS, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	89
5.	TODOS LOS SECTORES.....	89
5.1.	Conclusiones.....	89
5.1.1.	Generalidades.....	90
5.1.2.	Gestión empresarial en las MiPYME	92
5.1.3.	Normas y evaluación de la conformidad, incluida la certificación.....	95
5.1.4.	Calidad, gestión de la calidad y “cultura de la calidad”.....	104
5.1.5.	Calidad percibida: la influencia de los clientes - incluidos los consumidores - en la calidad 109	
5.1.6.	Ambientes de trabajo y prácticas laborales.....	110
5.1.7.	Marcas y etiquetado	113
5.1.8.	Reglamentación para fortalecer el comercio.....	116
5.1.9.	Desarrollo de políticas.....	120
5.1.10.	Información y conocimiento.....	120
5.1.10.1.	Información comercial general	120
5.1.10.2.	Información sobre requisitos técnicos específicos	124
5.1.10.3.	Información de alto valor (técnica)	125
5.1.10.4.	Información de alto valor (empresarial)	126
5.1.10.5.	Coordinación de la información, creación de conciencia y soporte relacionado 126	
5.1.10.6.	La educación como un medio para contrarrestar los obstáculos potenciales al comercio 128	
5.2.	Recomendaciones.....	131
5.2.1.	Generalidades.....	131
5.2.2.	Gestión empresarial de las MiPYME	132
5.2.3.	Normas y evaluación de la conformidad, incluida la certificación.....	135
5.2.4.	Calidad, gestión de la calidad y “cultura de la calidad”.....	141
5.2.5.	Calidad percibida: la influencia de los clientes - incluidos los consumidores finales - en la calidad 142	
5.2.6.	Ambientes de trabajo y prácticas laborales.....	143
5.2.7.	Marcas y etiquetado	144
5.2.8.	Reglamentación para fortalecer el comercio.....	144
5.2.9.	Desarrollo de políticas.....	144
5.2.10.	Información y conocimiento.....	146
III.	ANEXOS	148
A.	ANEXO 1 - MATRIZ DE RESULTADOS ENTREVISTAS Y SITUACIÓN DE LAS MiPYME´S BOGOTANAS	149
B.	ANEXO 2 – UNA REVISIÓN (MUY) BREVE DEL SIGNIFICADO DE CALIDAD.....	151
C.	ANEXO 3 -- DESARROLLO DE POLÍTICAS PARA EL SOPORTE DE LAS MiPYME EN SUS PROGRAMAS QUE ABORDAN LA “INTERNACIONALIZACIÓN” DE SUS NEGOCIOS CON BASE EN LA EXPERIENCIA EUROPEA, OECD Y APEC 154	

D.	ANEXO 4 – UTILIZACIÓN DE ORGANIZACIONES INTERMEDIARIAS (OI) PARA AYUDAR A LAS MiPYME CON SUS CERTIFICACIONES.....	158
E.	ANEXO 5 - EL ENFOQUE ESTRATÉGICO UNIDO 3C PARA AYUDAR A LOS PAÍSES EN VÍAS DE DESARROLLO A SUPERAR LAS RESTRICCIONES A LA PARTICIPACIÓN EN EL COMERCIO.....	169
F.	ANEXO 6 - EMPRESA JOVEN EUROPEA	173
G.	ANEXO 7 – OPCIONES PARA LA POLÍTICA PÚBLICA.....	175
H.	ANEXO 8 – ¿UNA ETIQUETA “BUENA PARA EL DESARROLLO” [DE LAS MIYPME EN BOGOTÁ]?.....	178
I.	ANEXO 9 - NORMAS DE ADQUISICIÓN GUBERNAMENTAL DEL REINO UNIDO	182
J.	ANEXO 10 – BIBLIOGRAFÍA.....	183

I. ANÁLISIS SECTORIAL

El análisis sectorial realizado en este capítulo se sustenta en las entrevistas de profundidad realizadas a un grupo de empresarios, el desarrollo de 4 grupos focales, uno en cada subsector seleccionado, la revisión de estudios previos sobre los sectores estudiados y la investigación sobre reglamentos técnicos y normas técnicas existentes en Colombia y en los principales países con los cuales se han firmado acuerdos comerciales.

Los resultados de las entrevistas se presentan en el Anexo 1 y fueron agrupados para su evaluación, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- Gestión empresarial de la MIPYME's
- Normas y evaluación de la conformidad
- Calidad, gestión de calidad y “cultura de calidad”
- Ambientes de trabajo y prácticas laborales
- Necesidades y expectativas de los empresarios

1. Sector calzado

1.1. Generalidades

El sector de los cueros, calzado y marroquinería es uno de los que han sido considerados estratégicos por el Gobierno Nacional. De acuerdo con información del Plan de Negocios para este sector, desarrollado dentro del Programa de Transformación Productiva, el 98% de las empresas formales están en la categoría de micro y pequeña empresa. Bogotá y Cundinamarca aglutinan el mayor número de empresas de este sector (Cuero 71%, Calzado 38% y Marroquinería 50%).

Como la mayoría de MiPYME's, este sector enfrenta problemas que afectan su participación y mantenimiento en el mercado local y difícilmente les permite participar de manera competitiva en los mercados internacionales.

El proceso productivo de la cadena de cuero se divide en seis eslabones que incluyen la cría de ganado, el sacrificio del animal, el proceso de curtiembre, la fabricación de calzado y la manufactura de otros productos de cuero. El proceso industrial se inicia con el curtido.

De acuerdo con el documento Agenda Interna para la Productividad y la Competitividad (Serie Documentos Sectoriales. Cuero, calzado y manufacturas DNP 2007), debido al origen artesanal de los procesos de manufactura de cuero, existen en el mercado grandes empresas con tecnologías de punta y pequeñas y medianas empresas que mantienen una producción artesanal con una evolución tecnológica lenta. Este estudio considera que la producción de calzado presenta serias deficiencias de competitividad y es vulnerable a la competencia de productos de China (gran volumen y bajos precios) y al contrabando, situación que se ve agravada por la tendencia a la relocalización de empresas en países intensivos en mano de obra, bajos costos de producción y normativas ambientales relativamente débiles y del otro, en países europeos, especializados en productos diferenciados por marcas y diseños y el uso de tecnologías novedosas.

A pesar de que el sector del cuero ha sido considerado desde hace varios años como estratégico y se han diseñados planes y acciones para su mejoramiento, los problemas detectados en el diagnóstico elaborado en el Plan de Negocios para el sector son: a) por un lado, no se cuenta con las condiciones productivas y encadenamientos necesarios, y por otro, la débil articulación institucional entre el sector y la oferta gubernamental de apoyo y regulación. Así mismo, los resultados de las entrevistas realizadas, parecen indicar que las estrategias propuestas no se han desarrollado o no han tenido el impacto que se esperaba.

1.2. Infraestructura de calidad para el Sector Calzado en Colombia

A continuación se presenta el esquema de la infraestructura de calidad requerida para el sector del calzado y la evaluación de la existente para atender las necesidades del sector.

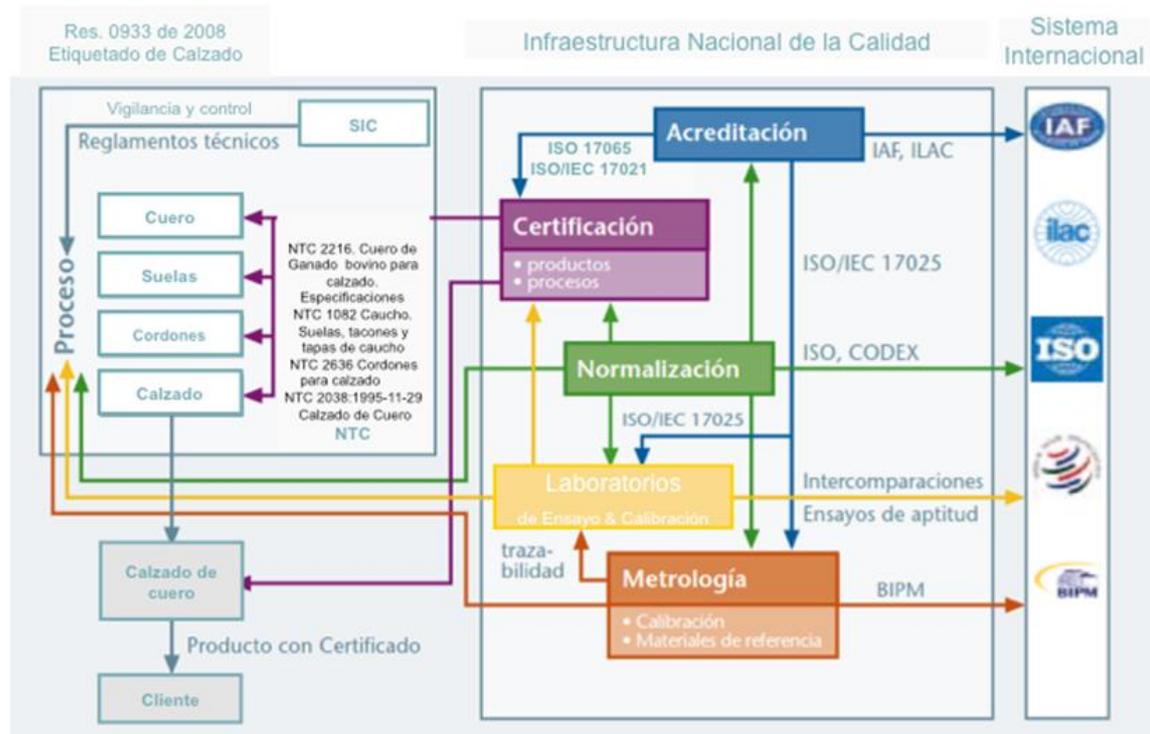


Figura. 1 Infraestructura colombiana de la calidad para el sector Cueros, Calzado y Marroquinería. Elaborado con base en el esquema del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo

Las entidades de la Infraestructura de Calidad de Colombia que se relacionan con el sector son:

- Ministerio de Comercio Industria y Turismo – Dirección Regulación
- Superintendencia de Industria y Comercio como Entidad de vigilancia
- Organismo Nacional de Normalización ICONTEC
- Instituto nacional de Metrología (INM) / Red Colombiana de Metrología
- Organismo Nacional de Acreditación (ONAC)
- Organismos de Evaluación de Conformidad en los que se encuentran Organismos de certificación de producto y de sistemas de gestión organismos de inspección, laboratorios de ensayo y calibración).

Otras entidades relacionadas con el Sector de Cueros, Calzado y Marroquinería en Colombia son:

- Proexport Promotor de exportaciones
- Bancoldex - Financiadore y capacitador de empresas
- Programa de Transformación Productiva (PTP) – cuero, calzado y marroquinería
- Cadena Productiva:
 - Procesadores de cuero bruto, semiterminado y terminado

- Empresarios productores de materiales para suela y suela
 - Empresarios productores de calzado
 - Empresarios productores de insumos
 - Comercializadores Nacionales
 - Comercializadores Internacionales
 - Clientes Nacionales
 - Clientes del Exterior (representantes de mercados a los que exportamos)
 - Consumidores
- Gremios de Industria y Comercio: SENA, Andi, ACICAM, Fedecuero
 - Ferias Internacionales en Colombia: International Footwear & Leather Show. Exhibición Interacional del Cuero e Insumos Maquinaria y Tecnología EICI
 - Entidades de Vigilancia y Control: DIAN (Policía Fiscal Aduanera), Superintendencia de Industria y Comercio. De acuerdo con lo establecido por el MinCIT y según lo señalado en los artículos 61 y 62 de la Ley 1480 de 2011, en cuanto a vigilancia y control de reglamentos técnicos, los alcaldes ejercerán en sus respectivas jurisdicciones las mismas facultades administrativas de control y vigilancia que la Superintendencia de Industria y Comercio.
 - Entidades de Investigación y Apoyo
 - Academia (Universidades, Centros Tecnológicos de Formación, CEINNOVA, COLCIENCIAS).

1.2.1. Normas Técnicas

1.2.1.1. Normas Técnicas Colombianas

Revisada la base de datos de normas técnicas colombianas se encuentra que para el sector calzado existen tanto normas técnicas de producto como normas de ensayo, las cuales han sido desarrolladas a través del organismo nacional de normalización ICONTEC.

A continuación se presenta un cuadro en el que se observan algunas de las Normas Técnicas Colombianas para el calzado y sus insumos:

Cuadro 1. Normas técnicas colombianas para calzado e insumos

Norma	Título
NTC 2038	Industria del cuero. Calzado de cuero
NTC 2216	Cuero. Cuero de ganado bovino para la fabricación de calzado. Especificaciones.
NTC 2257	Higiene y seguridad. Puntera protectora y entre suela para calzado de seguridad.
NTC 2636	Textiles. Cordones para calzado.
NTC 2733	Caucho. Laminas vulcanizadas para la industria del calzado.
NTC 2830	Higiene y seguridad. Protectores de calzado. Determinación de la resistencia dieléctrica.
NTC 2835	Higiene y seguridad. Protectores dieléctricos para calzado. Especificaciones.
NTC 3440	Cuero. Cuero para calzado de trabajo y de seguridad.

Fuente: ICONTEC

En el caso del cuero existen normas de especificaciones del cuero, de materiales e insumos para el curtido y de ensayos para evaluar el cuero.

Para el calzado se tienen diferentes normas, como la NTC 2038:1995-11-29 que establece los requisitos para el calzado de cuero. Existen también normas aplicables al calzado de protección que se desarrollaron de manera que fueran equivalentes a las normas ISO vigentes. Estas normas establecen requisitos para el calzado de trabajo, de protección y de seguridad, así como los ensayos para demostrar su cumplimiento.

Existen iniciativas para mejorar el desempeño del calzado introduciendo conceptos de ergonomía pero aún no se ha iniciado su proceso de normalización. Ya existe una serie de normas europeas relacionadas con ergonomía, las cuales podrían soportar el desarrollo de un programa de normalización nacional en el organismo nacional de normalización ICONTEC. Las normas europeas se relacionan a continuación:

Cuadro 2. Normas europeas

EN 13921: 2007	Equipos de protección individual. Principios ergonómicos
EN 13921-3	Equipos de protección personal – Principios ergonómicos Parte 1 Requisitos generales para el diseño y las especificaciones
EN 13921-3	Equipos de protección personal – Principios ergonómicos Parte 3 Características biomecánicas
EN 13921-4	Equipos de protección personal – Principios ergonómicos - Parte 4: Características térmicas
EN 13921-6	Equipos de protección personal – Principios ergonómicos - Parte 6: Factores sensoriales

Las normas técnicas colombianas para calzado de protección se encuentran actualizadas con base en las normas técnicas internacionales. A través de ICONTEC, organismo nacional de normalización, se pueden obtener las normas extranjeras que sean requeridas por los empresarios.

1.2.1.2. Normas Internacionales

Para el sector del cuero se encuentran las siguientes instancias de normalización internacional:

- ISO - International Organization for Standardization, en este organismo internacional para el sector cueros funcionan los siguientes comités:
- ISO TC/120 es el comité para cueros y pieles tanto en bruto como curtidos.
- ISO TC/137 e ISO TC/45 cubren el calzado de cuero y el de otros materiales
- ISO TC/176 es el comité para el aseguramiento de la calidad.

Las normas ISO pueden ser consultadas en: www.iso.org

IULTCS - International Union of Leather Technologists and Chemists Societies. Tiene como uno de sus objetivos la adopción de métodos de análisis normalizados, así como la investigación en todos los temas relacionados con las industrias del cuero. La elaboración de normas de ensayo se trabaja en tres comisiones de trabajo:

- IUC, Comisión Internacional para análisis químicos.
- IUP, Comisión Internacional para ensayos físicos.
- IUF, Comisión Internacional para ensayos de solidez.

Las normas ISO para ensayos de cuero han sido expedidas en conjunto con IULTCS.

1.2.1.3. Normas Europeas

Son elaboradas por el CEN - Comité Europeo de Normalización. El Comité CEN/TC 289, con Secretaría en Italia, es el de cuero y manufacturados de cuero que tiene 3 grupos de trabajo:

- WG 1 Terminología.
- WG 2 Muestras y análisis, subdivido en 3 grupos de trabajo: TG 1 Ensayos químicos, TG 2 Ensayos físicos y mecánicos y TG 3 Ensayos de solidez.
- WG 3 Directrices sobre el comportamiento del cuero (Guidelines) Tiene los siguientes grupos de trabajo: TG 1 Cuero para calzado, TG 2 Cuero para tapicería, TG 3 Cuero para confección y TG 4 Varios.

Los métodos de ensayo y especificaciones de calidad EN son las normas de referencia en los países de la Unión Europea y podrán ser citados en contratos y otras relaciones comerciales. La normalización europea para cueros incluye normas tomadas de fuentes distintas a ISO como Satra, DIN, BS, etc.

1.2.1.4. Normas Técnicas Estados Unidos

En Estados Unidos existen diferentes organismos de normalización, siendo la cabeza de ellos ANSI Instituto Nacional de Normalización. La organización American Society for Testing and Materials (ASTM) ha desarrollado normas voluntarias que son reconocidas internacionalmente.

Actualmente el Comité Z41 que trabaja normas de protección personal y calzado de ANSI se ha incorporado al comité internacional F13 de ASTM y están trabajando conjuntamente las normas de requisitos de rendimiento y métodos de ensayo para el calzado de protección.

A través de ANSI se puede obtener información sobre normas técnicas voluntarias expedidas en Estados Unidos y otras partes del mundo. www.ansi.org

1.2.2. Infraestructura para evaluación de la conformidad existente para el sector

El sector cuenta con CEINNOVA, centro de desarrollo tecnológico fundado desde 1996, el cual presta servicios relacionados con transferencia de tecnología, información técnica y de moda, mejoramiento de la calidad, asistencia técnica, diseño y desarrollo de productos, pruebas y ensayos de laboratorios y, desarrollo empresarial. CEINNOVA es miembro adherente del Organismo Nacional de Acreditación ONAC, pero sus ensayos de laboratorio no se encuentran acreditados.

El laboratorio ofrece ensayos como los siguientes:

Cuadro 3. Ensayos ofrecidos por CEINNOVA

Medición de la Resistencia al desgaste por Abrasión para Suelas y Forros.
Determinación del comportamiento a la Flexión de Suelas Completas.
Adhesión de suelas a capelladas y entre componentes.

Determinación de la resistencia a la Flexión de Zapatos Completos, Cueros y Materiales Sintéticos.
Resistencia del Cuero y otros materiales a la Tensión, Rasgadura, Elongación y Distensión.
Determinación de la Transpiración y Penetración del agua en materiales para capellada.
Resistencia del tacón al desprendimiento de zapato para dama.
Resistencia a la tensión de los hilos y cordones.
Medición del contenido de grasas y oxido de cromo en el cuero.
Determinación cualitativa y cuantitativa de composición de textiles
Resistencia a la flexión y a la abrasión para compuesto a caucho vulcanizado.

Fuente: CEINNOVA

Por otro lado, la empresa Calzado Atlas Ltda., ofrece servicios en su laboratorio, el cual se encuentra acreditado por ONAC para los ensayos resumidos en el cuadro 4:

Cuadro 4. Ensayos ofrecidos por la empresa Calzado Atlas Ltda.

NTC 2038:1995 Determinación de la resistencia a la corrosión de los elementos metálicos
NTC-ISO 20344:2007 Numeral 5.10 Determinación de la resistencia eléctrica
NTC 2636:1989 Numeral 6.2. Determinación de la longitud de los cordones para calzado
NTC 2636:1989 Numeral 6.3. Determinación del número de hilos por unidad de longitud en tejidos
BS 5131 Section 5.1:1990 Methods of test for footwear and footwear materials. Testing of complete footwear. Adhesion of stick-on and moulded-on soles
NTC-ISO 20344:2007 Numeral 5.8.2 Determinación de la resistencia de la suela a la penetración
NTC-ISO 20344:2007 Numeral 8.4.2 Determinación de la resistencia de la suela a la flexión – ensayo de flexión

Fuente: Laboratorio Calzado Atlas

Adicionalmente, este laboratorio realiza ensayos de acuerdo con los requerimientos establecidos en las normas militares para botas y para el cuero.

De acuerdo con lo anterior, solo existe un laboratorio acreditado, que en principio cubre una gama de ensayos para algunas de las normas vigentes. Sin embargo, podría ser insuficiente para las necesidades del sector cuando se requiera oportunidad en la entrega de resultados.

CEINNOVA tiene servicios de ensayo, pero al no encontrarse acreditado, sus resultados podrían no ser considerados válidos para demostrar el cumplimiento de requisitos en ciertas

actividades como la participación en licitaciones o demostración del cumplimiento de reglamentos técnicos.

Dentro de los organismos acreditados además de los organismos de certificación de sistemas de gestión, existen los organismos de certificación de producto para certificar productos específicos. Para el caso del cuero y sus productos se encuentran acreditados los siguientes organismos: AQ S.A.S, BVQI, INCER´S S.A.S, CERTTÉCNICA, ACERT S.A, CORPORTUARIO, ICONTEC, CIDET, COTECNA, INTERTEK CALEB BRETT, QCERT S.A.S

1.3. Reglamentos Técnicos vigentes

La revisión de los reglamentos existentes en Colombia y en los países con los cuales se tienen acuerdos comerciales permite establecer que para el sector de marroquinería y calzado, en todos los países se exige el etiquetado mediante el cual, el consumidor puede conocer el origen y los materiales utilizados y por tanto, ayuda en la prevención de prácticas que puedan inducirlo a error. En Estados Unidos, Europa y Canadá existen reglamentos relacionados con residuos de sustancias químicas, requisitos ambientales y para los empaques y embalajes.

A continuación se presenta el cuadro que resume los principales reglamentos técnicos aplicables al calzado y productos de marroquinería.

Cuadro 5. Principales reglamentos técnicos aplicables al calzado y productos de marroquinería

País	Etiquetado	Prohibición de sustancias peligrosas en calzado para niños	Restricción del uso de ciertas sustancias químicas	Requisitos para el calzado de seguridad	Información sobre País de Origen	Protección de especies en extinción	Prohibición de importación y comercialización de productos elaborados con pieles de perro y gato	Etiquetado ecológico (Voluntario)	Empaques con tóxicos
Colombia	X ¹								
Estados Unidos	X ⁴	X ²	X ^{14,16}	X ⁵	X ³				X ^{12, 13}
Europa	X ⁸		X ⁶	X ⁹		X ⁷	X ¹⁰	X ¹¹	X
Canadá	X ²¹			X					
Centro América	X ¹⁷								
Perú	X ¹⁸								
Chile	X ¹⁹								
Méjico	X ²³			X ²²					
Ecuador	X ²⁰								
Argentina	X ²⁵								
Uruguay	X ²⁴								

1. Res 0933 del 21 de abril de 2008 Por la cual se expide el Reglamento Técnico sobre etiquetado de Calzado y algunos artículos de marroquinería
2. Consumer Product Safety Commission (CPSC) - Children's footwear; hazardous substances
3. Customs and Border Protection (CBP) - Country of origin for most imported products
4. Federal Trade Commission (FTC) State Authorities Responsible for Weights and Measures
5. Occupational Health and Safety Administration (OSHA) - Protective footwear

6. Regulation (EC) No 1907/2006 of the European Parliament and of the Council of 18 December 2006 concerning the Registration, Evaluation, Authorisation and Restriction of Chemicals (REACH), establishing a European Chemicals Agency, amending Directive 1999/45/EC and repealing Council Regulation (EEC) No 793/93 and Commission Regulation (EC) No 1488/94 as well as Council Directive 76/769/EEC and Commission Directives 91/155/EEC, 93/67/EEC, 93/105/EC and 2000/21/EC (OJ L-396 30/12/2006)(CELEX 32006R1907)
7. EU wildlife legislation, Council Regulation (EC) No 338/97 (OJ L-61 03/03/1997) (CELEX 31997R0338),
8. The placing on the market of footwear, or its main parts when marketed separately, must comply with the European Union (EU) labelling regulations.
9. covered by Council Directive 89/686/EEC (OJ L-339 30/12/1989) (CELEX 31989L0686) on personal protective equipment (e.g. some boots with steel toe-caps – CN 6401.10); footwear covered by Council Directive 76/769/EEC (OJ L-262 27/09/1976) (CELEX 31976L0769) on dangerous substances (e.g. footwear containing asbestos - CN 6812.50)
10. Prohibition on imports of cat and dog furs and products containing such fur According to Regulation (EC) No 1523/2007 of the European Parliament and of the Council (OJ L-343 27/12/2007) (CELEX 32007R1523)
11. (Voluntary) EU Eco-label for footwear The Community Eco-label or "Flower logo" is the official mark in the European Union (EU)
12. State Authorities Responsible for Weights and Measures
13. Toxics in Packaging Clearinghouse (TPCH) – Packaging
14. California Office of Environmental Health Hazard Assessment (OEHHA) - Toxic chemicals and substances
15. Illinois Department of Public Health - Lead labeling
16. Washington Department of Ecology - Lead, cadmium and phthalates in children's footwear
17. RTCA 61.01.03:12 Calzado y sus partes. Requisitos de etiquetado
18. Decreto Supremo 017-2004 Produce Reglamento Técnico sobre etiquetado de calzado
19. Decreto 17/2006 Ministerio de Economía Rotulación de calzado
20. RTE INEN 013 Etiquetado y rotulado de textiles, prendas de vestir, calzado y accesorios afines
21. Consumer Packaging & Labelling Act y por el Consumer Packaging & Labelling Regulations ambas editadas y vigiladas por el Competition Bureau
22. NOM 113-STPS-2009 CALZADO DE PROTECCIÓN
23. Norma Oficial Mexicana NOM-020-SCFI-1997 de "Información Comercial-Etiquetado de Cueros y Pieles Curtidas Naturales y Materiales Sintéticos o Artificiales con esa apariencia, Calzado o Marroquinería, así como los Productos Elaborados con dichos Materiales"
24. Resolución N° 156 de 14/08/09 del Ministerio de Economía y Finanzas. Requisitos de rotulado. Decreto N° 272 de 08/06/09.
25. N° 508 de 27/07/99 de la Secretaría de Industria, Comercio y Minería y Disposición N° 921 de 5/08/99 de la Dirección Nacional de Comercio Interior.

1.3.1. Reglamentos Técnicos en Colombia

Colombia, a través de la Resolución 0933 de 2008 del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, tiene establecido el Reglamento Técnico sobre etiquetado de Calzado y algunos Artículos de Marroquinería, el cual se había expedido inicialmente a través de las Resoluciones 0510 de 2004 y 1011 de 2005. Esta resolución aplica para productos clasificados en las subpartidas 4202.11 a 4202.91, 6401.10, 6402 a 6405 del Arancel de Aduanas Colombiano.

Los requisitos para la etiqueta son: deberá ser legible, estar en castellano y colocada en sitio visible y deberá contener la siguiente información: NIT o Número del registro ante la SIC o ante la DIAN si se es importador y ya se encuentra registrado, país de origen del producto, materiales de las tres partes principales del calzado (Capellada, Forro, Suela) y de las dos partes principales para los artículos de marroquinería (Recubrimiento, Forro).

Para demostrar la conformidad de los productos con este reglamento se acepta la declaración expresa del productor, importador o comercializador.

1.3.2. Reglamentos Técnicos Estados Unidos y Canadá

Estados Unidos y Canadá han establecido reglamentos técnicos adicionales, para el calzado para niños y para los utilizados para protección en seguridad industrial. También han exigido demostración del origen de los productos cuando se utilizan pieles de especies protegidas.

En Estados Unidos y Canadá existe restricción para el uso de sustancias químicas, las cuales están asociadas a los procesos de elaboración de los cueros, textiles, plásticos y sintéticos, herrajes y derivados del papel utilizados en la elaboración del calzado.

El etiquetado es regulado por la Comisión Federal de Comercio (Federal Trade Commission (FTC)) autoridad estatal responsable por el tema de Pesas y Medidas

Adicionalmente y para dar cumplimiento a la disposiciones de Aduanas y Protección Fronteriza, las etiquetas y documentos de importación deben informar sobre el país de origen. Esta es una medida que aplica para la mayoría de productos importados a Estados Unidos.

Específicamente para el caso del calzado para niños, está regulada la presencia de sustancias prohibidas como el plomo y los ftalatos. En este caso, se requiere demostrar el cumplimiento del reglamento a través de la certificación y pruebas realizadas por un organismo de tercera

parte aceptado por las autoridades competentes. También se requiere certificar que el calzado cumple todos los estándares relevantes de seguridad. En el caso del calzado de seguridad se requiere que éste cumpla con normas técnicas como las ASTM, pero no es necesario demostrarlo a través de la certificación, aunque ésta agrega valor al producto.

El Estado de California ha establecido requisitos para controlar la presencia de plomo y otras sustancias químicas en todos los productos para niños y adultos. En este caso se requiere que el producto que contenga residuos de sustancias prohibidas, tenga un etiquetado en el cual informe de esto y los riesgos que se generan. El Estado de Illinois también exige el rotulado informativo sobre los riesgos del producto que contenga plomo. Washington, a través del Departamento de Ecología ha establecido una ley para seguridad de los productos para niños que prohíbe la presencia de plomo, cadmio y ftalatos, en todos los productos, legislación que incluye el calzado. En Minnesota, Maine y Washington está prohibida la presencia de formaldehído, pero esta regulación, actualmente no cubre el calzado.

En cuanto al empaque y embalaje no existe una regulación específica para calzado en Estados Unidos, sin embargo existen regulaciones generales de la autoridad estatal responsable de Pesas y Medidas sobre tóxicos en empaques. Existe también la iniciativa de Clearinghouse para disminuir los tóxicos como metales pesados en los empaques que se distribuyen en Estados Unidos. Canadá exige y aplica los mismos requisitos establecidos en Estados Unidos y adicionalmente establece requisitos para el embalaje y etiquetado relacionados con la obligación de poder demostrar que la información ofrecida es veraz, exigencia de un tamaño mínimo de la letra y de la información en inglés y francés.

1.3.3. Reglamentos Técnicos en la Unión Europea

Europa exige el rotulado de los productos de marroquinería y calzado donde básicamente se exige lo mismo que en Estados Unidos, incluyendo el uso de pictogramas en la etiqueta, la cual debe estar al menos en dos idiomas de los 23 oficiales, uno de los cuales debe ser el del país donde se va a comercializar el producto. El calzado así como sus principales partes, cuando se comercializan por separado, deben cumplir con los reglamentos de etiquetado de la Unión Europea.

También Europa ha establecido el reglamento REACH (Registro, evaluación, autorización y restricción de químicos) que es aplicable a la fabricación, importación, comercialización y utilización de ciertas sustancias prohibidas, puras, en forma de mezclas o contenidas en

artículos. Aunque las mezclas y los artículos no están regulados por el REACH, se debe declarar la presencia de cualquier sustancia prohibida en los productos comercializados que tengan contacto con las personas y puedan acarrearles problemas. De acuerdo con este reglamento, quienes comercialicen sustancias o productos que puedan contener residuos de ellas, deben demostrar la trazabilidad de las materias primas y sus tratamientos.

Así mismo, está regulado el uso de envases y embalajes en cuanto a desperdicio y aprovechamiento, de manera que se prohíbe el uso de materiales no re-usables, no reciclables o que no se puedan aprovechar como fuente de energía.

En cuanto al calzado de seguridad, éste se encuentra regulado dentro las directivas de Equipo de Protección Personal, Productos de Seguridad y Marcado.

La Unión Europea tiene establecida una legislación sobre vida Silvestre, la cual está basada en la convención sobre el comercio internacional de especies amenazadas de flora y fauna silvestres CITES. Esta legislación establece un sistema de doble control que implica controles de las exportaciones y de las importaciones tanto en el país de origen como en la Unión Europea.

También está restringida la importación de pieles de gato y perro y productos elaborados con ellas. El sello ecológico comunitario voluntario (EU Eco-label o "Flower logo") es la marca oficial de la Unión Europea para productos con menor impacto ambiental dentro de una gama de productos. Su objetivo es promover, así como ayudar a los consumidores, a identificar los productos que contribuyen significativamente a la realización de mejoras en aspectos ecológicos claves. Este sello es aplicable al calzado.

1.3.4. Reglamentos Técnicos en México

México exige rotulado a través de la Norma Oficial Mexicana NOM-020-SCFI-1997 sobre "Información Comercial-Etiquetado de Cueros y Pieles Curtidas Naturales y Materiales Sintéticos o Artificiales con esa apariencia, Calzado o Marroquinería, así como los Productos Elaborados con dichos Materiales" y tiene especificaciones para el calzado de seguridad para el cual aplica la norma mejicana NOM 113-STPS-2009 Calzado de Protección.

1.3.5. Reglamentos Técnicos en otros países

Los demás países exigen solamente el rotulado del calzado, el cual es similar al colombiano en cuanto al contenido del mismo. A continuación se relacionan los reglamentos aplicados en varios países de la región:

- En Centro América se aplica el Reglamento Centroamericano RTCA 61.01.03:12 Calzado y sus partes. Requisitos de etiquetado.
- Perú a través del Decreto Supremo 017-2004 establece el Reglamento Técnico sobre etiquetado de calzado.
- Chile tiene el Decreto 17/2006 del Ministerio de Economía que establece los requisitos de rotulación de calzado.
- Ecuador aplica el reglamento RTE INEN 013 Etiquetado y rotulado de textiles, prendas de vestir, calzado y accesorios afines.
- Uruguay exige la inscripción del Importador en el Registro de Etiquetado de Calzado en la órbita del Área de Defensa del Consumidor. Como requisitos de rotulado se establece que el calzado deberá tener una etiqueta adherida que contenga la información indicada específicamente en la norma. El importador presentará ante el Área de Defensa del Consumidor de la Dirección General de Comercio del Ministerio de Economía y Finanzas, una declaración jurada adjuntando a la misma la etiqueta correspondiente a cada espécimen de calzado que se pretenda comercializar
- Argentina establece que el etiquetado deberá estar cumplimentado con anterioridad al libramiento a plaza de las mercaderías.

Hay que tener presente adicionalmente que las leyes de Protección del Consumidor establecen sanciones cuando se ofrece información que no corresponde a la verdad, por lo tanto, la información que se indica en los rótulos debe ser veraz. En países como Estados Unidos y los miembros de la Unión Europea, existen asociaciones de consumidores fuertes y consumidores exigentes que ayudan en la vigilancia del mercado, lo que genera un mayor compromiso de los oferentes de productos con la veracidad de la información que ofrecen en los productos.

1.3.6. Evaluación comparativa de los reglamentos

Analizados los diferentes reglamentos se encuentra que tanto en Colombia como en los demás países, es común la exigencia del etiquetado, que permite al consumidor obtener información valiosa sobre el producto, sus componentes así como información del productor o importador.

Esta información permite hacer un buen control a partir de la vigilancia del mercado, en la cual, las autoridades se pueden apoyar en la información proveniente de los consumidores y las asociaciones que los representan.

Colombia no exige requisitos relacionados con sustancias químicas peligrosas como si lo hacen Europa, Canadá y Estados Unidos. Pero dado que estos son requisitos que se han establecido para garantizar la protección de la salud de los consumidores, vale la pena evaluar la manera como los empresarios colombianos pueden empezar a introducirlos en sus productos y en un corto o mediano plazo, empezar a demostrarlos. Esto, teniendo en cuenta que hay productores bogotanos buscando opciones de exportación y a la vez, que el mercado nacional está recibiendo productos importados que pueden diferenciarse de los productos locales con el cumplimiento de estos requisitos.

Es importante recalcar que el establecimiento de reglamentos técnicos debe estar acompañado de una evaluación del impacto que genera, de la capacidad del país para verificar y controlar su cumplimiento, así como de la generación de responsabilidad en los productores y comercializadores para cumplir con ellos.

1.3.7. Normas Privadas¹

En el sector cuero las principales exigencias se relacionan con requisitos relacionados con aspectos laborales. Normalmente se exige la certificación SA8000 o la aplicación de códigos de conducta como el de Nike, Adidas y Deichmann.

La norma SA8000 se centra en el rendimiento social de las compañías y en particular de los fabricantes y proveedores Incluye principios sobre el trabajo infantil, trabajo forzoso, salud y seguridad, libertad de asociación, derecho a negociación , discriminación, disciplina, horas de trabajo, remuneración justa y sistemas de gestión Es revisada permanentemente por grupos de consumidores, organizaciones no gubernamentales, sindicatos, organismos gubernamentales y organismos de certificación. Cuando se solicita la certificación, se deben certificar todos los procesos de la compañía.

Como es una norma verificable, implica que los proveedores deberán llevar registro adecuado de sus actividades. Adicionalmente la empresa certificada debe comprometerse en hacer

¹ Guía sobre las normas privadas para proveedores de los sectores indumentaria, calzado y muebles. ONUDI, Norad, CBI

esfuerzos para que sus proveedores bajo su control, también cumplan los requisitos de esta norma. Esta norma puede ser certificada por empresas de auditoría u organismos que hayan sido homologados por los Servicios de Acreditación de Responsabilidad Social SAAS

Los códigos de conducta normalmente incluyen requisitos relacionados con la edad mínima de los trabajadores y citan lo establecido en la OIT y la Convención de las Naciones Unidas sobre Derechos del Niño: Nike ha establecido que la edad mínima es 18 años. Prohíben el trabajo forzoso, involuntario o en servidumbre; privar a los empleados de sus pasaportes o documentos de identificación, la discriminación en la selección del personal,

Exigen que las prácticas de empleo contemplen contratación, remuneración, acceso a capacitación, beneficios, ascensos, despido y jubilación. En cuanto al salario, debe ser al menos igual o superior al salario mínimo establecido por la legislación nacional o local, e igual o superior al de referencia de la industria; se deben remunerar horas extras. No se debe reducir el salario por motivos disciplinarios.

Establecen el máximo de horas de trabajo: no debe superar las 48 horas, el trabajo extra debe ser voluntario y no debe superar 12 por semana, la semana laboral no debe superar 60 horas. En este aspecto prevalecen las disposiciones nacionales y otras leyes pertinentes si establecen mejores condiciones que las mencionadas. Exigen la libertad de asociación, cumplimiento de disposiciones de salud y seguridad de los empleados, se prohíbe el acoso

En cuanto al medio ambiente, se exige como mínimo el cumplimiento de todas las leyes y regulaciones medioambientales locales y nacionales y establecen regulaciones sobre contaminación, uso eficiente y responsable de los recursos naturales

Los costos para verificar el código de conducta del comprador, por ejemplo el código de Nike, son asumidos normalmente por el comprador, así que se pueden considerar una asistencia técnica gratis a los proveedores. Estos últimos deben asumir los costos necesarios para implementar todas las acciones que les permitan cumplir el código. Nike adicionalmente ha incluido la creación de un departamento de auditoría para hacer seguimiento a al cumplimiento de licencias de maternidad.

Nike y Adidas son miembros de la Asociación para el Trabajo Justo (FLA) por lo cual se comprometen a establecer sistemas internos para controlar las condiciones del lugar de trabajo y lo cual se hace a través de un control externo independiente. Se deben publicar los informes sobre las condiciones de las fábricas de sus proveedores.

Los proveedores de Nike y Adidas están sometidos a dobles auditoría, ya que los visitan estas empresas y también son visitados por FLA.

1.4. Conocimiento de los empresarios sobre la infraestructura de calidad disponible



Disposición de materia prima



En las entrevistas y en el grupo focal realizados, los empresarios demostraron tener conocimiento de la existencia del reglamento técnico de rotulado aplicable al calzado y en general, todos están registrados ante la Superintendencia de Industria y Comercio, SIC, y están etiquetando los zapatos. Se observa sin embargo que algunos empresarios, a pesar de conocer la obligación, etiquetan el producto solo cuando el cliente lo exige.

Los empresarios que venden productos para el exterior conocen adicionalmente los requisitos de rotulado exigidos en los países destino de sus productos. Esta información la obtienen de sus compradores del país destino.

Aunque varios de los empresarios conocen la existencia del organismo nacional de normalización ICONTEC y de las normas por él desarrolladas, manifiestan que no consultan ni

aplican normas, mucho menos han participado en los comités de normalización y no han sentido la necesidad de hacerlo.

Algunos empresarios conocen las exigencias actuales para el calzado tales como prohibición de residuos de sustancias químicas en las materias primas, la tendencia al uso de pegantes ecológicos pero manifiestan que en el país no se ha logrado desarrollo en estos temas.



También algunos fabricantes que requieren demostrar las características de sus productos, manifiestan no haber encontrado oferta de servicios de evaluación de la conformidad adecuadas, por ejemplo, un empresario manifestó no haber encontrado un laboratorio en el país que haga pruebas para verificar que las suelas son antideslizantes, por lo cual ha tenido que enviar sus productos a laboratorios mejicanos. Esto limita sus posibilidades de exportar.

ACICAM como gremio del sector y CEINNOVA como centro de desarrollo tecnológico, realizan divulgación de información hacia los empresarios, lo que hace que varios de ellos conozcan la existencia de normas técnicas y las posibilidades de realización de ensayos a sus productos y materias primas. Hay que resaltar que no todos los empresarios pertenecen a ACICAM y por tanto, no todos tienen acceso a la información divulgada por este gremio.

Adicionalmente, y como una fuente de información para aprovechar mejor el TLC con Estados Unidos, ACICAM en el 2012, elaboró el documento “Requisitos Técnicos y Físicos del mercado de Estados Unidos en el cual le informa a los empresarios sobre los requisitos técnicos que debe cumplir para lograr una exportación exitosa.

A pesar del conocimiento de la existencia de normas técnicas y de los requisitos que se exigen en los mercados, se observa que los empresarios consideran que la calidad del producto que ofrecen se define por su propio conocimiento sobre el mismo, adquirido a través de la

experiencia, así como por el manejo de proveedores de materias primas e insumos que les dan confianza y no se sustentan en la aplicación de normas técnicas.

El hecho de que el sector esté conformado principalmente por MIPE's hace que el tema de aplicación de normas técnicas sea irrelevante frente a otros aspectos que consideran sus grandes dificultades para permanecer en el mercado. Esta apreciación se corrobora con el resultado del diagnóstico técnico operacional realizado en el Plan de Negocios del sector, que concluye que las empresas se encuentran en un nivel en que no cuentan con conocimiento del rumbo de la industria, y no se cuenta con habilidades para alcanzar un grado de eficiencia que permita fabricar productos con calidad.

El tema de etiquetado es considerado en el Plan de Negocios del sector, en el cual se reconoce que las normas de etiquetado constituyen un elemento clave para la defensa del consumidor y la competencia, por cuanto permiten visualizar los atributos del producto. Esto resulta fundamental para la toma de decisiones en términos de consumo y propone como acciones apoyar las actividades de control que viene adelantando la SIC en materia de etiquetado mediante la articulación de los Gobiernos Locales, los gremios y las asociaciones del sector.

Sin embargo, es conveniente que en el sector se promueva también la aplicación de normas técnicas y especificaciones que ayuden a mejorar la calidad de los productos e insumos. Eso, considerando que existe desconocimiento de las ventajas que se pueden obtener al aplicar normas técnicas tanto en el proceso de fabricación, como en la exigencia de especificaciones de calidad al momento de comprar insumos, con lo cual podrían disminuir las fuentes de problemas de calidad de los productos.

Lo anterior se ve soportado también con algunas de las conclusiones del diagnóstico del Plan de Negocios para el sector, que considera por ejemplo, que existe dificultad en el sector para acceder a un portafolio amplio e innovador de insumos de calidad y que existe una débil actitud frente a la normatividad y la regulación.

1.5. Hallazgos, conclusiones y recomendaciones

- *Hallazgos*

Los principales hallazgos en las micro y pequeñas empresas de este sector son:

El concepto de calidad está generalmente asociado con la experiencia y el conocimiento adquirido a través de ella, de manera que el productor define las características y calidad de sus productos basado en la experiencia y en algunos casos, tiene en cuenta las especificaciones solicitadas por el comprador y rara vez en referentes técnicos como las normas técnicas.

No hay conciencia sobre la importancia que las normas técnicas pueden tener para el mejoramiento de la calidad de los productos y el desempeño de las empresas del sector. No se considera la posibilidad de exigir a los proveedores de materias primas e insumos, el cumplimiento de requisitos establecidos en normas técnicas. Se confía en ellos de acuerdo con la experiencia que se haya tenido con sus productos

Hay poco acercamiento entre los micro y pequeños empresarios el sector y el organismo nacional de normalización ICONTEC. No es usual la búsqueda de información técnica para soportar la calidad de los procesos o de los productos, aunque los fabricantes saben que existe.

Los empresarios más pequeños no saben cómo acceder a la información o no tienen tiempo para ello. Hay un sentimiento generalizado de dificultad de acceso a la información y de tener que consultar en muchos sitios para acceder y encontrar la relevante para sus productos.

El concepto de evaluación de la conformidad está asociado a las evaluaciones del desempeño del producto pero no a ensayos. Como la aplicación de normas técnicas es mínima, también es mínimo el uso de ensayos para evaluaciones de los insumos y productos. Solo se hacen ensayos cuando el cliente, por ejemplo en licitaciones, lo exige. Esto aplica para los productores que están más organizados y participan en licitaciones.

El reglamento técnico colombiano existente es la exigencia del etiquetado del producto, como en la mayoría de países. Los reglamentos en países más desarrollados incluyen la prohibición de residuos de químicos que afectan a las personas.

Dentro de la infraestructura de calidad solo se encuentra acreditado un laboratorio y empresarios que requieren pruebas específicas para sus productos, no las encuentran en el país.

- ***Conclusiones***

Es escasa la conciencia entre los empresarios sobre la importancia de las normas técnicas y sobre la posibilidad de información que en ellas pueden obtener para lograr mejoramiento del producto y de los procesos. No se perciben estrategias de comunicación y de educación que

permitan un acercamiento entre el organismo nacional de normalización y los micro y pequeños empresarios.

La poca conciencia de utilización y aplicación de normas técnicas genera también la poca o nula conciencia de utilización de la evaluación de la conformidad para demostrar las características de los productos. Es necesario fortalecer estos conceptos dentro de los empresarios los cuales les ayudarán a garantizar y tener evidencias sobre el cumplimiento de la información que ofrecen en el etiquetado de sus productos.

Aparentemente la infraestructura de evaluación de la conformidad acreditada y existente en el país no responde a las necesidades específicas de empresarios que desean exportar zapatos de seguridad. Si esto es una realidad, el país estaría generando una barrera para los fabricantes que desean llevar sus productos a mercados como Europa, Estados Unidos y Canadá donde existen regulaciones estrictas y específicas.

En caso de considerar la posibilidad de establecer un reglamento relacionado con el control de sustancias químicas prohibidas, similar a los establecidos en Estados Unidos, Canadá y Europa, es necesario evaluar la capacidad de la infraestructura de evaluación de la conformidad existente en el país, con el fin de contar con los medios necesarios que permitan la verificación tanto de los productos que se encuentran en el mercado como de aquellos que ingresan al país a través de las importaciones.

- ***Recomendaciones***

Impulsar programas de educación técnica dentro de los empresarios, como uno de los temas necesarios para el mejoramiento empresarial, con el fin de crear o fortalecer la conciencia sobre la importancia de las normas técnicas para lograr mejoramiento del producto y de los procesos. Para ello deberá generarse estrategias de acercamiento entre el organismo nacional de normalización y los micro y pequeños empresarios.

Buscar mecanismos para lograr la participación de los empresarios en el organismo nacional de normalización, generando motivación para el desarrollo de normas técnicas de interés para los empresarios del sector, aplicación de las ya existentes y participación activa en la discusión y elaboración de normas nuevas aplicables a los desarrollos del sector.

Creada la conciencia de aplicación de normas técnicas se creará también la conciencia de utilización de la evaluación de la conformidad. Para esto deberá por un lado promoverse los

servicios actuales, acercándose a los empresarios para mostrarle las ventajas de, por ejemplo, comprar insumos evaluados, y por otro lado, evaluar la capacidad de la infraestructura actual para responder a las necesidades de los empresarios.

Desarrollar programas que demuestren la importancia de la evaluación de la conformidad en los insumos materias primas y productos del sector para demostrar la conformidad de los productos con los requisitos ofrecidos o exigidos por los clientes y el mercado, para lo cual se pueden impulsar programas desde CEINNOVA y los laboratorios del sector, donde los empresarios conozcan los procesos de evaluación de la conformidad y valoren la importancia del resultado de esta evaluación.

Impulsar dentro de los empresarios la necesidad de incluir entre las características de sus productos, aspectos como la no presencia de residuos de sustancias que afecten la salud, como los exigidos en los reglamentos de países como Estados Unidos y la Unión Europea. Esto hace que los empresarios empiecen a cumplir requisitos que aunque no son actualmente exigidos en el mercado nacional, les permite tener avances para cumplir requisitos de otros mercados si piensan acceder a ellos y les permite tener una diferenciación para posicionarse en el mercado local.

Buscar mecanismos entre el organismo nacional de acreditación y los gremios y empresarios del sector para desarrollar la infraestructura que se está requiriendo por los empresarios y que se requerirá en el mediano futuro si se mejoran las exigencias de calidad y los empresarios bogotanos desean acceder a mercados internacionales.

Crear mecanismos de educación del consumidor para que cada día sea más crítico al momento de seleccionar los productos teniendo criterios de calidad y garantías otorgadas y no solo el criterio precio.

2. Sector Textil – Confecciones

2.1. Generalidades

El sector textil y de confecciones Colombiano se concentra en varias ciudades tales como Medellín, Bogotá, Cali, Bucaramanga, Barranquilla e Ibagué, que reúnen la gran mayoría de este sector productivo. También resulta importante resaltar que tanto Medellín como Bogotá representan por lo menos el 75% de éste sector.

Algunas ciudades se encuentran altamente especializadas en un limitado número de productos o procesos. Bucaramanga, por ejemplo, es famosa por la confección de ropa para niños y está organizada como un clúster industrial con iniciativas de mercadeo propias (feria comercial, marcas registradas, etc.).

Las estadísticas del DANE reportan que la industria textil y del vestuario está compuesta por 450 establecimientos en la parte textil y por 10'000 establecimientos en la parte de confección. Es importante resaltar que dentro estos últimos establecimientos, cerca del 50% se consideran micro empresas, mientras que 110 compañías de la industria textil y de confecciones de Colombia se consideran grandes establecimientos.

Los principales destinos de las exportaciones de confecciones son Venezuela, Estados Unidos, México; con estos dos últimos así como con Corea, el subsector se ha caracterizado por presentar una balanza comercial positiva, en contraste con el comportamiento registrado con la Unión Europea donde el mayor valor de las importaciones en relación a las exportaciones realizadas desde Bogotá.

Vale la pena anotar que la industria textil y de confecciones de vestuario en Colombia incluye un sector informal que es muy difícil de valorar y de estimar de manera precisa. Informes recientes mencionan que el sector informal representa aproximadamente el 40% del total de la industria textil y de confecciones y prendas de vestir.

El sector textil y de vestuario Colombiano también ha venido implementando programas para asegurar el cumplimiento de los códigos laborales, sociales y de medio ambiente, un criterio que ha venido en auge y es ampliamente observado por las compañías de los EE.UU cuando entra a seleccionar sus aso-ciados en el exterior.

Lo anterior constituye un punto muy positivo cuando de iniciar nuevas estrategias de ventas se trata con el fin de entrar a los mercados Europeos. El hecho de trabajar con marcas y distribuidores de los EE.UU, por cierto muy exigentes, ha permitido que las compañías Colombianas alcancen niveles de responsabilidad y de conciencia social muy altos.

La industria textil y del vestuario colombiana es reconocida por su alta calidad, por ser un proveedor justo-a-tiempo y por tener capacidad de diseño particularmente para los siguientes productos:

- Ropa de trabajo
- Ropa deportiva
- Jeans
- Ropa para niños
- Tejidos (incluyendo ropa interior)
- Ropa interior femenina, corsetería
- Vestidos de baño

La anterior lista no es exhaustiva pero reúne los segmentos donde el talento Colombiano es reconocido tanto en mercados domésticos como internacionales. Admitiendo que la competencia global se intensificará después que el sistema de cuotas se hubo desmantelado en 2005, la industria del vestuario Colombiana ha estado cambiando su enfoque, pasando de prendas básicas a prendas de moda para satisfacer los nichos más altos del mercado pero a precios competitivos, ofreciendo programas de paquetes completos que requieren una mayor coordinación entre la industria textil y los productores mismos de vestuario.

Los esfuerzos para expandir y fortalecer los vínculos entre las industrias textiles y de ropa se han tornado por tanto un asunto de alta prioridad. Como resultado de todos estos esfuerzos, muchas compañías han modernizado de manera muy exitosa sus modelos de negocios para convertirse en proveedores de paquetes completos para importantes marcas y distribuidores internacionales. Lo anterior ha constituido uno de los éxitos más significativos para la industria de la ropa en Colombia. Como ejemplo, es común ver en Colombia pequeñas compañías (menos de 100 trabajadores) operando con un estudio profesional de diseño y desarrollando varias colecciones al año.

De acuerdo al estudio realizado por la Cámara de Comercio de Bogotá: “Plan Estratégico Exportador para la Región. 2007 – 2019 Bogotá – Cundinamarca” se pueden apreciar algunas otras características de la cadena. Entre ellas se establece que la industria del sector en la

región está enfocada al mercado interno, pues su índice de apertura es menor que el de otras regiones del país (no supera el 50% en ninguno de los renglones de productos). No obstante, se observa que en ciertos productos como textiles, prendas de vestir, se tienen niveles de apertura cercanos al total de la industria nacional (Cámara de Comercio de Bogotá, 2008).

Las empresas foco del presente estudio en Bogotá, pertenecen al segmento de las micro y pequeñas, en donde se observa gran informalidad, desconocimiento del tema de calidad y una gran incertidumbre respecto su futuro en el mercado, con la llegada de grandes superficies comercializadoras de prendas de vestir manufacturada en países asiáticos principalmente, con precios con los que estas Mipes no pueden competir ni siquiera en el mercado interno.

Fuentes: Inteligencia de Mercados Colombia – EFTA. 2010. Cámara de Comercio de Bogotá

2.2. Infraestructura de Calidad para el Sector Textil-Confecciones en Colombia

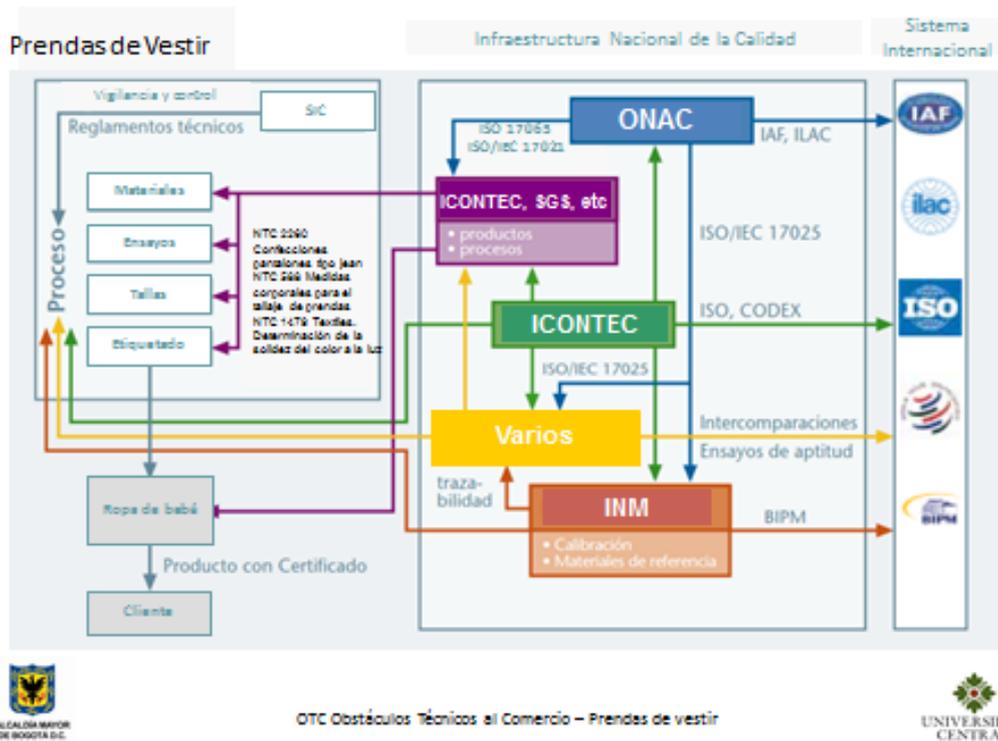


Figura. 2 Infraestructura Colombiana de la Calidad para el sector Textil y Confecciones. Elaborado con base en el esquema del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo

Las entidades que conforman la Infraestructura de Calidad de Colombia son:

- Ministerio de Comercio Industria y Turismo – Dirección Regulación
- Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC)
- Instituto nacional de Metrología (INM) / Red Colombiana de Metrología
- Organismo Nacional de Acreditación (ONAC)
- Laboratorios Secundarios (Independientes o Comerciales)
- Organismos de Evaluación de Conformidad (Organismos de certificación, organismos de inspección, laboratorios de ensayo y calibración).

Otras entidades relacionadas con el Sector Textil-Confecciones en Colombia son:

- Proexport
- Bancoldex - Programa de Transformación Productiva (PTP) - Textil, Confección, Diseño y Moda
- Cadena Productiva:

- Cultivadores de Algodón
 - Empresarios productores de hilos e hilazas
 - Empresarios productores de textiles
 - Empresarios productores de insumos (Micro, pequeñas y medianas empresas)
 - Empresarios confeccionistas (Micro, pequeñas y medianas empresas)
 - Comercializadores Nacionales (Micro, pequeñas y medianas empresas)
 - Comercializadores Internacionales
 - Clientes Nacionales (Micro, pequeñas y medianas empresas)
 - Clientes del Exterior (representantes de mercados a los que exportamos)
 - Consumidores
- Gremios de Industria y Comercio: SENA, Ascoltex, Andi, Cámara Colombiana de la Confección, Clúster de Ropa Infantil (Medellín, Tolima, Cali, Santander, Barranquilla.), Analdex, Cámaras de Comercio, ACOPI, Fenalco.
 - Ferias Internacionales en Colombia: Colombiamoda, Colombiatex de las Américas, Cartagena Fashion, Feria Moda para el Mundo, Ixel Moda (Cartagena), Feria del Hombre, FAREX, EIMI (Exhibición Internacional de Moda Infantil), Babies & Kids, Expo Bebés y Familia, Salón de la Moda de Bogotá, Salón Textil, Feria Arte Sano – Identidad Bogotá, Cali Exposhow, Plataforma K (B/quilla).
 - Entidades de Vigilancia y Control: DIAN (Policía Fiscal Aduanera), Superintendencia de Industria y Comercio. De acuerdo con lo establecido por el MinCIT y según lo señalado en los artículos 61 y 62 de la Ley 1480 de 2011, en cuanto a vigilancia y control de reglamentos técnicos, los alcaldes ejercerán en sus respectivas jurisdicciones las mismas facultades administrativas de control y vigilancia que la Superintendencia de Industria y Comercio.
 - Entidades de Investigación y Apoyo:
 - Inexmoda – Laboratorio de Moda
 - Radar
 - Academia (Universidades, Centros Tecnológicos de Formación, Academias de Moda)
 - COLCIENCIAS

2.2.1. Normas Técnicas

2.2.1.1. Normas Técnicas Colombianas

El ICONTEC es el organismo de normalización de Colombia. A través de él, a Diciembre de 2013, Colombia cuenta con 222 documentos normativos, para la industria textil y de confecciones del país. En el siguiente link, se encuentra el catálogo de Normas emitido por el ICONTEC: <https://ssio.icontec.org.co/igsiofaseiii/CDI/>.

El siguiente cuadro muestra un ejemplo de normas técnicas para el sector textil y de confecciones.

Cuadro 6. Normas técnicas colombianas para el sector textil y de confecciones

Norma	Título
NTC 1751	Factores humanos. Designación de tallas. Confecciones para mujer y niñas.
NTC 1752	Factores humanos. Designación de tallas. Confecciones para infantes.
NTC 1753	Factores humanos. Designación de tallas. Confecciones para hombres adultos y jóvenes
NTC 1717	Factores humanos. Medición del cuerpo humano. Vocabulario y pictograma de tallas.
NTC 2260	Confecciones. Pantalones Tipo Jean Y Otros Pantalones Informales.
NTC 2400	Textiles y confecciones. Brasieres.
NTC 340	Textiles. Información del rotulado de productos textiles
NTC 5049	Overoles Industriales de Propósito General.

Fuente: ICONTEC

2.2.1.2. Normas Europeas

Las principales preocupaciones del consumidor, en el momento de comprar una prenda de vestir, además del precio y el diseño, son:

- a. La seguridad y calidad de los productos
- b. El impacto sobre el medio-ambiente
- c. La información al consumidor
- d. El impacto social – comercio justo

- **Seguridad Física**

A partir de la casuística de accidentes y el estudio de hábitos y comportamientos de los niños. Ej.: asfixia (elementos pequeños rígidos) o estrangulamiento (cordones), se hacen necesarias normas de seguridad. Para dirigir esta labor, existe el Comité técnico de normalización Europa CEN: CEN/TC 248.

Ejemplos de Normas de Seguridad:

- NORMA AENOR: 40 AEN/CTN, 20/GT 8 (seguridad infantil)
- NORMA UNE 40902: “Seguridad de las prendas de bebé” Propiedades físicas y mecánicas.

El propósito de estas normas es evitar el riesgo debido a la existencia o generación de piezas pequeñas rígidas elementos cortantes o punzantes. Dentro de esta definición se incluyen los cierres por presión, los broches metálicos, artículos ajustadores, cierres inyectados, cremalleras, botones, etc. Especifican los requisitos que deben tener estos elementos para evitar lesiones por corte, punción o asfixia por ingestión:

- UNE EN 71-1 “Seguridad de los Juguetes” Propiedades Mecánicas y Físicas
- NORMA EN 14682: “Seguridad de la Ropa Infantil. Cordones y cuerdas ajustables en ropa infantil”: Especificaciones

El propósito de esta norma es minimizar el riesgo de atrapamiento accidental causado por cordones y cuerdas. Especifica los requisitos que deben tener cordones y cuerdas ajustables en prendas infantiles. Los cordones elásticos en capuchas o cuellos han provocado numerosos accidentes.

- NORMA UNE EN 14878: “Comportamiento frente al fuego de la ropa de cama infantil”

El propósito de esta norma es minimizar el riesgo de accidentes por inflamabilidad de las prendas. La norma detalla los requisitos que deben tener las prendas de ropa de cama infantil como el tiempo máximo de propagación de la llama y destello superficial.

- **Información al Consumidor**

Existe una creciente exigencia de parte de los consumidores por información de los productos que consumen, en diferentes aspectos, tales como: composición del producto, su origen, la forma como debe conservar su prenda, talla o medida, etc.

Conservación

Ejemplos de Normas de conservación de las Prendas:

- Norma UNE EN ISO 3758 – “Código de Etiquetado de Conservación por Medio de Símbolos”
- Norma ISO 3758 / EN 23 758

Tallaje

Ejemplos de Normas de Tallaje:

- La norma Norma Española UNE EN ISO 13402 “Designación de Tallas para Prendas de Vestir” es una norma europea voluntaria que está dirigida a lograr que la compra de prendas de vestir sea más sencilla para los clientes en toda Europa.

El siguiente grupo de medidas son las que se usan para confecciones: longitud del cuerpo, talla del pecho y talla de la cadera. Estas tres medidas básicas determinan el ajuste de las prendas de vestir. Ej.: En el momento, una mujer con un busto de 88 cm, una cintura de más o menos 72 cm y caderas de cerca de 96 cm, toma un vestido de talla:

- 12 en el Reino Unido
- C38 en Noruega, Suecia y Finlandia
- 40 en Bélgica y Francia
- 38 en Alemania y Holanda
- 44 en Italia
- 44/46 en Portugal y España.
- 10 en USA

Esta norma sugiere un nuevo sistema de medidas el cual quitaría estas confusiones. Toma diferentes dimensiones como la estatura, el busto y la cintura y presenta estas medidas en intervalos de 4 a 8 cm.

Tallas de los Jeans: los jeans se venden internacionalmente en tallas por pulgadas. Se leen de la manera siguiente: El primer número se refiere al contorno de cintura y el segundo a la parte interna de la pierna (entrepierna). Las dos se expresan en pulgadas.

Alemania tiene un sistema específico para los tallajes masculinos, que están divididos en tres grupos:

- Tallas estándar: 44 46 48 50 52 54 56 58 60 62
- Tallas grandes (más cortos que el talla estándar pero más anchos en la cadera): 24 25 26
- Tallas delgadas (más grandes que las tallas estándar pero más estrechas): 84 86 88 90 94 98 102 106

Ropa Infantil (Tallas de Cuerpo): para propósitos de tallaje de niños se agrupó mejor en infantes (menores de siete años) niños y niñas. El sistema sueco .centilog. con base en los valores de estatura se usa en algunos países europeos. Existe un estándar para todas estas tallas.

Camisas y Blusas: en la UE, las tallas para las camisas de los señores están basadas en la circunferencia del cuello en centímetros o en pulgadas y varía respectivamente desde 37 a los 48 cm y de 15 a 19 in, y se puede extender a otras medidas, de las cuales la longitud del brazo es la más importante. Las tallas XS – XXL también se usan para las camisas deportivas o casuales, también en combinación con el tamaño usual de la camisa. Para la ropa de las mujeres y los niños se utilizan las medidas estándar de ropa exterior.

Composición del Producto

Textiles formados por un sólo componente: En estas prendas, se podrá utilizar la inscripción “100%”, “puro” o “todo” seguido de la denominación de una fibra únicamente cuando el producto esté compuesto exclusivamente por esa materia (por ejemplo, 100% pura lana virgen).

Textiles formados por más de un componente: Cuando un producto esté compuesto por dos o más fibras y una de ellas represente al menos el 85% del peso total, la información del etiquetado se detallará de una de estas tres formas:

- El nombre de la fibra y su porcentaje en peso (por ejemplo, algodón 90%),
- El nombre de la fibra y la indicación “85% mínimo”,
- La composición porcentual completa del producto, ordenada de mayor a menor (por ejemplo, algodón 85%, lycra 5%).

- Si ninguna de las fibras llega al 85% del peso total, el artículo se debe designar con la denominación y el porcentaje de, al menos, los dos materiales con porcentajes mayores y a continuación la enumeración del resto de fibras en orden decreciente según su porcentaje en peso, aunque éste puede indicarse o no (por ejemplo, 45% acrílico, 45% poliamida, 5% lana, 5% alpaca o 45% acrílico, 45% poliamida, lana, alpaca).
- Por otro lado, se puede utilizar la denominación “otras fibras”, cuando los
- materiales de los que está hecho el producto representan menos del 10%.

Fuente: Normas contenidas en el Real Decreto 928/1987, de 5 de junio (BOE 17.07.87) y en el Real Decreto 396/1990, de 16 de marzo (BOE 27.03.90).España.

Responsable y País de Origen

Una de las funciones más importantes del etiquetado es identificar al RESPONSABLE del producto, que puede ser el fabricante, el distribuidor, el vendedor, el importador e incluso el dueño de la marca.

Nombre o razón social o denominación del Responsable. En todos los casos el domicilio. Detalle completo. País de origen: “Hecho en...” (“Made in ...”). Familia de normas ISO 14020

Fuente: Normativa de Calidad y Seguridad en un sector textil globalizado. Comité Téxtil Confección AEC (Asociación Española para la Calidad). 2009.

Etiquetas Ecológicas

La organización internacional de normalización, ISO (International Standard Organization) tiene desarrolladas normas para definir tres tipos de etiquetas ecológicas:

- Etiqueta tipo I. Basada en criterios múltiples. Estas etiquetas se crean por organismos independientes que no intervienen en el mercado. Se rigen por la norma ISO 14024. Etiquetas ecológicas y declaraciones ambientales.

Principios básicos. Un ejemplo de este tipo de etiqueta es el Ángel Azul alemán. Este sistema de etiquetado ecológico alemán, como otras distinciones, está concebido para distinguir los productos con baja incidencia ambiental durante su ciclo de vida. Se otorga a los productos que cumplen con los criterios propios de reducción del impacto ambiental en las etapas de

fabricación y reciclaje, embalaje, uso, emisión, recogida y desecho. Además de los criterios ambientales, incorpora los de calidad, seguridad, consumo de energía y otros.

- Etiqueta tipo II. Son declaraciones informativas sobre el medio ambiente por parte del fabricante. Se rigen por la norma ISO 14021. Etiquetas ecológicas y declaraciones ambientales. Autodeclaraciones ambientales.
- Etiqueta tipo III. Ofrecen información sobre los contenidos del producto basada en verificación independiente usando unos índices predefinidos. La norma de referencia es la ISO 14025. Etiquetas y declaraciones ambientales. Principios y procedimientos.

La norma ISO 14020 indica los principios generales sobre el ecoetiquetado.

Actualmente existe la norma Germano – Suiza Oeko – Tex 100. Involucra pruebas de sustancias peligrosas de acuerdo con los criterios que están consignados para cada clase de productos. La norma consta de las siguientes guías fundamentales:

- Los requisitos aplican solamente para el producto final.
- La exclusión de ciertos tintes que pueden causar cáncer o reacciones alérgicas.
- No se permite el uso de sustancias retardantes de llama o tratamientos bioquímicos
- Limitación a sustancias peligrosas en el producto final (pesticidas, formaldehidos, metales pesados)
- Limitaciones diferenciadas de acuerdo con las clases de textiles y grupos objetivo.

2.2.1.3. Normas Mexicanas

Algunos ejemplos de Normas Técnicas Mexicanas del Sector Textil y Confecciones:

- NMX-A-002-INNTEX-2002 Industria textil - Determinación de la Solidez del color al lavado doméstico utilizando un detergente con des manchador activado por oxígeno – Método de prueba acelerado. 400.00
- NMX-A-003-INNTEX-2004 (A) Industria textil – Mezclilla – Especificaciones de calidad. -
- NMX-A-004/1-INNTEX-2007 Industria textil, Vestido, Batas Parte 1- Servicios médicos - Especificación 500.00
- NMX-A-004/2-INNTEX-2006 (P) Industria textil – Vestido – Batas – Parte 2- Uso administrativo - Especificación

- NMX-A-005-INNTEX-2008 (A) Industria textil – Vestido – Overol masculino de Mantenimiento – Especificaciones
- NMX-A-006-INNTEX-2008 (A) Industria textil – Vestido –Conjunto deportivo (chamarras y pantalón)– Especificaciones
- NMX-A-007-INNTEX-2008 (A) Industria textil – Evaluación de la actividad antibacteriana de materiales textiles – Método de rayas paralelas. 400.00
- NMX-A-008/1-INNTEX-2008 (A) Industria textil –Vestuario para instituciones del sector salud – Parte 1 – Filipinas para uso médico - Especificaciones
- NMX-A-008/2-INNTEX-2008 (A) Industria textil –Vestuario para instituciones del sector salud – Parte 2 –Pantalón y falda - Especificaciones
- NMX-A-008/3-INNTEX-2008 (A) Industria textil –Vestuario para instituciones del sector salud – Parte 3 –Gorro y mandil – Especificaciones
- NMX-A-008/4-INNTEX-2008 (A) Industria textil –Vestuario para instituciones del sector salud – Parte 4 –Maquino masculino - Especificaciones
- NMX-A-009-INNTEX-2008 (A) Industria textil –Franela - Especificaciones de calidad.

2.2.1.4. Normas Técnicas Estados Unidos

En Estados Unidos, la ASTM ha elaborado normas técnicas relacionadas con características de telas tejidas utilizadas en la fabricación de trajes, ropa deportiva, desempeño del tejido de punto, pruebas de inflamabilidad en textiles, métodos de ensayo para determinar la inflamabilidad en las telas utilizadas en pijamas infantiles, requisitos de etiquetado de los textiles con protección UV. Las normas ASTM pueden ser consultadas en la página de esta organización o en la página de ANSI.

2.2.2. Infraestructura para evaluación de la conformidad existente para el sector

a. Laboratorios de ensayo

196 ensayos y pruebas a textiles están acreditados en laboratorios nacionales por parte del ONAC y disponibles para los textileros y confeccionistas colombianos.

Ejemplos:

- Determinación de colorantes en las fibras textiles de algodón, poliéster o poliéster algodón.

- Análisis cualitativo de las fibras
- Ensayo de ignición, densidad, ensayo de solubilidad, secado por torsión
- Ensayos para determinar solidez del color. Parte 2. Escala de color de grises para evaluar cambios de color.
- Cambios Dimensionales en Telas Después del Lavado en Maquina de uso Doméstico.
- Determinación de la solidez del color a luz.
- Método de Ensayo para Determinar la Solidez del Color al Frote.

Los laboratorios Colombianos con pruebas para el sector de textiles y confecciones, son:

- a. CEINNOVA - Corporación centro de innovación y servicios para las industrias del calzado cuero y afines
- b. Calzado Atlas Ltda.
- c. Policía Nacional – dirección administrativa y financiera
- d. Coats cadena s.a.
- e. Laboratorio de ensayos e investigación en pruebas técnicas para la industria s.a.s. – Blancec S.A.S.
- f. Ejército Nacional - Batallón de mantenimiento "José María Rosillo"
- g. Laboratorios M&G SAS
- h. Laboratorios Analytech S.A.S

Fuente: <http://www.onac.org.co/modulos/contenido/default.asp?idmodulo=234>

b. Organismos de Certificación de Producto

- AQ SAS
- BBVQi
- INCER´S SAS
- Certitécnica
- Biotrópico
- Acert S.A.
- Icontec
- Corportuario
- Cidet
- Cotecna
- Intertek Caleb Brett
- QCERT SAS

2.3. Reglamentos Técnicos vigentes

A continuación se presenta el cuadro que resume los reglamentos técnicos aplicables a los productos prendas de vestir, incluido ropa infantil y uniformes de trabajo:

Cuadro 7. Reglamentos técnicos vigentes_ Prendas de vestir

País	Etiquetado	Prohibición sustancias peligrosas en ropa infantil	Requisitos de seguridad en ropa infantil	Restricción del uso de ciertas sustancias	Información sobre País de Origen	Etiquetado ecológico (Voluntario)
Colombia	X					
Estados Unidos	X	X	X	X	X	X
Europa	X	X	X	X	X	X
Canadá	X		X			X
Centro América	X					
Perú	X					
Chile	X					
México	X					

2.3.1. Reglamentos Técnicos Colombia

En Colombia existe el Reglamento técnico sobre Etiquetado de Confecciones, RES 195009, aplicable a productos tanto de fabricación nacional, como importados, para su importación y comercialización en Colombia.

El Reglamento técnico aplica a los productos clasificados en el Arancel de Aduanas Colombiano, dentro de las Subpartidas Arancelarias de la Sección XI, correspondientes a los Capítulos 61 (Confecciones Punto), 62 (Confecciones Plano) y 63 (Confecciones Hogar), así como los productos que se clasifican dentro de la Partida 4203 (Prendas de vestir en Cuero). La Etiqueta deberá contener al menos los siguientes datos e información:

- a. País de Origen.
- b. Nombre del Fabricante y/o Importador en Colombia.
- c. Instrucciones de cuidado y conservación del producto
- d. Materiales textiles utilizados en la fabricación del producto y participación porcentual de los mismos en dicho producto.
- e. Talla.
- f. Dimensiones, tamaños y formas, de acuerdo con su diseño.

2.3.2. Reglamentos Técnicos Europeos

- Reglas armonizadas: Directivas + Reglamentos + Decisiones: Ej: etiquetado textiles, confecciones y calzado / sustancias químicas restringidas. Una vez que el producto cumple, puede circular libremente en todos los Estados miembros de la UE.
- Reglamentos Nacionales: Algunos estados miembros exigen el cumplimiento de reglamentos nacionales a los productos importados, para ser comercializado en su territorio. Esto sucede únicamente si son justificadas por interés público no económico (excepciones art. 30 del Tratado) o exigencias imperativas (jurisprudencia).
- Reconocimiento Mutuo de producto: Se aplica el principio de Reconocimiento Mutuo de producto establecido por la Corte de Justicia para los productos o aspectos no armonizados. En ausencia de armonización los productos pueden circular en toda la Comunidad si respetan las reglas del país de importación o de primera comercialización.
- Excepciones posibles si se respetan algunas condiciones:
 - Propósito legítimo: Ej. Protección de consumidores, del medio ambiente, etc.
 - Medidas proporcionales al objetivo.
 - Principio del reconocimiento mutuo (se aplica desde 1979 a productos NO objeto de armonización).

El producto conforme con las reglas francesas puede comercializarse en Alemania, aun cuando no se conforme con las reglas alemanas de etiquetado. Las autoridades alemanas pueden imponer sus reglas nacionales únicamente si justificadas por art. 30 (interés público no económico) o exigencias imperativas (jurisprudencia).

NORMATIVA GENERAL: Impone una obligación general de seguridad a cualquier producto destinado al consumidor o que pueda ser utilizado por los consumidores.

DIRECTIVA 2001/95 EC.

Objetivo: Garantizar que los productos del mercado sean seguros.

Aplicación: Todos los productos destinados al consumo.

REGLAMENTO (CE) N° 765/2008. (Basado en 3 conceptos).

- Salud y seguridad del producto.
- Información al consumidor.
- Garantías y conformidad.

Salud y Protección al Medio Ambiente

- Reglamento (CE) 834/2007. El consumidor europeo, busca y aprecia confecciones realizadas a partir de algodón orgánico. Exigencia creciente de los consumidores para limitar los impactos nefastos sobre el medioambiente de la producción agrícola (algodón orgánico) así como de la producción industrial (sustancias peligrosas, emisiones, etc)
- Reglamento CE 834/2007 sobre producción y etiquetado de los productos ecológicos.
- Directiva 2010/75/UE sobre emisiones industriales : regula las actividades de las empresas consideradas como emisores de polución, sometiendo sus actividades a requisitos estrictos y a inspecciones .
- La Norma ISO 14001 es de conveniente cumplimiento para los exportadores hacia la UE también.

Reglamento Reach

El nuevo reglamento europeo REACH [del inglés Registration, Evaluation and Authorisation of Chemicals (registro, evaluación y autorización de sustancias químicas)], es un sistema único para sustancias existentes y nuevas, manufacturadas.

Sus objetivos son:

- Protección de la salud humana y del medio ambiente,
- Mantenimiento y mejora de la competitividad de la industria química de la UE,
- Prevención de la fragmentación del mercado interno,
- Aumento de la transparencia,
- Integración con esfuerzos internacionales,
- Evitar los ensayos con animales
- Conformidad con las obligaciones internacionales de la UE con la OMC. “Sustancias Nocivas: Nueva Legislación Reach (Register, Evaluation, Authorisation and Restriction of Chemicals)”.

REACH es un reglamento que sustituye a unas 40 normativas existentes relativas a clasificación, evaluación, restricción e información de sustancias y preparados químicos en la Unión Europea. Este reglamento afecta a prácticamente todos los sectores industriales en mayor o menor medida.

Legislación Complementaria: Biocidas, Policlorofenoles, sales y ésteres, Compuestos orgánicos de estaño y contenido en metales pesados.

- Decreto 928/1987, de 5 de junio (BOE 17.07.87). España
- Real Decreto 396/1990, de 16 de marzo (BOE 27.03.90). España.

Fuente: “Documento de Orientación para la identificación y denominación de las sustancias en REACH y CLP”

Condiciones de Origen

Partida	Descripción del Producto	Elaboración o transformación aplicada en los materiales no originarios que confiere el carácter originario
Capítulo 60	Tejidos de punto	Fabricación a partir de 61: - fibras naturales, - fibras sintéticas o artificiales discontinuas, sin cardar ni peinar ni transformar de otro modo para la hilatura, o - hilados elastoméricos de las partidas 5402 y 5404 - materiales químicos o pastas textiles
Capítulo 61	Prendas y complementos (accesorios) de vestir, de punto: Obtenidos cosiendo o ensamblando dos piezas o más de tejidos de punto cortados u obtenidos en formas determinadas	Fabricación a partir de hilados 62, 63
Ex Capítulo 62. Ex 6202, 6204, 6206, 6209, 6211	Prendas y complementos (accesorios) de vestir, excepto los de punto, con excepción de: Prendas para mujeres, niñas y bebés, y otros complementos de vestir para bebés, bordadas	Fabricación a partir de hilados 66, 67. Fabricación hilados 68. Fabricación a partir de tejidos sin bordar cuyo valor no exceda el 40 por ciento del precio franco fábrica del producto 69
Ex 6267	Los demás complementos (accesorios) de vestir confeccionados; partes de prendas o de complementos (accesorios) de vestir, excepto los de la partida 6212. Bordados	Fabricación a partir de hilados 77

Empaque y Embalaje

Para exportar a la UE, se deben tener especiales cuidados: El empaque debe ser estable a largos viajes, debe proteger el producto contra influencias ambientales, robo, manejo brusco, etc. Así como están estos requisitos básicos, algunos importadores pueden tener requisitos específicos concernientes al empaque, tales como la impresión de la información sobre el orden en que se pueden apilar las cajas (números de orden, cantidades, números de producto, descripción de productos, etc).

La UE ha emitido una directriz sobre empaques y desechos de empaques (92 / 62 / EC). Entre otras medidas, la directriz establece los niveles máximos de concentraciones de metales

pesados en los empaques y describe los requisitos específicos para fabricación y composiciones de los empaques. La directriz debe transponerse a las legislaciones nacionales de los países miembros.

2.3.3. Reglamentos Técnicos Estados Unidos

En los EE.UU., algunas leyes y regulaciones estatales son más estrictas que las leyes federales. Estas leyes incluyen normas para los productos, el etiquetado, el embalaje, restricciones de químicos, etc. California y Nueva York están fuertemente regulados por muchos productos de consumo.

Cuadro 8. Reglamentos Técnicos en Estados Unidos

Agencia	Alcance
Autoridades estatales encargadas de Pesos y Medidas	Etiquetado
Tóxicos en el embalaje de productos de aseo (TPCH)	Embalaje
Asociación Internacional de Muebles y Ropa de cama. Leyes Oficiales (IABFLO)	Etiquetado
California Oficina de Salud Ambiental	Evaluación de Riesgos (OEHHA) Productos químicos tóxicos
California Oficina de Electrónica y Electrodomésticos	Flamabilidad y Aislamiento térmico en Muebles para el hogar y ropa de cama (BEARHFTI)
Illinois Departamento de Salud Pública	Etiquetado de plomo
Varios estados	Retardantes de llama y etiquetado de pieles
Washington Departamento de Ecología	El plomo, cadmio y los ftalatos en los textiles y prendas de vestir de niños
Connecticut Departamento de Protección al Consumidor	El asbesto en los productos para niños

Fuente: A Guide to United States Apparel and Household Textiles Compliance Requirement

Empaque y Etiquetado

NIST Handbook 130, Reglamento de Empaque y Etiquetado (UPLR), ha sido aprobada como ley en 45 de los 50 estados de Estados Unidos. El propósito de este reglamento es proporcionar información precisa y adecuada sobre la identidad y la cantidad de contenido de los paquetes de modo que los compradores pueden hacer comparaciones de precios y cantidades en las estanterías de los almacenes.

Legislación de Tóxicos en los Empaques

Fue desarrollado en un esfuerzo para reducir la cantidad de metales pesados en los componentes de empaques y embalajes, que son vendidos o distribuidos en los Estados Unidos. La ley está diseñada para eliminar el uso y la presencia de mercurio, plomo, cadmio y cromo hexavalente en el embalaje. La legislación ha sido adoptada con éxito por diecinueve estados.

Treinta y un estados, incluyendo California, Massachusetts, Nueva York, Ohio, y Pennsylvania, han establecido leyes que exigen el etiquetado de textiles y prendas de vestir.

La etiqueta debe contener el porcentaje de contenido Materiales, con los que está elaborada la prenda. También especifica que " bajo pena de ley dicha etiqueta no podrá ser retirada, Excepto por el Consumidor".

Estado de California A través de la Proposición 65 o Proposición 65 (Código de Salud y Seguridad. Sección 25249.6, et seq.) Regula sustancias tóxicas como el plomo y otras sustancias y productos químicos, como ftalatos y retardantes de llama, en prendas de vestir y textiles de adultos y niños. Prop contiene una lista de 65 sustancias peligrosas.

Cuidado de las Prendas

Norma 16 CFR 423, Cuidado Etiquetado de Textiles Prendas de vestir. Los fabricantes e importadores deben adjuntar las instrucciones de cuidado de las prendas.

- Proporcionar instrucciones completas sobre el cuidado regular de la prenda, o proporcionar advertencias si la prenda no se puede limpiar sin daño.
- Asegurar que las instrucciones de la etiqueta de cuidado, si se siguen, no causará ningún daño sustancial al producto.
- Advertir a los consumidores sobre ciertos procedimientos que pueden asumir para ser coherente con las instrucciones en la etiqueta, pero que dañarían el producto.
- Asegurar que las etiquetas de cuidado se mantienen unidos y legible durante toda la vida útil del producto.

Productos Orgánicos

Fibras naturales, como el algodón, la lana, y el lino son productos agrícolas y están cubiertos por las normas NOP de producción de cultivos y ganado. Cualquier producto textil producido en plena conformidad con las regulaciones NOP puede ser etiquetado como NOP orgánico certificado y el sello de orgánico del USDA. Los productos fabricados de acuerdo con el estándar Global Organic Textile (GOTS) puede ser vendido como orgánico en los EE.UU., pero no puede referirse a la certificación NOP, o exhibir el sello orgánico de la USDA.

Seguridad

Inflamabilidad de ropa infantil. La Norma 16 CFR 1615. Establecen requisitos de Ropa de dormir de los niños, la cual debe ser resistente a la llama y auto- extinguirse si la llama o un objeto similar hace que se encienda.

La norma federal ASTM F1816 -97 de seguridad para cordones en Prendas de vestir exteriores de los niños. Las Prendas de vestir exteriores de los niños debe estar en conformidad, para evitar que los niños se estrangulen o se enreden en los cordones de la parte superior de las prendas.

2.3.4. Reglamentos Técnicos Mexicanos

NORMA Oficial Mexicana NOM-004-SCFI-2006, Información Comercial-Etiquetado de productos textiles, prendas de vestir, sus accesorios y ropa de casa.

- a. La información del fabricante y/o el importador.
- b. La composición de fibras (descripción de insumos).
- c. Las instrucciones de cuidado (conservación y limpieza).
- d. Las tallas de las prendas y dimensiones o medidas en la ropa de casa y textiles

2.3.5. Normas Privadas

Aspectos Sociales

- Fair Trade

Certifica que el producto ha sido elaborado respetando reglas de comercio justo (Fair Trade), garantizando el apoyo a una comunidad y un precio mínimo al productor. también respetando compromisos medio ambientales: la mayoría de los productos FAIR TRADE son orgánicos.

- Requisitos Sociales

La conciencia de los aspectos éticos es prioridad en muchos países de la UE en Escandinavia y Suiza. Las empresas exportadoras en los países en vías de desarrollo en su mayoría se les pide que apliquen los principios de conducta corporativa compatibles con el Código de Conducta de su empresa asociada en la UE.

Código de Conducta: Se acordó un Código de Conducta en septiembre de 1997 por parte de la Unión Textilera Europea (ETUF-TCL) y EURATEX (organización de empleadores). El acuerdo aplica no solo para las empresas, sino también a sus subcontratistas, o subsidiarias en países en desarrollo. Uno de los objetivos del desarrollo del código es demostrar la responsabilidad social de la empresa.

- Responsabilidad Social (SA 8000)

Su propósito es asegurar el contrato ético de bienes y servicios. Es una norma voluntaria, la cual establece los estándares básicos relacionados con trabajo infantil, trabajo forzado, salud y seguridad, libertad de asociación y el derecho de negociación colectiva, discriminación, prácticas disciplinarias, niveles salariales, horas laborales y compensaciones salariales. Los requisitos en la norma se basan en las recomendaciones de la Organización Internacional del Trabajo (OIT – ILO en inglés) y sobre acuerdos y convenciones de las Naciones Unidas (Derechos Humanos – Derechos de la Infancia Norma Textil Orgánica Global (GOTS- Global Organic Textile Standard). Su objetivo es asegurar la condición orgánica de los productos textiles, desde la obtención de la materia prima, a través de una producción responsable con el medio ambiente y el medio social, hasta el correcto etiquetado a fin de que el producto final ofrezca al consumidor la necesaria seguridad y credibilidad.

Certificado Oeko-Tex. Aplica a los siguientes productos: Textiles y juguetes de tela para bebés y niños pequeños de hasta tres años de edad (p. ej. ropa interior, mamelucos). Textiles que, cuando se los usa para lo que fueron fabricados, tienen una gran parte de su superficie que entra en contacto directo con la piel (p. ej. ropa interior, ropa de cama). Textiles que, cuando se los usa para lo que fueron fabricados, no entran en contacto con la piel o sólo tienen una pequeña parte de su superficie que entra en contacto con la piel (p. ej. chaquetas, entretelas). Materiales de decoración (p. ej. manteles y cortinas).

Adecuación: alude al potencial de sustancias nocivas y se basa en el principio de que cuanta más tela entre en contacto con la piel, más riesgos existen.

Principios modulares: Permiten certificar productos textiles en todas las etapas de la cadena de procesamiento. Además se puede evitar la repetición de pruebas utilizando materiales certificados en origen.

Seguridad Total: sólo se podrán certificar productos textiles, si todos sus componentes cumplen con los requisitos de la clase de productos pertinente.

2.4. Conocimiento de los empresarios Colombianos sobre la Infraestructura de la Calidad



- a. Desconocimiento de los confeccionistas de la reglamentación y normas técnicas Colombianas o para ingresar a otros mercados
- b. Los empresarios no identifican una reglamentación y verificación para entrada de materiales y confecciones a Colombia
- c. Los confeccionistas especialmente microempresas, manifiestan no tener contacto o desconocer los servicios que ofrece la Infraestructura de Calidad (Reglamentos Técnicos, Normas Técnicas, pruebas y ensayos, servicios de calibración y metrología, etc.)
- d. Hay poco acercamiento entre el sector y el organismo nacional de normalización ICONTEC. Algunos micro- empresarios manifiestan que ICONTEC es un organismo de control que los castiga si ellos se acercan a hacer una consulta
- e. Según los productores de prendas de vestir, la DIAN no es una entidad calificada para desarrollar la actividad de inspección y certificación de origen de insumos para el Sector confecciones, aunque sí hay laboratorios de la DIAN que realizan inspección a los materiales según normas internacionales.



2.5. Hallazgos, Conclusiones y Recomendaciones

- *Hallazgos*
 - a. Observando el sector y sosteniendo entrevistas de profundidad con representantes de confeccionistas de prendas de vestir como ropa infantil (incluyendo tejido de punto), ropa de dama, jeans, uniformes de dotación, se evidencia que el sector de textiles y confecciones está afectado por varios factores como son: el contrabando, la falta de una política clara de las importaciones, los altos precios de la mano de obra local (comparada con países asiáticos), los engorrosos trámites de exportaciones, la llegada al país de grandes superficies con marca reconocidas (Zara, Ripley, Falabella, La Polar, entre otros), con precios con los cuales los empresarios tradicionales locales no pueden competir. Se percibe que pese a que el gobierno ha definido reglas claras a estas grandes superficies como la compra del 5% de su oferta al mercado local, los precios de compra no les permite a los confeccionistas locales competir (especialmente de Santander) o existen otros empresarios (de otras regiones del país) que son más agresivos comercialmente y logran entrar en ese 5%.
 - b. Falta cohesión e integración de los eslabones de la cadena productiva del sector textil, confecciones de prendas de vestir en Colombia
 - c. Falta reglamentación para la verificación de la composición de insumos en producción textil
 - d. Es evidente la escasez de laboratorios en Colombia que puedan realizar pruebas para identificar si el producto cumple requerimientos de diferentes mercados destino (USA, Europa, Canadá, etc.).
 - e. Los laboratorios Colombianos no son reconocidos internacionalmente, ante exigencias de certificaciones con acreditación reconocida mediante acuerdos

- f. Faltan Normas para certificación de procesos de confección de ropa infantil. Existe una Guía de Buenas prácticas de confecciones (Icontec) GTC 230 BPM para producción de prendas de vestir. Falta especificarla para ropa infantil
- g. Las normas actuales de tallaje no son pertinentes para el trabajo del sector, con relación a las exigencias del mercado nacional y mucho menos para el internacional.
- h. Los empresarios manifiestan que no existen en Colombia especificaciones de seguridad para ropa infantil. No hay reglamentación (cumplimiento obligatorio), aunque sí existen normas técnicas (cumplimiento voluntario)
- i. Igualmente consideran que los servicios de apoyo a exportadores, no tienen la capacidad de llegarle a los pequeños (acceso a los medios electrónicos de información, lenguaje usado por los asesores no es comprensible para ellos, no tienen tiempo para asistir a las convocatorias de formación, etc.), entonces ellos no aprovechan estas ayudas y son sólo los grandes los que se benefician.
- j. No se considera la posibilidad de exigir a los proveedores de materias primas e insumos, el cumplimiento de requisitos establecidos en normas técnicas. Se confía en ellos de acuerdo con la experiencia que se haya tenido con sus productos
- k. Los empresarios confían en su experiencia para determinar las características y calidad de sus productos
- l. El reglamento técnico colombiano existente es la exigencia del etiquetado del producto, como en la mayoría de países. Los reglamentos en países más desarrollados incluyen la prohibición de residuos de químicos que afectan a las personas

- ***Conclusiones***

Los microempresarios del sector confecciones en Bogotá, requieren formación y capacitación en el tema de Calidad (Infraestructura existente, necesidad de implementar normas técnicas) y los beneficios de la misma para su negocio.

Los organismos que conforman la Infraestructura de Calidad no tienen planes de acercamiento a las empresas micro de conglomerados como los estudiados, por considerar que una vez sacan un servicio al mercado, es suficiente con divulgarlo por los medios oficiales (Gremios, Asociaciones, etc.), en espera que los mismos hagan llegar dicha información a los microempresarios.

Existe una brecha significativa entre los microempresarios confeccionista que trabajan en conglomerados como los seleccionados por este estudio (Sur de Bogotá: Barrios Unidos, Policarpa, Ciudad Berna, Occidente, etc.) y aquellos reconocidos internacionalmente que

normalmente están ubicados en el norte de la capital. Esta diferencia básica se encuentra en que los microempresarios no tienen fácil acceso a la información del sector, tienen escaso conocimiento sobre la situación del sector internamente y en el exterior, falta de capital de trabajo, desconocimiento de oportunidades, no asisten a formación que programan las entidades del estado, por falta de tiempo o apatía. Prefieren seguir a líderes naturales de su comunidad, quienes les traen información (muchas veces imprecisa sobre lo que sucede en el sector).

El desconocimiento del estado del arte del sector a nivel nacional e internacional, hace que los micro empresarios tengan una evidente incertidumbre sobre su futuro en el sector, que esperan se las resuelva el estado (ellos dicen “el gobierno”).

- ***Recomendaciones***

La Mesa de la Infraestructura de la Calidad, con sus servicios, podría tener más visibilidad ante el sector productivo si cuenta con la activa participación del Programa de Transformación Productiva Sector Textil-Confecciones, de Bancoldex, en la promoción de los servicios de la Infraestructura de Calidad, toda vez que es en ese programa, en donde se encuentra el plan del gobierno para los sectores de Clase Mundial (en él está el Sector Textil Confecciones y Moda), ya que dicho programa se está desarrollando con éxito y sin embargo muchos de sus actores (micro y pequeñas empresas) no conocen el alcance de los servicios de la IC que podrían beneficiarlos.

Es conveniente para la Infraestructura de Calidad contar con una estrategia clara de comunicación (marketing de la IC) con una propuesta clara diseñada para micro y pequeños empresarios.

Programas tan completos como los de Proexport para este sector, podría contar con personal que maneje el lenguaje de los micro y pequeños empresarios, para proporcionar información adecuada a sus necesidades.

Las autoridades que manejan los temas de Calidad, Exportaciones, Comercio, Industria, Educación, etc., podrían aunar esfuerzos para apoyar a los micro y pequeños empresarios del sector con programas de consultoría diseñada con herramientas que sean de fácil comprensión de parte de los empresarios.

La identificación de líderes naturales de los diferentes conglomerados y un entrenamiento y capacitación especial a los mismos, por parte de las autoridades en los temas integrales del sector, podrían generar multiplicación del conocimiento para los micro y pequeños empresarios, que redundaría en un sector más sólido, con perspectivas de futuro más claras.

El sector se beneficiaría significativamente, desarrollándose en la especialización de sus productos con calidad y en la asociatividad basada en esa especialización. Tomar ejemplos de países desarrollados en este aspecto. De esta manera se podrá competir con calidad frente a la voracidad de la pronta moda (diseño, bajo precio y escasa calidad).

Crear mecanismos de educación al consumidor, que permitan que exija calidad y seguridad en las prendas que consume, para que no sea el precio exclusivamente lo que prime en su decisión de compra. Para ellos, se recomiendan campañas de comunicación directas hacia la calidad y que se comiencen en las escuelas. A los niños, para que se concienticen de la importancia de una vida con calidad y en las cátedras de todas las carreras universitarias. Darle la importancia al tema de calidad en la vida de los seres humanos.

Promover campañas de “Compre Colombiano”. Para ello, la producción nacional debe competir con calidad, más que con precio.

3. Sector Envases de Plástico

3.1. Generalidades

La producción de envases y empaques está completamente relacionada con el crecimiento de los sectores a los cuales abastece. Más del 60% de la demanda de envases y empaques se concentra en relevantes industrias de la siguiente manera: alimentos 38%, bebidas, 18%, farmacéuticos 5%, cosméticos 3%².

De acuerdo con el análisis realizado en el documento “Caracterización económica del sector Envase y Empaques en Colombia”, la demanda global de envases y empaques se distribuye de la siguiente manera: plásticos 34%, cartón 36%, vidrio 10%, metálicos 17% y otros 3%.

Se observa que los plásticos tiene una alta participación en el mercado de envases y empaques y adicionalmente, que estos son muy importantes dentro del sector de plásticos y cauchos, dado que más del 54% de la producción de este último se destina a la producción de envases y empaques³.

Dentro del estudio mencionado anteriormente, se indagó entre los empresarios sobre sus principales preocupaciones, encontrándose que en este sector se relacionan con la alta dependencia externa de materias primas, insumos y tecnología, así como con la imagen del plástico, asociada a las dificultades de biodegradación y por tanto, con los costos ambientales que genera este sector a la sostenibilidad del desarrollo del nuevo milenio⁴.

Por otro lado, este es un sector donde se presentan avances tecnológicos que están llevando a las industrias colombianas a implementar nuevas tecnologías⁵ como los empaques biodegradables, que buscan proteger el medioambiente, los empaques inteligentes que son comúnmente utilizados para el control y vigilancia del producto, o los empaques activos, que se caracterizan por interactuar con el producto en el control de gases, aromas o vapor de agua.

² Caracterización económica del sector envases y empaque en Colombia. elaborado en el marco académico de la feria ANDINAPACK 2011

³ Fuente ACOPLÁSTICOS 2005. Tomado del estudio Caracterización económica del sector envases y empaque en Colombia.

⁴ Caracterización económica del sector envases y empaque en Colombia.

⁵ Fuente: Industria colombiana de envases 2011: Perspectivas y competitividad. Adriana Wolff Delgadillo

Estos aspectos del sector productor de envases y empaques de plástico, hacen que esté muy cerca de las normas y reglamentos técnicos.

3.2. Infraestructura de la calidad para el Sector Plásticos en Colombia

A continuación se presenta el esquema de la infraestructura de calidad requerida para el sector del plástico y la evaluación de la existente para atender las necesidades del sector.

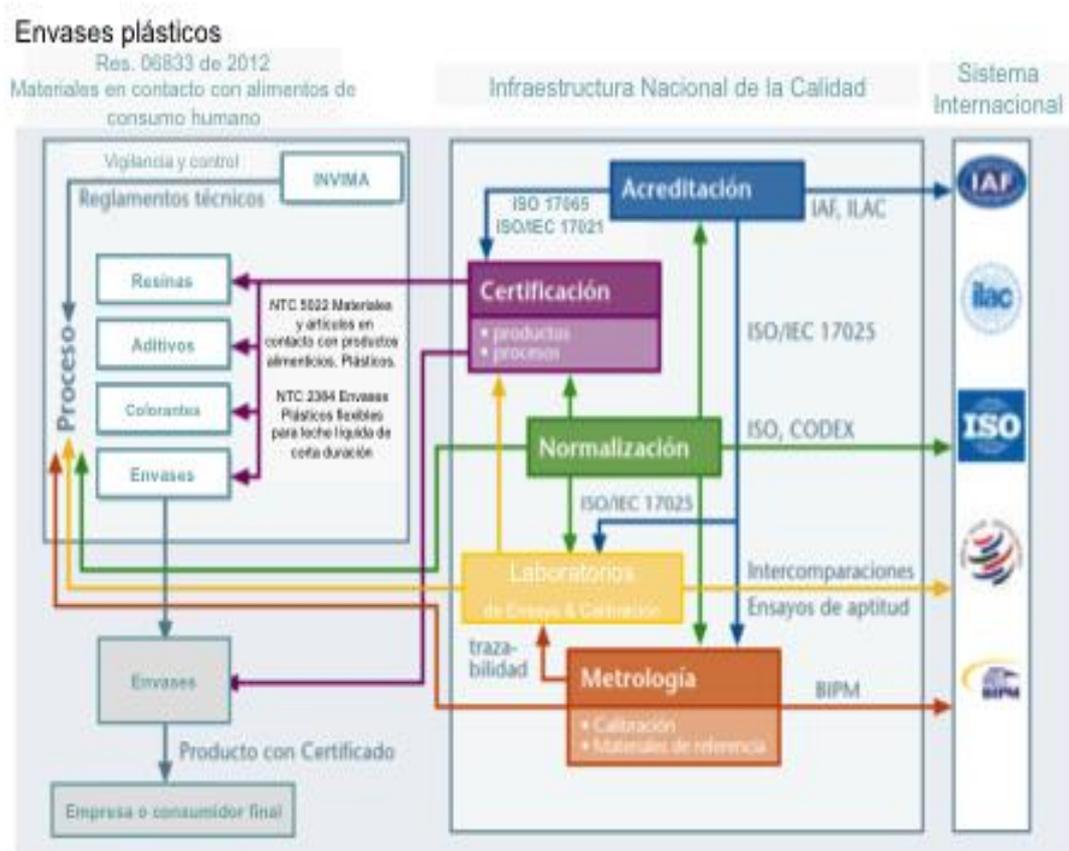


Figura. 3 Infraestructura Colombiana de la Calidad para el sector Envases de Plástico. Elaborado con base en el esquema del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo

Las entidades de la Infraestructura de Calidad de Colombia que se relacionan con el sector son:

- Ministerio de Comercio Industria y Turismo – Dirección Regulación
- Ministerio de Salud y Protección Social

- Superintendencia de Industria y Comercio e INVIMA como Entidades de vigilancia
- Organismo Nacional de Normalización ICONTEC
- Instituto nacional de Metrología (INM) / Red Colombiana de Metrología
- Organismo Nacional de Acreditación (ONAC)
- Organismos de Evaluación de Conformidad en los que se encuentran Organismos de certificación de producto y de sistemas de gestión organismos de inspección, laboratorios de ensayo y calibración).

Otras entidades relacionadas con el cuero en Colombia son:

- Proexport Promotor de exportaciones
- Bancoldex - Financiado y capacitador de empresas
- Cadena Productiva:
 - Productores de materia prima.
 - Empresarios productores de envases.
 - Clientes Nacionales de los sectores alimentos, bebidas, farmacéuticos, cosméticos y otros.
 - Consumidores.
- Gremios de Industria y Comercio: SENA, Andi, Acoplásticos.
- Ferias Internacionales en Colombia: Colombiaplast Expoempaque, Andinapack.
- Entidades de Vigilancia y Control: DIAN (Policía Fiscal Aduanera), INVIMA, Superintendencia de Industria y Comercio. De acuerdo con lo establecido por el MinCIT y según lo señalado en los artículos 61 y 62 de la Ley 1480 de 2011, en cuanto a vigilancia y control de reglamentos técnicos, los alcaldes ejercerán en sus respectivas jurisdicciones las mismas facultades administrativas de control y vigilancia que la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Entidades de Investigación y Apoyo.
 - Academia, ICIPC, COLCIENCIAS.

3.2.1. Normas Técnicas

3.2.1.1. Normas Técnicas Colombianas para el sector

Revisada la información sobre normas técnicas colombianas se observa que se han desarrollado normas para los materiales y las buenas prácticas de manufactura de compuestos y artículos plásticos para contacto con alimentos y bebidas, así como de ensayos para determinar

el contenido de las sustancias peligrosas y la migración de estas desde el envase hasta el alimento o bebida.

Se cuenta con la NTC 5022 Materiales y artículos en contacto con productos alimenticios. Plásticos, que establece los procedimientos de ensayo de migración para los productos plásticos en contacto con alimentos y es una adopción idéntica de la norma UNE-EN 1186:2002. Consta de 15 partes.

El sector productor de artículos plásticos ha sido muy activo en la participación en comités de normalización.

Cuadro 9. Normas técnicas colombianas para el sector de plásticos

Norma	Título
NTC 5023	Materiales, compuestos y artículos plásticos para uso en contacto con alimentos y bebidas.
NTC 5022	Materiales y artículos plásticos destinados a estar en contacto con alimentos y bebidas. Determinación de migración global.
NTC 5088	Plásticos. Determinación de aminas aromáticas primarias libres en colorantes empleados en la fabricación de plásticos para uso en contacto con alimentos y bebidas.
NTC 5092	Plásticos. Métodos de ensayo para determinar metales pesados en colorantes empleados en la fabricación de productos plásticos para uso en contacto con los alimentos y bebidas.
NTC 4096	Plásticos. Plastificantes dop y doa grado alimento.
NTC 4998-1	Plásticos. Símbolos y términos abreviados. Parte 1. Polímeros básicos y sus características especiales.
NTC 3258	Plásticos. Método para determinar la pérdida de volátiles utilizando el método de carbón activado.
NTC 1552-1	Plásticos. Determinación de cenizas. Parte 1: métodos generales.
NTC 4606	Plásticos. Determinación de la migración de los plastificantes.
NTC 872	Materiales para moldeo y extrusión de plásticos de polietileno.

Fuente: ICONTEC

3.2.1.2. Normas Técnicas Internacionales

La organización internacional de normalización ISO ha desarrollado normas de empaque y envases para alimentos, las cuales son trabajadas en el comité técnico 34. También el comité 122 ha trabajado el tema de empaque y ambiente y ha establecido una norma sobre procesos para recuperación química. El Comité técnico 61 ha trabajado normas de nomenclatura, métodos de ensayo y especificaciones aplicables a materiales plásticos.

3.2.1.3. Normas Técnicas Europeas

Son elaboradas por el CEN - Comité Europeo de Normalización, en el Comité 194. Este comité ha desarrollado normas de métodos de ensayos a materiales plásticos en contactos con alimentos. Las normas existentes y en proceso pueden ser consultadas en: <http://www.cen.eu/Pages/default.aspx>

3.2.1.4. Normas Estados Unidos

Estados Unidos ha elaborado normas técnicas a través de ASTM, relacionadas con ensayos de migración y efectos del empaque sobre el producto alimenticio o bebida durante el almacenamiento.

3.2.2. Infraestructura para evaluación de la conformidad existente para el sector

En relación con la infraestructura existente en Colombia se observa que dentro de los laboratorios acreditados se encuentran 9 para analizar plásticos y productos de plástico, pero los ensayos especializados relacionados con la presencia de sustancias peligrosas como metales pesados son mínimos y no se encuentra el ensayo de migración de sustancias peligrosas desde el envase hacia el alimento o bebida.

Dado que la reglamentación actual sobre requisitos sanitarios de envases y empaques exige la revisión de estos aspectos, se hace necesario empezar a desarrollar la infraestructura necesaria para demostrar el cumplimiento de estos requisitos por parte de los envases. Esto teniendo en cuenta que la legislación en este sentido no solo aplica en Colombia, sino también en la Unión Europea, Estados Unidos, Canadá y Mercosur, destinos a los cuales se exportan alimentos envasados y empacados que tienen que demostrar que sus envases cumplen la reglamentación existente en cada uno de estos destinos.

El sector cuenta con el Instituto de capacitación e Investigación del Plástico y el Caucho, creado desde 1987 con el fin de contribuir efectivamente al incremento de la competitividad y productividad de las empresas del sector⁶. Además de los servicios de capacitación, investigación, desarrollo y diseño, el ICIPC también presta servicios especializados de

⁶ Información página electrónica www.icipc.org

laboratorio, los cuales se encuentran acreditados.

Los organismos de certificación de producto acreditados por ONAC y que prestan servicios para el sector son: AQ S.A.S, BVQI, INCER´S S.A.S, ICONTEC, CORPORTUARIO, CIDET, COTECNA, INTERTEK CALEB BRETT, QCERT S.A.S.

El acceso a la información en el ONAC sobre los servicios de evaluación de la conformidad ofrecidos por los organismos acreditados no es fácil debido a que la información no se encuentra en una base de datos que permita seleccionar el ensayo requerido. Es necesario buscar la información en archivos pdf que presentan la información acumulada de todos los ensayos acreditados para cada laboratorio.

3.3. Reglamentos Técnicos vigentes

La evaluación de los reglamentos existentes para el sector de envases para alimentos y bebidas muestra que las principales regulaciones se relacionan con las sustancias permitidas para su elaboración.

En el siguiente cuadro se presenta un resumen de los principales reglamentos aplicables al sector productor de envases de plástico:

Cuadro 10. Normas técnicas para el sector de plásticos

País	Empaque e los productos agrícolas para consumo humano	Requisitos sanitarios para los materiales, envases, etc	Rotulado de los envases	Materiales y objetos activos e inteligentes en contacto con alimentos	Trazabilidad de los materiales	Declaración de conformidad	Migración	Uso de material reciclado	Aditivos	Adhesivos y componentes de recubrimiento
Colombia	X ²	X ^{1,3}	X ³	X ³	X ³		X ^{3,4}	X ^{3,4}	X ^{3,4}	
Estados Unidos		X ⁹⁻¹⁴		X ⁹⁻¹⁴	X ⁹⁻¹⁴		X ⁹⁻¹⁴	X ⁹⁻¹⁴	X ⁹⁻¹⁴	X ⁹
Europa		X ⁵⁻⁸	X ⁵⁻⁸	X ⁵⁻⁸	X ⁵⁻⁸	X ⁵⁻⁸	X ⁵⁻⁸		X ⁵⁻⁸	
Canadá	X ¹⁵	X ¹⁵			X ¹⁵			X ¹⁵	X ¹⁵	
Mercosur		X ¹⁶⁻²¹					X ¹⁶⁻²¹	X ¹⁶⁻²¹	X ¹⁶⁻²¹	

1. Decreto 3249 del 18 de septiembre de 2006 Ministerio de la Protección Social.
2. Resolución 224 de 2007 Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.
3. Resolución 683 de 2012 Ministerio de Salud y Protección Social.
4. Resolución 4143 de 2012 Ministerio de Salud y Protección Social.
5. Reglamento 1935/2004 comercialización en la Comunidad de los materiales y objetos destinados a entrar en contacto directo o indirecto con alimentos, proporcionando al mismo tiempo la base para garantizar un elevado nivel de protección de la salud humana y de los intereses de los consumidores.
6. Reglamento (CE) 450/2009, establece requisitos específicos para la comercialización de materiales y objetos activos e inteligentes destinados a entrar en contacto con alimentos.
7. REGLAMENTO (UE) No 10/2011 DE LA COMISIÓN de 14 de enero de 2011 sobre materiales y objetos plásticos destinados a entrar en contacto con alimentos.
8. REGLAMENTO (UE) N o 1282/2011 DE LA COMISIÓN de 28 de noviembre de 2011 por el que se modifica y corrige el Reglamento (UE) n o 10/2011 sobre materiales y objetos plásticos destinados a entrar en contacto con alimentos.
9. 21CFR 174. Aditivos alimentarios indirectos.
10. 21 CFR 175 Adhesivos y componentes de recubrimiento.
11. 21CFR 177 Polímeros.
12. 21 CFR 182 Sustancias generalmente reconocidas como seguras en alimentos.
13. 21 CFR 184 Sustancias ratificadas como GRAS (generalmente reconocidas como seguras) en alimentos.

14. 21 CFR 186 Sustancias ratificadas como GRAS en empaques de alimentos.
15. Division 23 of the Food and Drugs Act and Regulations, Section B.23.001.
16. MERCOSUR/GMC/RES. No 15/10 Reglamento Técnico MERCOSUR sobre colorantes en envases y equipamientos plásticos destinados a estar en contacto con alimentos.
17. MERCOSUR/GMC/RES.No 30/07 Reglamento Técnico MERCOSUR Envases de polietilentereftalato (PET) post-consumo reciclado grado alimentario destinados a estar en contacto con alimentos.
18. MERCOSUR/GMC/RES.No 87/93 Reglamento Técnico MERCOSUR Lista positiva de polímeros y resinas para envases y equipamientos.
19. MERCOSUR/GMC/RES.No 32/07 Reglamento Técnico MERCOSUR Lista positiva de aditivos para materiales plásticos destinados a la elaboración de envases y equipamientos en contacto con alimentos.
20. MERCOSUR/GMC/RES.No 50/01 Reglamento Técnico MERCOSUR Lista positiva de aditivos para materiales plásticos destinados a la elaboración de envases y equipamientos en contacto con alimentos.
21. MERCOSUR/GMC/RES.No 02/12 Reglamento Técnico MERCOSUR Lista positiva de monómeros, otras sustancias de partida y polímeros autorizados para la elaboración de envases y equipamientos plásticos en contacto con alimentos.

3.3.1. Reglamentos Técnicos en Colombia

Colombia tiene establecidos reglamentos técnicos para los empaques. Por un lado existe el reglamento expedido por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo que cobija todos los empaques que se utilizan en productos agrícolas para el consumo humano y define los requisitos mínimos que estos deben cumplir. Los empaques plásticos están contenidos en este reglamento.

Se exige que los empaques sean inertes, inocuos y libres de residuos de fabricación. Este reglamento está basado en la NTC 5422 Empaque y embalaje de frutas, hortalizas y tubérculos frescos. La demostración de la conformidad con este reglamento se hace mediante auto-declaración.

Por otro lado, Colombia, a través del Ministerio de Salud y Protección Social, estableció en el Decreto 324/2006 para suplementos dietarios, los requisitos de los empaques para estos productos, también exigiendo su inocuidad.

En el 2012 el Ministerio de Salud y Protección Social expidió el reglamento sobre los requisitos sanitarios que deben cumplir los materiales, objetos, envases y equipamientos destinados a entrar en contacto con alimentos y bebidas para consumo humano. Este reglamento establece requisitos para los materiales y objetos activos destinados a entrar en contacto con alimentos o bebidas y prohíbe el uso de ciertos materiales. Permite el uso de materiales reciclados y reutilizados siempre y cuando cumplan con los señalados en el reglamento. Permite, para la fabricación de materiales, objetos, envases y equipamiento, el uso de sustancias que se encuentren en las listas positivas de Estados Unidos (FDA), Unión Europea o sus Estados Miembros y MERCOSUR. Cualquier sustancia diferente o una mezcla de materiales deben ser aprobadas por el Ministerio de Salud.

El reglamento también establece como requisito obligatorio el rotulado o etiquetado y la inclusión de leyendas obligatorias, que permitan establecer claramente que los envases y objetos pueden estar en contacto directo con alimentos, así como la trazabilidad del material u objeto, su uso, el nombre y cantidad de las sustancias liberadas del componente activo.

Mediante la Resolución 4143 de 2012 el Ministerio de Salud reglamentó específicamente los requisitos sanitarios que deben cumplir los materiales, objetos, envases plásticos y

elastoméricos y sus aditivos, destinados a entrar en contacto con alimentos y bebidas para consumo humano en el territorio nacional.

3.3.2. Reglamentos Técnicos en la Unión Europea

Mediante el Reglamento 1935/2004, la Unión Europea estableció los requisitos que deben cumplir los materiales y objetos destinados a entrar en contacto directo o indirecto con alimentos. Este reglamento establece que estos productos, incluyendo los materiales y objetos activos e inteligentes, deberán estar fabricados de conformidad con las buenas prácticas de fabricación para que, en las condiciones normales o previsibles de empleo, no transfieran sus componentes a los alimentos en cantidades que puedan representar un peligro para la salud humana, provocar una modificación inaceptable de la composición de los alimentos, o provocar una alteración de las características organolépticas de éstos. Así mismo, establece que el etiquetado, la publicidad y la presentación de los materiales u objetos no deberán inducir a error a los consumidores.

Establece también requisitos de rotulado y límites de migración de ciertos componentes o grupos de ellos. Establece que se deberá garantizar la trazabilidad de los materiales y objetos en todas las etapas para facilitar el control, la retirada de los productos defectuosos, la información de los consumidores y la atribución de responsabilidades. Así mismo establece el grupo de materiales y objetos para los cuales se podrán establecer medidas específicas, dentro de los cuales se encuentran los plásticos y los materiales y objetos activos e inteligentes.

En el 2009 el reglamento 450 estableció los requisitos específicos para la comercialización de materiales y objetos activos e inteligentes destinados a entrar en contacto con alimentos.

En el 2011 y como una medida específica resultante del reglamento 1935/2004, mediante el Reglamento 10 se establecieron los requisitos para los materiales y objetos plásticos destinados a entrar en contacto con alimentos. Este reglamento aplica a materiales y objetos y sus partes que consten exclusivamente de materias plásticas, materiales y objetos plásticos multicapa unidos por adhesivos o por otros medios, materiales y objetos contemplados en las dos categorías que estén impresos o recubiertos por un revestimiento, capas plásticas o revestimientos plásticos que formen juntas de tapas y cierres y que, junto con estas tapas y cierres, constituyan un juego de dos o más capas de materiales de distintos tipos y capas plásticas en materiales y objetos compuestos multicapa.

Este reglamento define los límites permitidos de migración de ciertas sustancias y los métodos para demostrarlo. También contiene la lista preliminar de sustancias autorizadas. El cumplimiento de este reglamento se debe hacer mediante declaración de conformidad. El Reglamento 1282/2011 modifica y corrige el Reglamento (UE) No 10/2011 sobre materiales y objetos plásticos destinados a entrar en contacto con alimentos.

3.3.3. Reglamentos Técnicos Estados Unidos

Estados Unidos tiene definidos los requisitos para los envases en el Código de Regulaciones Federales CFR en el título 21 que corresponde a las regulaciones de la FDA.

Las regulaciones en Estados Unidos están dirigidas a garantizar el uso seguro de las sustancias que entran en contacto con alimentos, en las cuales están incluidos los empaques. En razón de lo anterior, los empaques son tratados como aditivos alimentarios, por lo tanto deberán cumplir los requisitos establecidos para ello. Cuando el empaque es producido con sustancias permitidas por la FDA no se requiere realizar trámites de aprobación, pero debe demostrarse la trazabilidad de los materiales utilizados.

Cuando el material utilizado para la elaboración del empaque no está expresamente nombrado en las listas o se utilizará una mezcla de materiales aprobados en la lista, se requiere demostrar que el producto final es inocuo al alimento para lo cual se requiere adelantar un trámite de aprobación y registro.

Estados Unidos ha definido una lista de sustancias denominadas GRAS o “generalmente reconocidas como seguras”, que pueden ser utilizadas en la producción, manufactura, empaque, procesamiento, preparación, embalaje transporte o manipulación de los alimentos. Los componentes de los materiales de empaque que se encuentren incluidos en 21CFR 174 a 179 no requieren revisiones de la FDA. Las sustancias GRAS pueden ser consultadas en 21 CFR 182 a 186

3.3.4. Reglamentos Técnicos en Canadá

Para garantizar la seguridad de los materiales usados en los empaques de alimentos se ha establecido la prohibición de vender alimentos en empaques que puedan transmitir sustancias

peligrosas a sus contenidos. Esta regulación establece claramente en el vendedor de alimentos, la responsabilidad de asegurar que todos los materiales que son usados en el empaque, cumplen con este requisito.

La Agencia Canadiense de inspección de alimentos CFIA ha establecido unas listas positivas de materiales de empaque que se pueden usar en contacto con alimentos pero no cubren todos los productos.

Debido a la naturaleza de este requerimiento y en ausencia de listas positivas que definan los ingredientes autorizados, los materiales de envasado destinados a ser utilizados con los alimentos pueden presentarse voluntariamente a la Dirección de Alimentos para una evaluación previa a la comercialización sobre su seguridad química. Esta disposición aplica para cualquier tipo de material, ya sea en forma de producto como una película laminada, un recipiente o un producto formulado como una resina de plástico, un color concentrado. También pueden ser sometidos a esta evaluación: antioxidantes, absorbentes ultravioleta, etc. Cuando el material es aprobado se obtiene una Carta de No Objeción que puede ser usada para demostrar que el empaque ha sido evaluado y cumple los requisitos de seguridad química. Esta carta es válida mientras se utilice el mismo material

El uso de materiales reciclados está permitido siempre y cuando se garantice que no se produce migración de sustancias tóxicas al alimento, mediante por ejemplo, el uso de barreras.

La Dirección de Alimentos mantiene en su página de Internet una lista de polímeros a los cuales se les ha otorgado la carta de No Objeción para que los productores de materiales de empaque para alimentos puedan utilizar estos productos sin necesidad de solicitar la carta de No Objeción.

3.3.5. Reglamentos Técnicos MERCOSUR

Mercosur ha establecido varios reglamentos relacionados con el establecimiento de listas positivas de los materiales que pueden ser utilizados para la fabricación de envases plásticos que van a estar en contacto con alimentos, así como métodos para determinar la presencia de sustancias peligrosas y determinar la migración de las mismas.

3.3.6. Evaluación comparativa de reglamentos

La revisión de los reglamentos colombianos y su comparación con algunos de los reglamentos existentes en otros países muestra que Colombia ha actualizado su legislación con base en la legislación de la Unión Europea, Estados Unidos y Mercosur. Es decir, que las exigencias para los envases y empaques en contacto con alimentos en Colombia es equivalente a las de los demás países. Esto significa que los empresarios colombianos están ajustando sus productos a los requisitos internacionales.

3.4. Normas Privadas

Para el sector de empaques para alimentos existen diferentes normas y guías como las de BRC y de IFS. Adicionalmente, se están presentando exigencias sobre características de reciclaje y de biodegradabilidad de los empaques.

La asociación de minoristas británicos (British Retail Consortium BRC) creó una norma cuyo objetivo inicial era dar recomendaciones sobre materiales de envase para la industria de alimentos. Sin embargo, estas recomendaciones han sido adoptadas como una norma global, por los principales minoristas y empresas de envasado de alimentos en el mundo y están siendo utilizadas para la evaluación de proveedores. Esta norma está siendo utilizada dentro de la Iniciativa Global de Seguridad Alimentaria (GFSI)

Existen las normas IFS (International Featured Standards). Para envases existe la IFS PACsecure que es una norma de seguridad para los materiales de envasado, la cual está basada en el Análisis de Peligros y Puntos de Control Críticos. Esta norma aplica tanto a los productores de alimentos como a los productores de envases. Las normas IFS se han desarrollado con la participación de partes involucradas en la cadena de suministro de alimentos. Estas normas ayudan a cumplir los requisitos legales aplicables a los productos alimenticios.

3.5. Conocimiento de los empresarios sobre la infraestructura de calidad disponible



En las entrevistas y en el grupo focal realizados con empresarios del sector, se observa que hay conocimiento e interés por las regulaciones existentes para el sector, se conocen cuáles son los materiales prohibidos para utilización en envases en contacto con alimentos, bebidas, drogas y cosméticos y son cuidadosos en este sentido, seleccionando muy bien sus proveedores de materias primas. Sin embargo, existe informalidad en el sector y venta de materiales reciclados que no están controlados, materiales que pueden estar siendo utilizados por empresas informales y por lo tanto, no se estarían cumpliendo los reglamentos en muchos productos que son comercializados como aptos para estar en contacto con alimentos. Por otro lado, se considera que los envases que llegan en los alimentos importados no están siendo vigilados.

Los empresarios manifiestan que en el tema de normatividad se encuentran ante una situación compleja, porque por un lado deben trabajar con materiales que sean amigables con el ambiente pero a la vez, deben garantizar que sus empaques son inocuos con los alimentos, bebidas, drogas o cosméticos que en ellos se envasen. Consideran que no siempre los envases

más amigables con el ambiente pueden lograr la protección adecuada de los productos alimenticios, a menos que utilicen barreras que hacen que el empaque deje o disminuya sus características de ser biodegradable.

Los empresarios del sector se verán impactados por las medidas que se establezcan dentro de la aplicación de la política de producción y consumo sostenible impulsada y liderada por el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial

Los empresarios conocen la existencia de normas técnicas nacionales y en algunos casos las consultan y aplican, sin embargo, manifiestan que cuando se encuentran desarrollando productos que involucran varios materiales no encuentran en las normas nacionales o internacionales información suficiente o las normas existentes no son aplicables.

No todos los empresarios utilizan la información disponible en las normas técnicas. Algunos manifestaron el interés de empezar a acceder a ella porque se han dado cuenta que existen normas que les permitirían mejorar sus productos y procesos, así como para darle uso adecuado a los residuos generados.

Este sector utiliza equipos que deben ser mantenidos y calibrados adecuadamente para dar envases con los espesores requeridos. Sin embargo, no todos manejan el concepto de calibración de equipos. Si utilizan instrumentos de medición para verificar el calibre de los envases.

3.6. Hallazgos, conclusiones y recomendaciones

- *Hallazgos*

Hay acercamiento de los empresarios con el organismo nacional de normalización ICONTEC, aunque los más pequeños no acceden a la información del organismo ni participan en sus comités de normalización pero les interesa esta posibilidad.

La fabricación de envases requiere utilización de materias primas vírgenes para garantizar la inocuidad, por tanto es necesario crear conciencia en los productores más pequeños sobre la importancia de exigir cumplimiento de las especificaciones del material por parte de los proveedores de las materias primas.

El sector productor de envases, al estar estrechamente relacionado con el de alimentos, bebidas y cosméticos, requiere demostrar el cumplimiento de requisitos de seguridad y calidad del producto.

La infraestructura de evaluación de la conformidad existente no cubre las necesidades actuales del sector para demostrar el cumplimiento de requisitos exigidos en los reglamentos técnicos recientes

- ***Conclusiones***

Por los avances tecnológicos del sector, la necesidad de uso de tecnologías y las exigencias de los sectores a los cuales abastece, los micro y pequeños productores de este sector pueden ser fácilmente jalonados en procesos de mejoramiento y cumplimiento de requisitos de calidad.

Se requiere acercar a los micro y pequeños productores a los procesos de normalización.

Los empresarios del sector deben estar permanentemente informados sobre los reglamentos técnicos aplicables no solo en el mercado colombiano sino en los de exportación, dada su estrecha relación con los sectores productores de alimentos, bebidas y cosméticos.

También deben estar informados sobre las políticas de manejo de residuos sólidos tanto en el país como en los mercados extranjeros, por cuanto se están generando responsabilidades compartidas con los productores de los envases para el manejo post-consumo de estos productos.

Es necesario fortalecer el desarrollo de la infraestructura de evaluación de la conformidad para dar respuesta a las necesidades actuales del sector.

- ***Recomendaciones***

Crear mecanismos que permitan el acercamiento de los micro y pequeños empresarios al organismo nacional de normalización para que empiecen a considerar la información de las normas técnicas como importantes para sus procesos y sus productos, y para exigir el cumplimiento de requisitos técnicos a sus proveedores de materias primas.

Fomentar entre los micro y pequeños empresarios la conciencia sobre la importancia de

utilizar materias primas que cumplan los requisitos de inocuidad requeridos para que el envase que va a estar en contacto con alimentos, bebidas y cosméticos, sea seguro para las personas.

Crear mecanismos de educación a los micro y pequeños empresarios para que utilicen los conceptos de evaluación de la conformidad y empiecen a adquirir materias primas evaluadas o certificadas.

Generar entre los MIPYMES conocimiento y conciencia sobre la aplicación de mecanismos que les permitan demostrar la trazabilidad de las materias primas utilizadas en su producción, con el fin de dar garantías a los usuarios de sus envases como los sectores de alimentos, bebidas y cosméticos.

Generar relaciones de mutuo beneficio entre los productores de alimentos, bebidas y cosméticos con los productores de envases para que estos últimos sean proveedores confiables.

Promover y divulgar entre los MIPYME's del sector temas como la Política de producción y consumo sostenibles, impulsada por el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, que les genera responsabilidades en la producción y en el manejo post-consumo de sus productos.

4. Sector Muebles de Madera

4.1. Generalidades

El sector productor de muebles de madera de Bogotá está conformado en su mayoría por MIPYME. Un ejemplo es el barrio Doce de Octubre que se caracteriza por ser un conglomerado de microempresarios que tienen más de 25 años de experiencia.

La cadena de madera y muebles de madera está conformada por los siguientes eslabones: artículos diversos, chapas, colchonería, estructuras y accesorios para la construcción (incluye pisos y techos), madera aserrada, madera inmunizada, manufacturas de corcho, muebles en mimbre, muebles para el hogar, muebles para oficina y de uso industrial, residuos, tableros aglomerados y tableros contrachapados⁷.

La industria de muebles de madera está conformada en su mayoría por pequeños talleres con carácter semi-industrial o artesanal⁸. Bogotá, una de las zonas del país con fabricación de muebles está lejos de los principales centros de producción de materias primas -Llanos, Amazonía y Pacífico- lo que tiene consecuencias importantes sobre los costos de producción. Es un subsector con utilización de mano de obra no calificada con bajos salarios y baja productividad. Existe baja mecanización de la producción y la poca reconversión tecnológica en el sector.

La madera utilizada en muebles de madera proviene normalmente de cuatro fuentes⁹:

- Madera natural sólida nueva, redonda¹⁰ o aserrada¹¹
- Madera natural sólida reciclada, redonda o (re-)aserrada (ésta en ocasiones se denomina “madera de demolición”)
- Otros materiales naturales nuevos
- Madera compuesta (también conocida como “madera de ingeniería”)

⁷ Madera y Muebles de Madera, Documento DNP

<https://www.dnp.gov.co/Portals/0/archivos/documentos/DDE/Maderas.pdf>

⁸ DNP. Agenda Interna Cadena Forestal Madera y Muebles

⁹ Este estudio no considera la denominada madera artificial o sintética, la cual se basa típicamente en plásticos y otros materiales de relleno cuyo origen esencial no es la madera.

¹⁰ También se conoce como madera “en redondo”

¹¹ También conocida como “madera aserrada”.

Madera “redonda” hace referencia a la madera utilizada tal como como viene del árbol, con o sin corteza, y sin ningún procesamiento, aserrado ni tallado. Dado que en la mayoría de aspectos está “sin trabajar”, tiene una apariencia natural, y los muebles individuales son únicos y con apariencia artesanal, un estilo conocido a menudo como “rústico”.

La madera sólida aserrada, antes de usarla, ha sido partida o procesada (típicamente mediante aserrado) en tablas, vigas, tablones u otros tipos. Se encuentra en una gama de estilos y tipos de muebles, como parte de las estructuras ocultas de los muebles o – después de posterior refinamiento, moldeado, estilizado y acabado – como un componente visible de los muebles.

La madera reciclada es, generalmente, recuperada de pisos y elementos estructurales como techos de edificaciones. Usualmente se vuelve a aserrar para obtener dimensiones nuevas dependiendo del uso. Para aprovechar su apariencia visual, relacionada con su envejecimiento, más comúnmente es un componente visible de los muebles.

Además de la madera de cultivo de árboles, otros materiales naturales se usan comúnmente para construir muebles, por ejemplo el bambú. Estos se pueden usar en su forma natural o se pueden preparar o trabajar. En Colombia, los muebles de tales materiales a menudo se elaboran en industrias artesanales rurales.

La madera aglomerada o “compuesta” es, como su nombre alterno de “madera de ingeniería” lo indica, elaborada por el ser humano. Se presenta en una gama de tipos y, cuando se usa en muebles, incluye madera contrachapada, lámina de fibra de densidad media (MDF), panel prensado y laminados, todos los cuales contienen láminas, escamas, partículas o fibras aglomeradas entre sí, usando una variedad de resinas u otros materiales aglomerantes.

Varios laminados se usan en los componentes visibles de los muebles, cuya capa superficial es de un revestimiento de madera natural o de un material sintético. Sirven para brindar un acabado más firme y/o una apariencia atractiva. Un revestimiento de madera se aplica usualmente a un substrato de madera barato, mientras que los acabados sintéticos dan una apariencia más resistente y/o decorativa, por ejemplo para muebles de oficina o de cocina, o para entornos creativos o infantiles.

4.2. Infraestructura de calidad para el sector

A continuación se presenta el esquema de la infraestructura de calidad requerida para el sector de muebles de madera y la evaluación de la existente para atender las necesidades del sector.

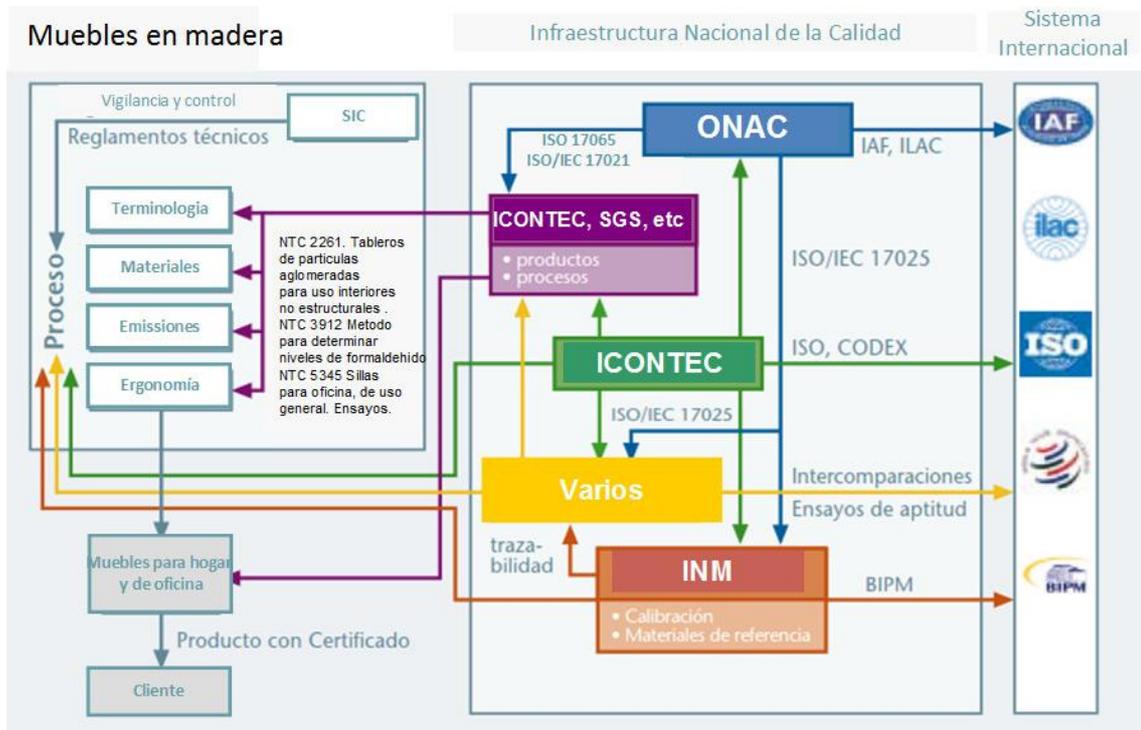


Figura. 4 Infraestructura Colombiana de la Calidad para el sector Muebles de Madera. Elaborado con base en el esquema del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo

4.2.1. Normas Técnicas

4.2.1.1. Normas Técnicas Colombianas para el sector

Revisada la base de datos de normas técnicas colombianas se encuentra que para el sector maderas y muebles de madera existen tanto normas técnicas para la madera, algunos insumos y los muebles, así como normas de ensayo, las cuales han sido desarrolladas a través del organismo nacional de normalización ICONTEC. Las normas han utilizado como bibliografía o referencia, normas ASTM y normas UNE-EN

En el siguiente cuadro se presentan ejemplos de normas técnicas colombianas para muebles y

para los materiales de base, tales como tableros de partículas aglomeradas. Estas listas omiten los tipos de muebles especializados, tales como muebles para oficina, hospitales uso científico como en laboratorios y colegios:

Cuadro 11. Normas técnicas colombianas para el sector de muebles de madera

Norma	Título
NTC 1586	Muebles. Muebles de madera. Determinación de la resistencia de los acabados a las manchas y los disolventes.
NTC 1587	Muebles. Muebles de madera. Determinación de la resistencia de los acabados al calor.
NTC 1612	Muebles. Muebles de madera. Determinación de la resistencia al impacto de los acabados.
NTC 1987	Muebles. Muebles para hogar. Mesas.
NTC 2093	Muebles. Mesas de dibujo.
NTC 2305	Muebles. Muebles para hogar. Gabinetes.
NTC 2306	Muebles. Muebles para hogar. Camas.
NTC 2514	Muebles para hogar. Muebles y accesorios de cocina.
NTC 2867	Muebles. Muebles para el hogar. Sofás.
NTC 2868	Muebles. Muebles para el hogar. Sillas y butacas.
NTC 4956	Armarios y muebles similares. Métodos de ensayo para determinar la estabilidad.
NTC 4957	Armarios y muebles similares. Métodos de ensayo para determinar la resistencia estructural.
NTC 5041	Mobiliario doméstico. Asientos. Determinación de la estabilidad.
NTC 5179	Sistemas de paneles. Ensayos -divisiones de oficina-.
NTC 5270	Ensayos para archivos verticales.
NTC 5271	Ensayos para archivos laterales.
NTC 5431	Mobiliario doméstico. Camas y colchones. Métodos de medida y tolerancias recomendadas
NTC 5440	Artículos de uso doméstico. Colchones y colchonetas. Vocabulario
NTC 5598	Materiales poliméricos celulares flexibles. Plásticos y cauchos celulares. Determinación de las dimensiones lineales.

Fuente: ICONTEC

Cuadro 12. Ejemplos de Normas Técnicas Colombianas para muebles

Norma	Título
NTC 2261	Madera. Tableros de partículas aglomeradas para aplicaciones interiores no estructurales.
NTC 2809-1	Madera. Tableros con recubrimientos decorativos. Especificaciones.
NTC 3545	Maderas. Adhesivos de resinas sintéticas fenólicas y amino plásticas para madera contrachapada.
NTC 3912	Madera. Método para determinar niveles de formaldehído a partir de productos de madera, mediante el uso de un desecador.
NTC 795	Chapas de madera.

NTC 206-2	Medición directa del contenido de humedad en la madera y materiales a base de madera
NTC 2673-1	Laminados decorativos de alta presión. Laminas fabricadas a partir de resinas termoestables. Parte 1: clasificación y especificaciones.
NTC 698	Madera contrachapada.

4.2.1.2. Normas Técnicas Estados Unidos

En Estados Unidos ASTM se han desarrollado normas relacionadas con ensayos para verificar las características de seguridad frente al fuego de los muebles de madera y sus componentes.

4.2.1.3. Normas Internacionales

El comité técnico 136 de la ISO ha trabajado normas relacionadas con tamaños funcionales de las mesas y sillas para instituciones educativas, características de muebles para oficina, ensayos de resistencia, inflamabilidad, etc. Las normas ISO pueden ser consultadas en <http://www.iso.org>.

4.2.1.4. Normas Europeas

Las normas europeas sobre muebles de madera son discutidas y elaboradas por el comité 207- Este comité ha trabajado normas sobre características de los muebles, estabilidad, durabilidad, emisiones al ambiente desde la madera tratada.

Los comités 139 y 112 trabajan temas relacionados, tales como normas para aglomerados y pinturas, barnices y recubrimientos para la madera. La información de normas puede ser consultada en <http://www.cen.eu/Pages/default.aspx>

4.2.2. Infraestructura para evaluación de la conformidad existente para el sector

Revisada la información de organismos acreditados en Colombia, se encontraron servicios de certificación de madera y productos de madera ofrecidos por los siguientes organismos: BVQI, Corpportuario Ltda, Cidet, Cotecna, Icontec, Lenor, Qcert S.A.S. No se encontraron servicios acreditados de ensayos relacionados con madera y muebles de madera.

4.3. Reglamentos Técnicos vigentes

4.3.1. Aspectos de la madera o de los muebles de madera que pueden estar sujetos a requisitos “técnicos”

Bioseguridad: los artículos de madera son productos terminados y con frecuencia son lacados, barnizados o pintados. Se incluyen productos nuevos o antiguos, elaborados con madera sólida o una combinación de madera sólida y madera contrachapada o revestimiento, plástico o metal. Debido a su proceso de elaboración, los muebles fabricados de madera sólida generalmente se consideran de bajo riesgo. Sin embargo, ellos aún pueden contener perforadores de madera, plagas de insectos, corteza y otros contaminantes.

Estos productos a menudo se fabrican en industrias artesanales rurales donde puede haber carencia de mecanismos rigurosos de control de la calidad para tratar los aspectos de bioseguridad. Se pueden encontrar insectos en los troncos. La corteza conlleva el riesgo de portar enfermedades y esporas. Si no se procesan suficientemente pueden contener insectos perforadores, hongos y otros contaminantes que tienen el potencial de introducir plagas y enfermedades exóticas en el país importador.

Peligros potenciales de las sustancias químicas: Aunque la madera sólida en los muebles se puede tratar de varias formas para erradicar infecciones, desde hongos hasta insectos, es usual que el tratamiento sea con técnicas basadas en calor o irradiación. No es común usar la impregnación química, debido esencialmente a la toxicidad de dichos productos. No obstante, debido a su origen industrial potencial, el uso de madera reciclada tiene posibilidad baja de introducir madera que haya sido tratada con sustancias químicas, aunque es probable que el proceso de re-aserrado reduzca o elimine los riesgos asociados.

El proceso de elaboración de la madera compuesta implica la aglomeración de los componentes de madera usando una variedad de resinas y otros aglomerantes. Una preocupación específica con algunos aglomerantes como las resinas usadas en la producción de MDF es el riesgo de la liberación permanente de formaldehído proveniente del producto terminado. Dado que el formaldehído de urea se reconoce como un agente carcinógeno potencial, los muebles elaborados a partir de madera compuesta se someten a menudo a pruebas de detección específicas y límites asociados con respecto a la emisión de formaldehído.

Algunos mercados consideran que los productos de madera que tienen corteza presentan el riesgo de albergar plagas vivas como los escarabajos perforadores de madera o sus huevos.

Las bases principales para el control legal son:

- Requisitos de salud y seguridad de las plantas (fitosanitarios)
- Control de explotación forestal ilegal
- Salud y seguridad humana

Adicionalmente para el sector aplican las “mejores prácticas” comerciales relacionadas con la adopción de prácticas empresariales responsables, sostenibilidad forestal

A continuación se presenta el cuadro que resume los principales reglamentos técnicos aplicables a la madera y productos y muebles de madera.

Cuadro 13. Normas técnicas para el sector de muebles de madera

País	Certificados fitosanitarios	Legalidad	Especies (CITES)	Sustancias químicas, esp. Formaldehído	Acabados	Inflamabilidad (telas)	Etiquetado/ Certificados	Ambiente	Otros ej. adquisición
Colombia		X ¹	X				X		
Estados Unidos	X ²	X ^{3, 4}	X	X ^{5,6}	X ⁷	X ⁸	X ⁹	X ¹⁰	X ¹
Canadá	X ²	X	X					X ²	
Europa	X ²	X ³	X ⁴	X ⁵	X		X		X ⁶
Países Bajos	X ²	X	X ⁶	X			X		
UK	X ²	X	X	X	X	X	X		X ⁶
Alemania	X ²	X	X	X	X	X	X		X ⁶
Méjico			X						
Japón	X ²			X ⁷					
China							X		

1. Pacto Intersectorial por la Madera Legal en Colombia
2. May not be as stringent for products made from recycled timber
3. *Lacey Act 1900 (U.S. Department of Agriculture's Animal and Plant Health Inspection Service (APHIS)*
4. Excepción para muebles de segunda mano
5. *EPA, Toxic Substances Control Act (TSCA) 1976*
6. *Federal Hazardous Substances Act (FHSA)*
7. *16 CFR 1303, Lead in Paint on Certain Furniture Articles (Children's Furniture)*
8. *Flammable Fabrics Act (FFA)*
9. *Federal Hazardous Substances Act (FHSA)*
10. Relacionado con la aplicación recíproca de controles nacionales

11. La política de adquisiciones del gobierno favorece la madera certificada por FSC
12. CSA-SFM (*Canadian Standards Association's Sustainable Forest Management*)
13. *EU Timber Regulation* (EU TR)
14. Reglamento del Consejo 338/97 y reglamento de la Comisión 865/2006 & FLEGT (*Forest Law Enforcement, Governance and Trade*)
15. REACH
16. Licencia para Vida Silvestre y Servicio de registro
17. Norma agrícola japonesa (JAS)

4.3.2. Reglamentos técnicos en Colombia

La revisión sobre la existencia de reglamentos en Colombia arrojó que existe la obligación de registrar los cultivos forestales y sistemas agroforestales ante el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural o ante las Unidades Municipales de Asistencia Técnica UMATAS, dependiendo del tamaño de la plantación.

Esta legislación también genera la obligación de portar permisos de movilidad cuando se transportan productos forestales, los cuales deben ser controlados por las Corporaciones Autónomas Regionales y con el apoyo de la Policía de Carreteras.

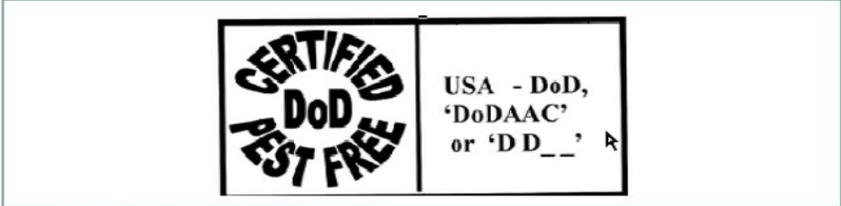
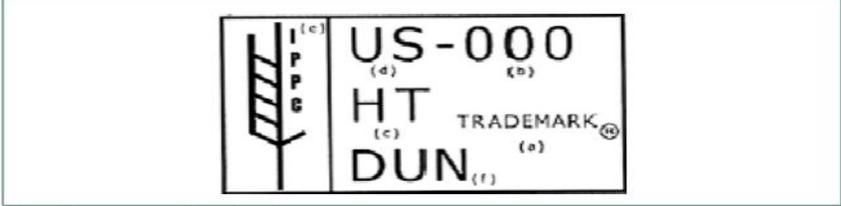
Existe adicionalmente en Colombia el Pacto Intersectorial por la Madera Legal, (Agosto 2011 a Agosto 2015) en el cual se han comprometido todos los actores relacionados con el cultivo y transformación de la Madera para garantizar el uso de Madera legal y combatir la tala y tráfico ilegal.

4.3.3. Reglamentos técnicos Estados Unidos

Cuadro 14. Reglamentos técnicos en Estados Unidos

Legislación	Comentarios
General	<ul style="list-style-type: none"> • Se exige a los importadores de Estados Unidos llenar un formulario de declaración para todos sus productos de madera al momento de la importación, que incluye: <ul style="list-style-type: none"> • Nombre científico de la planta (indicando género y especie) • País de cultivo • Cantidad y medida • Valor • La madera y los productos de madera se someten a algunos procedimientos fitosanitarios antes de la importación.

	<ul style="list-style-type: none"> • Los productos terminados, manufacturados, o curados de manera natural, que incluyen tallas, madera flotante, muebles, marcos para cuadros, instrumentos musicales y madera contrachapada se permiten en estados Unidos, pero pueden ser inspeccionados por CBP. <ul style="list-style-type: none"> • Si se combina con otros materiales, especialmente plumas, pueden estar sujetos a requisitos adicionales. • También pueden estar sujetos a los reglamentos relacionados con la CITES (Véase Específica 2). • Dos tipos de tratamiento reconocidos <ul style="list-style-type: none"> • Tratamiento con calor – secado en horno o calor seco, por ejemplo secador de microondas. • Tratamiento químico- pesticidas superficiales, preservativos o fumigación con bromuro de metilo. • Cada embarque de madera debe estar acompañado por el permiso de importación de madera y productos (PPQ formulario 585). • No fumigación de madera no tratada, en los puertos de Estados Unidos – El producto no conforme puede ser rechazado o destruido.
Específica 1	<ul style="list-style-type: none"> • La madera con corteza aún unida se somete a un mayor grado de inspección.
Específica 2	<ul style="list-style-type: none"> • Requisitos adicionales si la madera está en la lista de los reglamentos pertinentes a la CITES (<i>Convention on International Trade in Endangered Species of Wild Fauna and Flora</i>) <ul style="list-style-type: none"> • Permiso general (válido por dos años) emitido por el Departamento de Agricultura de Estados Unidos (USDA) • Certificados emitidos por la organización representante de la CITES <u>en el país exportador</u> que indiquen que el producto no será perjudicial para esas especies y que el espécimen no se obtuvo en contravención de las leyes de ese país para la protección de la fauna y la flora. • Certificados emitidos por la organización representante de la CITES <u>en Estados Unidos</u> • Llegada a puertos de entrada específicos de Estados Unidos autorizados para aceptar embarques de especies registradas en la CITES. • CITES <i>Tree species evaluation using the new CITES listing criteria</i> @ http://www.cites.org/eng/prog/criteria/1st_meeting/trees.shtml
Específica 3	<ul style="list-style-type: none"> • La mayoría de material de madera para empaque (MME) debe cumplir con la Convención Internacional para la Protección Fitosanitaria (<i>International Plant Protection Convention - IPPC</i>) <ul style="list-style-type: none"> • Debe ser tratado con calor o fumigado con bromuro de metilo y rotulado con la marca internacional aprobada que certifique ese tratamiento. • Incluye pales, cajas o madera para embalaje que sirve para transportar o proteger la carga. • Las excepciones incluyen: • El MME elaborado totalmente con madera de origen canadiense, la cual está exenta de los requisitos de tratamiento y rotulado. <ul style="list-style-type: none"> • Materiales de madera manufacturada como láminas de fibra, madera contrachapada, barriles de whisky vino, y revestimientos. • Piezas de madera que tienen menos de 6 mm (0,24 in) en todas las dimensiones.

	<ul style="list-style-type: none"> • Aserrín, lana de madera o viruta, producidos como resultado del aserrado o cepillado de la madera hasta obtener trozos finos y curvos de menos de 6 mm en todas las dimensiones. • El MME usado para la mayoría de embarques del Departamento de Defensa importados por este Departamento o sus contratistas. • Leña, madera de mezquite para cocinar y paquetes pequeños, no comerciales, de madera no manufacturada para cocción personal o propósitos medicinales personales que proviene directamente de estados fronterizos mejicanos.
Específica 4	<ul style="list-style-type: none"> • El bambú está sometido a varios controles que incluyen los reglamentos dirigidos a garantizar que el bambú no se puede propagar (véase también <i>Manual de Importación de Productos Misceláneos y Procesados</i> (USDA))
Reguladores	<ul style="list-style-type: none"> • Reglamentado por el Departamento de Agricultura de Estados Unidos - (USDA) Servicio de Inspección de Salud de Animales y Plantas (APHIS) (www.aphis.usda.gov/) • Requisitos CITES adicionales aprobados por el USDA • Inspeccionado por Aduanas y Protección de Fronteras de Estados Unidos
Reglamentos & Publicaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de Importación de Productos Misceláneos y Procesados (USDA) • Ley Lacey (2008) – Prohíbe la venta ilegal de plantas y animales [véase explicación adicional en @ http://gftn.panda.org/resources/gftn_online_courses/]
Marcas	 <p>Figure 3-2 DoD "pest free" certification mark</p>  <p>Figure 3-3 International certification mark</p>

Ley Lacey ¹²

Promulgada en 1900, es el estatuto más antiguo de protección de la vida silvestre de Estados Unidos. Inicialmente fue una herramienta para combatir el tráfico de vida silvestre ilegal, peces,

¹² http://www.wri.org/fla/laws_lacey.php

http://www.aphis.usda.gov/plant_health/lacey_act/index.shtml

http://www.aphis.usda.gov/plant_health/lacey_act/downloads/faqs/Lacey_Act_Q&A.pdf

http://www.aphis.usda.gov/plant_health/lacey_act/downloads/LaceyActPrimer.pdf

<http://www.eia-global.org/lacey/P6.EIA.LaceyReport.pdf>

<http://www.eia-global.org/PDF/Report--Mythbusters--forest--Feb10.pdf>

plantas o sus productos. Fue enmendada en 1981, 1988 y 2008. Desde la enmienda de 2008, la ley Lacey también incluye madera y productos de madera – cubre todas las plantas y productos vegetales que incluyen la madera y los productos de madera, que a su vez incluyen muebles, papel y madera aserrada.

Esta ley es aplicable a todas las personas que importan, exportan, venden, reciben, adquieren o compran en el comercio interestatal de Estados Unidos o en el exterior madera o productos de madera incumpliendo las leyes internacionales o de Estados Unidos.

La ley Lacey establece como ilegal la importación, exportación, venta, recibo, adquisición o compra en el comercio interestatal o extranjero de cualquier planta que se tome incumpliendo las leyes de un estado de los Estados Unidos, la ley tribal o cualquier ley extranjera que proteja las plantas. Establece como ilegal elaborar o presentar registros, explicaciones, etiquetas falsos, o identificación falsa de las plantas.

Esta ley establece “el debido cuidado” entendido como el grado de cuidado que una persona razonablemente prudente ejercería en las mismas o similares circunstancias. Es decir, exige que “una persona que enfrenta un conjunto particular de circunstancias ejecute algunos pasos, que una persona razonable realizaría con su mayor esfuerzo para garantizar que no está violando la ley”. En consecuencia, este principio quiere que las empresas hagan todo lo posible para evitar que la madera ilegal ingrese en la cadena de suministro. En la práctica, esto implica que no existe un documento ni un procedimiento sencillo que una empresa pueda ejecutar para garantizar que cumple con la ley Lacey. Las herramientas que pueden ayudar a demostrar el debido cuidado incluyen:

- Cuestionar a los proveedores
- Implementar planes de conformidad
- Aplicar normas industriales (como los certificados)
- Registrar las acciones tomadas

Se considera que los certificados son una buena herramienta para reducir el riesgo de que la madera ilegal ingrese en la cadena de suministros y para demostrar que una empresa ha tenido el “debido cuidado” al adquirir la madera. Sin embargo, los certificados no se pueden usar como

prueba de legalidad y no liberan a los importadores del requisito de presentar información apropiada en la declaración de importación.

4.3.4. Reglamentos técnicos Unión Europea

En la Unión Europea se han promulgado directivas relacionadas con el control de la polución y la emisión de solventes al ambiente. Se encuentran las siguientes directivas¹³:

- Directiva 96/61/CE relativa a la prevención y control integrados de la contaminación. (IPPC)
- Directiva 1999/13/CE relativa a la limitación de las emisiones de compuestos orgánicos volátiles debidas al uso de disolventes orgánicos en determinadas actividades e instalaciones. DOUE L85, de 29/03/1999.
- Directiva 2004/42/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de abril de 2004, relativa a la limitación de las emisiones de compuestos orgánicos volátiles debidas al uso de disolventes orgánicos en determinadas pinturas y barnices y en los productos de renovación del acabado de vehículos, por la que se modifica la Directiva 1999/13/CE. DOUE L143, de 30/04/2004.
- Directiva 2004/35/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de abril, de 2004 sobre responsabilidad medioambiental en relación con la prevención y reparación de daños medioambientales. DOUE L 143, de 30/4/2004.

4.3.5. Evaluación comparativa de reglamentos

Al comparar los reglamentos de Colombia con los de otros países se encuentra que en nuestro país solo está regulada la legalidad de la madera. Otros países ya han establecido reglamentos relacionados con la potencialidad de contaminación ambiental derivada del tratamiento de la madera.

¹³ Fuente: *Guía de Mejores Técnicas Disponibles para el Sector de Fabricación de muebles de Madera – Centro de Tecnologías Limpias. Valencia – 2009. España*

4.4. Normas Privadas

Para el sector de muebles de madera predominan exigencias de requisitos ambientales. Dentro de estas exigencias es muy utilizada la certificación del Consejo de Administración Forestal (FSC), a través de la cual se exige el cumplimiento de todas las leyes y los tratados internacionales pertinentes, se verifican los derechos de uso y tenencia de la tierra, se exige reconocimiento y respeto de los derechos de pueblos indígenas, el mantenimiento y mejora del bienestar social y económico a largo plazo de los trabajadores forestales y de las comunidades locales, y respeto de los derechos de los trabajadores de conformidad con los convenios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

También esta certificación exige el uso equitativo y el reparto de beneficios derivados de la explotación forestal, la reducción del impacto ambiental de las actividades de tala y mantenimiento de la integridad y las funciones ecológicas del bosque, así como un plan de administración adecuado y actualizado constantemente, actividades de evaluación y control adecuadas para evaluar la condición del bosque, las actividades de administración y su impacto social y medioambiental.

Se exige el mantenimiento de Bosques de Alto Valor de Conservación (HCVF), definidos como valores sociales y medioambientales considerados de suma relevancia o de importancia fundamental, así como reducir las presiones y fomentar la recuperación y conservación de bosques naturales.

Para este sector también existen códigos de conducto de compradores como Pier, IKEA y Walmart. Estos códigos tiene requisitos básicos relacionados con la prevención del trabajo infantil, el trabajo forzoso y en servidumbre, la contaminación ambiental severa, los riesgos serios para la seguridad, el registro de horas trabajadas y salarios, y la provisión de seguro por accidente a los trabajadores.

4.5. Conocimiento de los empresarios sobre la infraestructura de calidad disponible



De acuerdo con las entrevistas y el grupo focal desarrollado se encontró que existe un grupo de empresarios que han tenido experiencia en los procesos de desarrollo de normas técnicas y que han trabajado con el organismo nacional de normalización ICONTEC. En su momento trabajaron normas relacionadas con muebles.

Hay empresarios pequeños y medianos que compran la madera rolliza y conocen las disposiciones sobre utilización de madera legal y por lo tanto, exigen a sus proveedores el certificado de legalidad respectivo.

Varias de las empresas de microempresarios son de tradición familiar y el conocimiento del oficio se ha hecho a través del aprendizaje práctico. La experiencia es la que les permite desarrollar y diseñar los productos. El conocimiento práctico les permite conocer la calidad y estado de las maderas que utilizan.

Dado que los microempresarios adquieren la materia prima por cantidades mínimas de acuerdo a las necesidades de los pedidos, confían en la calidad que les ofrecen los depósitos distribuidores de madera. Sobre el origen de las maderas confían en que el depósito esté cumpliendo con la normativa aplicable.

Los insumos utilizados los adquieren de acuerdo a la experiencia que hayan tenido con ellos y de acuerdo con la información con que se ofrecen. No utilizan especificaciones definidas ni contenidas en normas técnicas. Estos empresarios no utilizan normas técnicas ni han estado cerca del organismo nacional de normalización. Sin embargo, las nuevas generaciones se interesan en estos temas.

Los procesos de medición en estas micro y pequeñas empresas son muy informales. Si una pieza no cumple la medida, simplemente se cambia o ajusta.

Se utiliza la medición de la humedad de la madera fundamentalmente por parte de empresarios que han enviado productos al exterior y deben garantizar que en periodo de transporte la madera no cambie sus propiedades. No es costumbre en el sector realizar ensayos a las maderas.

4.6. Hallazgos, conclusiones y recomendaciones

- *Hallazgos*

Este es un sector con una amplia tradición, lo que hace que los productores conozcan su oficio, muchos lo hacen de manera artesanal, lo que genera una característica de diferenciación que puede ser utilizada para posicionar el mueble colombiano en el mercado local y en mercados externos. Los mercados externos identificados incluyen Países Bajos, Alemania y Estados Unidos

Aunque en Europa, los muebles construidos a partir de Madera reciclada (segunda mano) (en Colombia se conoce como “Madera de demolición”) no requieren estar acompañados de un certificado fitosanitario (“salud”) y que además, es habitual que la Madera en pequeños tamaños, tal como la usada en los marcos de las sillas y muebles, tampoco requiera certificados fitosanitarios o de salud.. debido a que Colombia se encuentra en una región del mundo donde hay especies protegidas, es necesario tomar medidas cuidadosas para que no se incluyan especies protegidas como parte de los muebles, sin el acompañamiento de una autorización tal como el

Certificado de autorización CITES.

Una característica de este sector parece ser el movimiento de productos manufacturados – incluyendo componentes básicos de las sillas, etc., desde fuera de Bogotá hacia la ciudad, desde donde ellos son redistribuidos nacionalmente, inclusive dentro de Bogotá, es decir Bogotá es un centro de distribución para el sector.

Los empresarios consideran que es necesario contar con una oferta estable y de calidad de las materias primas e insumos que utilizan.

El sector está demandando el uso de tecnologías eficientes que les permitan tener producciones de calidad y competitivas para mantenerse en el mercado y enfrentar la competencia de muebles importados.

Los avances en la aplicación del Pacto por la madera legal y de los programas de reforestación actuales permiten pensar que en el mediano plazo no sea un problema el manejo de madera ilegal. El Pacto Intersectorial por la Madera Legal, (Agosto 2011 a Agosto 2015) es un muy buen ejemplo donde las bases de la gestión del Pacto no están en una norma nacional o internacional, sino en un esquema privado de norma y certificación establecido por el Consejo de Administración Forestal (Forest Stewardship Council - FSC).

- ***Conclusiones***

En general parece que los productores de muebles de Madera – incluyendo los fabricados con materiales compuestos (como el caso típico de los muebles de cocina) o materiales reciclados – son conscientes de los tipos de documentación técnica (certificados de salud, aprobaciones CITES, certificados de pruebas relacionadas con emisiones, etc.) que ellos requieren para exportar e importar. Esto (es decir las posibles barreras técnicas) no son sus principales preocupaciones. Por el contrario, expresaron preocupaciones relacionadas con:

- La competencia directa con los productos fabricados en el país, de las importaciones baratas (ya menudo de relativa baja calidad), muchas de ellas fabricadas en metal
- Directa competencia entre los productores locales establecidos y los nuevos (una queja en una entrevista se refirió a que veían como una tendencia que las empresas establecidas se

ven amenazadas por las nuevas empresas que negocian por un periodo y luego “desaparecen” dejando detrás una reputación de mala calidad, con lo que no solo compiten por los clientes, sino que dañan la reputación del sector.

- Existe una tendencia en los clientes a ser menos exigentes en sus compras, poniendo mayor atención en el precio que en la calidad duradera
- Ninguna de estas preocupaciones se refiere a ningún tipo de barrera técnica

- ***Recomendaciones***

No se identificaron, entre las empresas entrevistadas, problemas que se puedan clasificar como barreras técnicas. Lo que fue evidente, fue la falta de creatividad para la comercialización de los productos. La Madera es natural y –aparte de la mayoría de materiales compuestos- es “verde”, es decir, ambientalmente amigable (también hay materiales compuestos hechos a partir de chips de reciclados, los cuales pueden ser considerados al menos relativamente “verdes”) y en los mercados de consumidores más exigentes – y por lo tanto los compradores – son cada vez más sensibles a temas éticamente importantes, tales como las prácticas de negocios sostenibles, las prácticas “verdes” la huella de carbono, entre otros. Por tanto, esto sugiere oportunidades para utilizar marcas en los artículos, de manera que se resalte que ellos son sostenibles (por ejemplo de bosques gestionados por FSC o manufacturados con Madera reciclada). De esta manera, los fabricantes pueden revertir cualquier tendencia de aspectos que sean barreras técnicas, y en su lugar, presentando las cualidades inherentes de los productos como ambientalmente amigables

Un aspecto en el que no se encontraron evidencias de problemas pero que sin embargo es importante tener en cuenta, es que muchos mercados en “El Norte”, ahora tienen controles sobre las características de toxicidad de los tratamientos de las superficies, tales como barnices y pinturas – particularmente en los muebles para niños. Este aspecto parece estar pobremente regulado en Colombia, por lo que es extremadamente importante que los productos destinados a mercados de exportación, sean evaluados con el fin de asegurar que ellos no incluyen acabados que tengan materiales – como el plomo – en concentraciones que contravengan legislaciones nacionales o regionales.

II. Hallazgos, Conclusiones y Recomendaciones

5. Todos los sectores

La calidad es prerrequisito de un exitoso acceso a los mercados y el aumento de los ingresos de exportación, pero el cumplimiento de los requisitos técnicos del mercado internacional plantea dificultades a muchos exportadores. Según una investigación del ITC, casi el 80% de los problemas que afrontan los exportadores obedece a los obstáculos técnicos al comercio (OTC) y las medidas sanitarias y fitosanitarias (MSF)¹⁴

Estas Conclusiones y Recomendaciones están organizadas en las siguientes categorías principales:

- Operaciones empresariales de las Micro y pequeñas empresas (MyPE)
- Normas y evaluación de la conformidad - que incluye la certificación
- Calidad, gestión de la calidad y “cultura de la calidad”
- Calidad percibida: la influencia de los clientes
- Ambientes de trabajo y prácticas laborales
- Marcas y etiquetado
- Información y conocimiento
- Reglamentación para fortalecer el comercio
- Desarrollo de políticas públicas

5.1. Conclusiones

Las siguientes conclusiones enfatizan los puntos principales y los aspectos identificados, y son la base para las recomendaciones en la siguiente sección del presente estudio (5.2).

¹⁴ [http://www.forumdecomercio.org/Programa-de-gesti%
c3%b3n-de-la-calidad-de-las-exportaciones-El-ITC-derriba-
obst%
c3%a1culos-t%
c3%a9cnicos-al-comercio/#sthash.XqnwOoWY.dpuf](http://www.forumdecomercio.org/Programa-de-gesti%c3%b3n-de-la-calidad-de-las-exportaciones-El-ITC-derriba-obst%c3%a1culos-t%c3%a9cnicos-al-comercio/#sthash.XqnwOoWY.dpuf)

5.1.1. Generalidades

En el centro de este estudio estuvo la meta de identificar cuáles - si existen - son los obstáculos “técnicos” al comercio -actuales y futuros – para las MiPYMES con base en Bogotá de los 4 sectores estudiados (1.Cuero, Calzado y Marroquinería, 2. Textil-confecciones, 3. Envases de Plástico y 4. Muebles de Madera), con miras a identificar lo que se puede hacer para ayudarles a superar tales obstáculos y, en esencia, asistirlos con los planes para la “internacionalización” y/o participación interna en compras del estado. Implícitamente, los obstáculos reales o potenciales identificados serían obstáculos para el comercio internacional, bien sea hacia países vecinos como hacia los más lejanos.

Reconociendo que “negocios son negocios” dondequiera que se realicen, una meta adicional del estudio fue identificar los efectos benéficos potenciales para el comercio nacional, que se podrían producir como resultado de que las empresas aborden los desafíos técnicos asociados con los negocios internacionales.

Este estudio se basó en información proveniente de tres fuentes: la primera corresponde a análisis de documentos e información de fuentes secundarias previas, la segunda, discusiones directas con una selección de empresas de cada uno de los sectores objeto del estudio y tercera, la experiencia de los expertos que conducen el estudio.

En el transcurso de entrevistas con la dirección y otro personal de las empresas visitadas y teniendo en cuenta la información de las fuentes secundarias estudiadas, se hizo evidente que la presentación de estos resultados se podría hacer apropiadamente en el contexto de tres temas, a saber:

- Las características y los desafíos de la internacionalización
- El logro y mantenimiento de la calidad de los productos adecuados para la exportación.
- El apoyo al desarrollo de estrategias para brindar asistencia a las MiPYME de Bogotá con respecto a su internacionalización y la gestión de la calidad de sus productos para exportación.

Durante este estudio también fue evidente que...

En muchos casos, las Mipymes también se deberían beneficiar de la asistencia con el fortalecimiento del negocio en general (gestión empresarial), independientemente de los planes estratégicos relacionados con la internacionalización. Dicho fortalecimiento complementaría todo desarrollo enfocado de las capacidades y otros recursos asociados con la internacionalización y respondería a las amenazas y oportunidades relacionadas con los obstáculos técnicos, reales o potenciales, al comercio.

Una conclusión inmediata que se puede sacar de esto es que...

Es clave tener un enfoque holístico para el fortalecimiento de las operaciones de un negocio, independientemente de la oportunidades o estrategias para moverse hacia los mercados extranjeros más grandes. Igual como se trata cualquier otra situación compleja, enfocarse únicamente en suministrar asistencia en un área cuando existen otras que también requieren atención, puede tener el riesgo de debilitar toda oportunidad de mejora general.

Teniendo estos contextos y las primeras conclusiones en mente se presentan las siguientes conclusiones y recomendaciones.

Adicionalmente, es importante al revisar este estudio, apreciar que las siguientes conclusiones y recomendaciones se relacionan directamente sólo con los cuatro sectores incluidos en el estudio. Además, estas conclusiones y recomendaciones se basan en una selección aleatoria con tamaño limitado de estos cuatro sectores y, aunque en general las características de las MiPYME ubicadas en Bogotá no son significativamente diferentes de las reportadas en estudios similares en otras partes del globo, se debe tener en cuenta que una muestra más grande podría introducir datos adicionales que podrían hacer que esta fuera relevante para adaptar posteriormente las conclusiones y recomendaciones actuales. Habiendo dicho esto, el equipo de estudio confía en que incluso con una selección pequeña, aplicando su experiencia anterior junto con la confirmación de algunos aspectos emanados de estudios previos, fue posible identificar con confianza todos los temas significativos y presentar un panorama confiable de las necesidades y opciones de soporte en los cuatro sectores estudiados.

5.1.2. Gestión empresarial en las MiPYME

En el transcurso de este estudio, los consultores pudieron entrevistar a 30 empresas de diversos tamaños y características de los cuatro sectores de interés. La primera conclusión derivada de estas entrevistas es que:

1. *En general, las características, experiencias y propuestas de asistencia de las MiPYME ubicadas en Bogotá no son significativamente diferentes de aquellas reportadas en estudios sobre el mismo tema o similar en otras partes del mundo, incluyendo tanto países desarrollados como en vías de desarrollo.*

Esto incluye estudios de Europa, Estados Unidos y Asia suroriental (en particular la región de Cooperación Económica Asia-Pacífico - APEC).

Expresado en otros términos, Bogotá no es única en lo se refiere a sus MiPYME. Esto es realmente muy útil dado que implica que las lecciones y conclusiones de estudios similares se pueden, en muchos casos, adaptar a las MiPYME de Bogotá.

Una segunda conclusión, también compartida con otros estudios, es que:

2. *Existen dos factores significativos que determinan las formas y los niveles de apoyo que una empresa puede necesitar, a saber (i) el tamaño de la empresa y (ii) la experiencia existente que una empresa tiene en operar en mercados extranjeros.*

El primero de estos factores (tamaño) se puede ilustrar mediante un estudio¹⁵ de las características de las MiPYME en Estados Unidos, que confirmó que para la mayoría de las empresas, los factores que se consideran onerosos cuando se enfrentan con las empresas extranjeras (véase la Figura 5), afectaron más significativamente a la MiPYME que a las empresas grandes.

¹⁵ Fuente: *Small and Medium- Sized Enterprises: Characteristics and Performance* – United States International Trade Commission - Investigation No. 332-510 USITC Publication 4189 (November 2010)

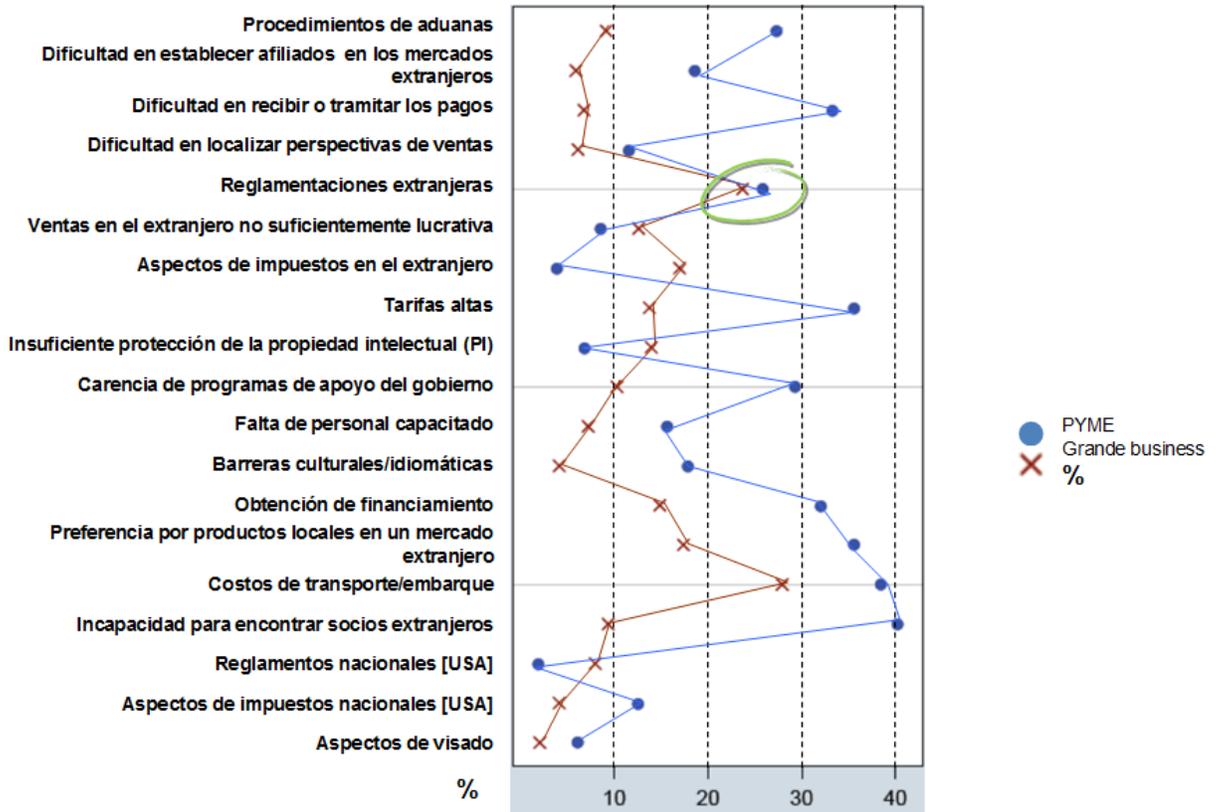


Figura 5. Proporciones de las MiPYME y las empresas grandes que califican los impedimentos como onerosos

No sorprende observar en dicho estudio, que los aspectos financieros son problemas particulares y comunes de las MiPYME. Esto se vio reflejado en los resultados de nuestro estudio en Bogotá, en donde...

3. Los entrevistados hicieron referencia a los desafíos que experimentan al obtener el financiamiento para sustentar la ejecución de un contrato en el extranjero.

En más de un caso, tales dificultades fueron citadas como contribuyentes al fracaso en ganar el contrato. Una afirmación de un entrevistado, relacionada con este tema, confirmó que la importancia de la financiación fue que la empresa (sector prendas de vestir) había podido comercializar exitosamente debido a su “músculo financiero”, más que por el éxito en el pasado y otros factores (incluida la inversión en el negocio nacional) habían aportado.

4. *La dificultad en recibir los pagos provenientes de clientes en el extranjero ocasionó problemas, incluyendo pérdidas financieras*

... Regularmente este es un factor que hace que las MiPYME duden en comprometerse en tratos con empresas extranjeras cuando no hay representantes locales en Colombia.

En el estudio mencionado, las empresas de todos los tamaños encontraron que los reglamentos internacionales¹⁶ eran igualmente problemáticos.

Con respecto al segundo factor (experiencia), estudios previos y las entrevistas en Bogotá demostraron que en etapas diferentes del desarrollo de las actividades en el extranjero (“internacionalización”) una empresa comúnmente tiene requisitos diferentes para el tipo de asistencia que considera sería beneficiosa. Como ejemplo, un comentario típico de un encuestado no participante pero que observa el beneficio de los negocios en el extranjero fue que...

5. *Al investigar los requisitos técnicos de un mercado, en particular los requisitos legales, ellos tuvieron dificultad en conocer y ubicar los requisitos que se exigirían.*

Un comentario más general y frecuente fue que para soportar la expansión de una empresa, por ejemplo, para desarrollar la capacidad de ver y responder a las oportunidades...

6. *Muchas empresas pequeñas consideraron que ellas se beneficiarían significativamente de los programas para desarrollar habilidades de gestión del negocio y empresariales. Esto incluyó el desarrollo de habilidades en el uso de la tecnología junto con habilidades relacionadas con la gestión de la calidad.*

“Tener muchas funciones” es la situación típica del gerente en las empresas pequeñas, cuya consecuencia es que su presencia regular en las instalaciones de la empresa es casi un requisito obligatorio para el funcionamiento del negocio. Durante el estudio, regularmente se presentó el comentario general de que “*si estoy lejos de mi oficina, no habrá nadie para ejecutar A. B & C. En el peor de los casos, existe un riesgo de que la productividad sufra y eso nunca es bueno*”. Una consecuencia de tener muchos roles es que a pesar de tener interés en participar...

¹⁶ El estudio no indica cuáles fueron estos reglamentos, es decir, si los reglamentos técnicos fueron o no más o menos problemáticos.

7. *Con frecuencia no hay suficiente tiempo ni oportunidad para participar en eventos de construcción de habilidades u otros eventos debido a otros compromisos/responsabilidades asociadas a tener responsabilidades gerenciales en las empresas pequeñas.*

5.1.3. Normas y evaluación de la conformidad, incluida la certificación

Cuadro 15. Las cuatro dificultades

La experiencia del Centro de Comercio Internacional – CCI [International Trade Centre – ITC] sugiere que los exportadores de países en desarrollo tropiezan principalmente con cuatro dificultades para superar los obstáculos técnicos al comercio y acceder a nuevos mercados, a saber:

- obtener información sobre los reglamentos técnicos obligatorios y las normas voluntarias que se aplican en el país importador,
- adaptar sus productos para cumplir con los requisitos como es debido,
- demostrar que los productos cumplen con los requisitos pertinentes y
- obtener el apoyo necesario en cada paso de la infraestructura nacional de la calidad, lo que en muchos países en desarrollo no corresponde al estándar

8. *El conocimiento y la sensibilidad a los obstáculos técnicos al comercio, reales o potenciales, de cualquier clase, parecen estar relacionados estrechamente con la posición de la empresa en cuestión en la cadena de valor, así como con la visión de desarrollo, es decir, si ya existía o no una visión de la ampliación hacia mercados extranjeros y, por lo tanto, una necesidad implícita del conocimiento de los requisitos del mercado.*

Cuando una MiPYME era parte de una cadena de valor internacional (por ejemplo los fabricantes de botellas plásticas que las suministran a productores de cosméticos) fue evidente que...

9. *Las empresas que estaban un paso por detrás o más en la cadena de valor hasta el cliente final, y por ello funcionan como subcontratistas/proveedores para otra parte de la cadena de valor, mostraron una tendencia a estar aisladas - hasta el punto de estar protegidas - de la realidad de los aspectos técnicos formales tales como los requisitos para certificados asociados con el comercio transfronterizo.*

El método típico para garantizar que los materiales primarios, que las empresas entrevistadas incorporan en sus productos, tengan una calidad adecuada y predecible, es obtener los materiales críticos de un número limitado de proveedores estableciendo así un historial de las características y la calidad de los materiales suministrados y creando un vínculo estrecho de confianza entre el comprador y el vendedor¹⁷.

10. La aceptación de las materias primas, incluyendo su conformidad con la calidad requerida, parece estar basada con frecuencia en las afirmaciones de calidad auto declarada del proveedor. Solamente en casos raros, los materiales estaban acompañados de una certificación formal o de los resultados del ensayo.

Muchas veces se reportó que los materiales suministrados venían con una “hoja de especificación” que consistía en un documento que reunía y presentaba todas, o al menos la mayoría, de las propiedades de los materiales en cuestión, posiblemente con el método utilizado para determinar tales propiedades. Dichos documentos pueden o no acompañar al acuerdo contractual real para la entrega del producto. El uso de la referencia a normas formales - tales como las normas nacionales colombianas o las normas internacionales de la ISO - para sustentar las órdenes o para el proceso de elaboración fue escaso. Esto probablemente contribuyó a...

11. La confusión reiterada entre los términos y los conceptos de “normas” y “especificación” al preguntar “si la empresa utilizaba normas para sustentar el proceso de manufactura” - la indagación adicional después de una respuesta afirmativa reveló comúnmente que el entrevistado estaba haciendo referencia a la “hojas de especificación” y no a las normas formales.

Generalmente, los fabricantes indicaron que con su experiencia en el sector en cuestión, así como con las materias primas, más la confianza en la experiencia y el profesionalismo de sus (relativamente pocos) proveedores, ellos no tenían con frecuencia la necesidad de solicitar la confirmación formal de la calidad de los materiales a través de resultados de ensayo o

¹⁷ Lo que parecía ser una excepción a este principio se encontró en algunos fabricantes de materiales plásticos quienes reportaron que sus mercados tenían la tendencia a ser volátiles debido a que su mercado estaba basado principalmente en el "precio más bajo", ocasionando que los compradores cambien de proveedor para poder obtener un producto más barato en otro lugar. En el mismo sector, se reportó que para empresas más pequeñas existía la tendencia a tener que operar en un mercado en que los materiales primarios de mayor calidad están disponibles solamente en fuentes limitadas, restringiendo las opciones de fuentes alternativas para dichos materiales.

certificados. Probablemente asociado tanto con la falta de uso o referencia a normas como con la carencia de tiempo disponible...

12. La mayoría de los entrevistados mostraron poco o ningún conocimiento de la función de ICONTEC, el organismo nacional colombiano de normalización, y una falta de entusiasmo relacionada con participar activamente en el trabajo de dicho organismo, por ejemplo a través de la contribución en uno u otro de los comités nacionales de normalización.

Esta falta de entusiasmo expresado parece enfatizar la falta de apreciación de la importancia de las normas y/o de los beneficios de las normas y la falta de participación en el proceso de normalización. Así mismo, algunas empresas del sector de confecciones, ubicadas en el conglomerado del Barrio Policarpa, mencionaron que sus líderes reiteradamente les han advertido la inconveniencia de acercarse al Instituto de Normalización ICONTEC, pues podrían quedar reportadas y después eran requeridas por entes de control, por no tener los papeles en regla o no cumplir con requerimientos de impuestos, entre otras cosas.

Una excepción a la falta de participación en actividades relacionadas con las normas fue un fabricante de calzado que desarrolla y comercializa zapatos de uso corporativo, por ejemplo para centros de salud y hospitales indicó que conocía y contribuía a un programa que investiga normas para la comodidad del calzado que era una iniciativa internacional con participación de Brasil y Colombia.

13. Aunque existieron diferencias en la comprensión del concepto de “norma”, particularmente su confusión con el término “especificación” y “hoja de especificación”, los encuestados tenían un conocimiento correcto y uniforme del concepto de CERTIFICACIÓN.

Una respuesta típica fue hacer referencia a la certificación con ISO 9001, utilizada para indicar la conformidad con procedimientos de gestión de la calidad reconocidos. Menos frecuente fue la referencia a los esquemas especialistas de certificación sectorial asociados con normas privadas como la promovida por el Consejo de Administración Forestal (Forest Stewardship Council - FSC) para madera, la Norma Global de Textiles Orgánicos (Global Organic Textile Standard - GOTS) para prendas de vestir y las normas Oeko-Tex para productos amigables con la piel y con el ambiente. Sin embargo, a pesar del conocimiento general de certificación...

14. No se halló evidencia del uso regular de la certificación como un requisito para probar la conformidad de un proveedor con los requisitos de calidad para materiales ni para demostrar determinadas cualidades de un producto manufacturado. Tampoco hubo evidencia significativa de que los clientes actualmente exijan con regularidad la conformidad y la certificación con normas específicas.

Aunque en Europa y Estados Unidos, entre otros, existe un interés creciente en demostrar la conformidad con un rango de esquemas que abordan comportamientos empresariales “sanos” y socialmente responsables, incluyendo el impacto de las empresas en el ambiente...

15. Ninguno de los entrevistados tenía experiencia específica en exigir que sus productos cumplan con normas amigables con el medio ambiente o socialmente responsables, a pesar de que han oído mencionar los conceptos.

Una iniciativa potencialmente significativa que opera ahora en Europa desde 2007 es el programa de registro, evaluación, autorización y restricción de sustancias químicas (REACH -Registration, Evaluation, Authorisation and Restriction of Chemicals) (véase el cuadro 16) que obliga a los fabricantes e importadores de sustancias químicas con base en Europa a reunir información y ponerla a disposición, sobre peligros potenciales, que incluya la valoración de riesgos asociados con el uso de determinadas sustancias químicas que ellos utilizan. Existen dos sustancias químicas importantes para los sectores de prendas de vestir y productos de cuero en Colombia que han sido registradas como potencialmente dañinas para los humanos y/o el ambiente y cuyo riesgo está sujeto al uso de controles. Estas son el cromo VI (que se encuentra potencialmente como un subproducto no deseado de los productos de cuero) y los hidrocarburos perfluorinados (PF) (presentes en algunos tejidos a prueba de agua tales como chaquetas, alfombras o cubiertas para muebles de uso exterior que son repelentes al agua, la suciedad o la grasa).

16. Dado que los comerciantes en Europa deben suministrar detalles sobre las sustancias químicas controladas, los proveedores de Colombia y de cualquier otra parte fuera de Europa que quieran comerciar con Europa, muy probablemente necesitarán poder brindar información confiable y exacta sobre los productos comercializados, si el comerciante así lo exige.

Así como esta reglamentación europea, existen otras reglamentaciones específicas asociadas con las sustancias químicas que incluyen los límites de las emisiones de formaldehído para materiales aglomerados utilizados en muebles para cocina y similares. En el caso de los alimentos, también existen controles relacionados con la migración de algunos componentes químicos en los recipientes de plástico. Incluso, si actualmente existe muy poca exportación de tales materiales...

17. Es claro que cualquier fabricante colombiano que quiera exportar a Europa o Estados Unidos - donde existen otras reglamentaciones relacionadas - necesitan tener un alto nivel de conocimiento relacionado con las sustancias químicas controladas y prohibidas con el fin de evitar el rechazo de sus productos.

Cuadro 16. REACH (REACH -Registration, Evaluation, Authorisation and Restriction of Chemicals) (registro, evaluación, autorización y restricción de sustancias químicas)

El programa REACH exige la autorización previa del uso de algunas sustancias particularmente peligrosas (sustancias de interés muy alto – SVHI por sus siglas en inglés - véase la nota 1) y restringe la comercialización y uso de algunas sustancias químicas y mezclas.

La parte clave del REACH que afecta a los sectores textil, de calzado y de muebles corresponde a algunas disposiciones sobre las sustancias en los artículos (véase la nota 2), si se prevé que estas sustancias sean liberadas y están clasificadas como SVHI. Dado que los importadores en la Unión Europea deben cumplir con la reglamentación REACH, es muy probable que a sus proveedores - sin importar si están ubicados dentro de la Comunidad Europea o fuera - se les solicite brindar información sobre:

Sustancias químicas utilizadas en la producción del producto. Si se prevé que estas sustancias sean liberadas por el producto (por ejemplo, a través del lavado de un par de bluyines). Si se utiliza más de una tonelada de la sustancia química por año, y se prevé que dicha sustancia sea liberada. Cuando las SVHI están presentes en el producto, si su nivel excede el 0,1% por peso.

Una de las respuestas a la reglamentación REACH vino de la Asociación Oeko-Tex que ha publicado criterios de ensayo revisados y ampliados, límites y estatutos para su norma Oeko-Tex 100 para el proceso de certificación de producto con el fin de satisfacer algunos de los requisitos de la reglamentación REACH.

Existen ya dos sustancias químicas importantes en los sectores de prendas de vestir y productos de cuero que han sido registradas como potencialmente dañinas para los humanos y/o del ambiente. Estas son el Cromo VI en productos de cuero (se espera que la propuesta para registrarla como una "sustancia de interés muy alto - SVHI" sea adoptada a principios de 2014), como un requisito de que los artículos de cuero o las partes de cuero de los artículos que entran en contacto con la piel, no se deben comercializar si contienen Cromo (VI) en concentraciones iguales o superiores a 3 mg/kg (0,0003%) del peso seco total del cuero) y los Hidrocarburos Perfluorinados (PFC) que están presentes en tejidos a

prueba de agua tales como chaquetas, tapetes o cubiertas para muebles que se usan en el exterior que son repelentes al agua, la suciedad o la grasa. Habiendo sido agregada a la lista REACH de candidatos a SVHI, los comerciantes con base en Europa deben divulgar - a solicitud del cliente - si un producto contiene PFC en concentraciones superiores a 0,1%.

Nota 1. Las SVHI son sustancias cuyo uso está sujeto a autorización y, posiblemente, a restricción. Son clasificadas como cancerígenas, mutagénicas o tóxicas para la reproducción (CMR), persistentes, bioacumulativas y tóxicas (PBT) y muy persistentes muy bioacumulativas (vPvB por sus siglas en inglés). Las sustancias se incluyen en una lista de candidatas para autorización después de acordar mediante un procedimiento formal que ellas satisfacen los criterios del artículo 57 de REACH (sustancias de interés muy alto). La lista de candidatas a autorización será publicada en el sitio web de la agencia europea para sustancias químicas. Esta lista será actualizada cada vez que se tome una decisión sobre la inclusión de una sustancia.

Nota 2. Un producto es "un objeto al que, durante la producción, se le da una forma, una superficie o un diseño especial que determinan su función hasta un mayor grado que su composición química". Productos como los bluyines, zapatos o bolsos se consideran artículos porque su forma y diseño son los que importan en lugar de las sustancias químicas que contienen o a partir de las cuales están elaborados

Incluso si actualmente hay poca o ninguna presión por parte de los clientes para demostrar la certificación con normas específicas, parece que hay oportunidades que lleven a tomar medidas preventivas para estar en una posición anticipada y así poder probar la conformidad con los requisitos legales o de calidad en caso de una nueva legislación o - más positivamente - para tomar decisiones que puedan demostrar la conformidad como un mecanismo de mercadeo y/o de diferenciación. Por ejemplo, algunos entrevistados indicaron que ocasionalmente suministran etiquetas en sus productos que indican que estos contienen - por ejemplo - textiles con un origen "orgánico" no especificado.

18. Esta conciencia de la relevancia de tal información para comercializar un producto, a su vez sugiere que existe la oportunidad para que los fabricantes empresariales se tornen "listos para la certificación" o realmente logren la certificación con cualquiera de dichos esquemas de certificación - con o sin marcas asociadas - con el fin de promocionarse ellos mismos y estar preparados para ingresar en determinados mercados - particularmente en los países desarrollados - que demandan tales indicadores de calidad .

Un tema asociado con la calidad, la certificación, etcétera, corresponde a las demandas y las expectativas del consumidor con respecto a la "calidad". Existe ciertamente un rango de razones para lo que parece ser una baja demanda del consumidor por productos de mayor calidad, que incluyen costo y baja sensibilidad nacional hacia aspectos tales como uso de ciertas sustancias

químicas no amigables para los humanos y el ambiente en los productos, o el uso de volúmenes muy significativo de agua en el tratamiento de algunos tipos de prendas de vestir, por ejemplo los bluyines. Las entrevistas con los fabricantes de prendas de vestir confirmaron que algunos tratamientos modernos como el estampado con láser de los tejidos, no solamente ofrece nuevas capacidades para decorar e incluso hacer a medida las prendas de vestir, sino que también disminuye significativamente el uso de sustancias químicas tóxicas en los lavados y tratamientos, así como también reducen de manera importante el agua utilizada en los tratamientos para las prendas de vestir. Por lo tanto, se puede conjeturar que ...

19. Se debería fomentar el sensibilizar y promover el apoyo del consumidor para el uso de técnicas de manufactura más “amigables” y esquemas de certificación más “responsables”. Esto no sólo tendrá el efecto del crecimiento de la demanda doméstica para los productos relacionados, sino que también hará que los productos sean atractivos en los mercados extranjeros.

Un sector donde las normas, la certificación y los reglamentos son importantes es el de la madera. Existen reglamentaciones globales - bajo el paraguas de la convención CITES - que controlan el comercio legal internacional de determinadas especies de madera, algunas de las cuales se encuentran en Colombia. La madera también está sujeta a controles fitosanitarios para manejar el riesgo de dispersar enfermedades de las plantas, bajo el Acuerdo de Medidas Sanitarias y Fitosanitarias (SFS) de la Organización Mundial del Comercio. También existen límites establecidos sobre las emisiones de formaldehído en casos determinados.

20. Los exportadores potenciales de productos de madera, por ejemplo muebles de madera, necesitan por lo tanto poder demostrar la conformidad con una gama de requisitos legales¹⁸ (véase la descripción en otro aparte de este informe). Además, existe la exigencia creciente de que la madera demuestre haber sido cultivada de manera sostenible y responsable, por ejemplo mediante la certificación con la norma del Consejo de Administración Forestal (Forest Stewardship Council - FSC).

Un aspecto de la evaluación de la conformidad que incluye la certificación, que puede ser problemático cuando se busca la evaluación formal de la conformidad (es decir para propósitos de

¹⁸ Actualmente, los muebles "rústicos" elaborados a partir de madera recuperada están sujetos a controles menos estrictos que los elaborados con madera recién cortada, aunque esté acompañada por certificados de exportación que confirmen que no han sido fabricados a partir de especies protegidas.

mercadeo) o se exige (es decir por parte de las leyes del país importador) es el acceso fácil a sistemas de evaluación de la conformidad adecuados, convenientes, económicos y oportunos en el tiempo. Si el acceso está restringido - por las distancias a los sitios donde se ejecutan los ensayos, o los costos de ensayo son elevados - la dificultad en obtener informes de ensayo y/o certificados puede presentar un obstáculo técnico potencial al comercio o por lo menos una barrera.

21. Este fue un riesgo observado para ensayos y evaluaciones de textiles y prendas de vestir, en donde, una parte significativa de las instalaciones técnicas en cuestión estaban ubicadas en o cerca de Bucaramanga y Medellín, es decir a una distancia significativa desde Bogotá. La situación se torna aún más compleja - y costosa - cuando por razones de disponibilidad o, tal vez por un requisito del comprador, la evaluación de la conformidad sólo es posible fuera de Colombia.

La medición de varios parámetros (metrología), más la calibración del equipo constituyen componentes del entorno de calidad.

22. En los sectores estudiados, la necesidad de aplicar la metrología industrial que incluye la calibración de los dispositivos de medición y producción, en general y aparentemente, no es una prioridad. Este es el caso particular para los procesos de manufactura más artesanales como la elaboración de algunos tipos de diseños de muebles de madera.

En todos los sectores considerados, la medición, de una gama de propiedades, fue importante. Los principales ejemplos de tipos de medición fueron:

- Volumen (plásticos)
- Dimensiones (muebles, plásticos)
- Peso/masa (plásticos)
- Espesor (cuero, plásticos)
- Humedad (madera)
- Tallaje (confecciones y calzado)
- Ajuste (confecciones, calzado)
- Color (textiles, cuero, plástico)

De los cuatro sectores estudiados, el más sometido al grado más alto de precisión y exactitud de la medición fue el sector de recipientes plásticos. Este sector utiliza máquinas del moldeado de

precisión para elaborar sus productos. Comúnmente, los moldes son suministrados por un fabricante de moldes especialista que tiene la responsabilidad de garantizar que las dimensiones y las formas de los moldes están acordes con la especificación. El fabricante del producto final es responsable de mantener y ajustar la maquinaria moldeadora, lo que en algunos casos incluye la calibración. El proceso de producción de calzado también utiliza moldes (hormas) para el tallaje del calzado y la forma. Las hormas para calzado están disponibles en diferentes calidades, generalmente por parte de especialistas colombianos pero también provenientes de proveedores extranjeros. Los fabricantes de calzado pueden tomar decisiones sobre la calidad que necesitan de acuerdo con las necesidades y el enfoque del mercado previsto. En el caso de los muebles de madera, la medición a menudo se hace con base en “palos de medición” pre marcados, un sistema tradicional que parece seguir siendo una solución práctica y pragmática, aunque el contenido de humedad – muy importante con respecto a la estabilidad dimensional de la madera – se realizó con una medición más científica, capaz de medir dentro los límites y la exactitud necesarios. Tal vez una indicación de la focalización en la medición. En otros casos, la evaluación del cumplimiento con los requisitos se hace comúnmente de manera visual (“a ojo”), por ejemplo comparando el color con un diagrama de colores de muestra o usando algunos instrumentos básicos de medición. Aunque se nota el interés de la necesidad de medición “exacta”, la tendencia a lograrla es “ajustando” un dispositivo, más que a través de una calibración precisa. Sin embargo, en general fue aparente que para estos sectores por lo menos la medición y la calibración fueron abordadas adecuadamente (se puede observar, sin embargo, que hubo quejas relacionadas con la calidad de los moldes para calzado usualmente disponibles de fabricantes colombianos, pero es probable que esto se relacione significativamente con el costo, dado que en varias ocasiones se dieron ejemplos de moldes (hormas para calzado) de alta calidad (más costosos)).

Cuadro 17. Algunas definiciones no oficiales de "calidad"

(Véase también el Anexo 1)

Calidad es...

"Cuando el cliente regresa y el producto no" (Jim Taglieber, Miami Valley Steel Service Inc.)

"Entregar productos y servicios a nuestros clientes que son más rápidos, mejores, más baratos y más recientes. (US Navy Medicine).

"La calidad está en los ojos del espectador. Y en un ambiente de negocios, el espectador es

siempre el cliente o el comprador. En otras palabras, la calidad es cualquier cosa que el cliente diga que es" (¡autor desconocido, pero a menudo repetido!).

"La calidad es acerca de la pasión y el orgullo". Tom Peters y Nancy Austin, A Passion For Excellence.

Calidad es paz mental" (Mihail Liviu Iliescu, North American Detectors Inc).

"Calidad es trabajar sin dificultades". (Satish Pendharkar of Thermax Babcock & Wilcox).

"Satisfacer las necesidades del cliente de manera que exceda las expectativas del cliente" (Ginny Leutgeb, Gillette Children's Specialty Healthcare).

"La extensión hasta la cual los productos, los servicios, los procesos y las relaciones carecen de defectos, restricciones y elementos que no añaden valor para los clientes" (Dr. Mildred Golden Pryor, Golden Pryor Consulting and Training).

"El grado hasta el cual algo satisface o excede las expectativas de los consumidores" (IEEE).

5.1.4. Calidad, gestión de la calidad y “cultura de la calidad”

Calidad es satisfacer las expectativas del cliente y se logra coordinando y gestionando muchas actividades interrelacionadas: investigación de mercados, diseño, adquisición, producción, aplicación de ensayos, inspección, embalaje, embarque, etc.. Como ya lo indicó John Ruskin (1819-1900): “La calidad nunca es un accidente; siempre es el resultado de un esfuerzo inteligente”.¹⁹

En el centro del tema de este estudio, reflejando la meta general de las normas y la certificación, así como de los reglamentos técnicos, está el concepto general de “calidad”²⁰ más el tema adicional de “gestión de la calidad”²¹. Todos los entrevistados estaban conscientes de la relevancia de la “calidad” y del “control de la calidad”²² en particular en el contexto de su negocio, y de la norma de gestión de calidad ISO 9001²³.

¹⁹ Export Quality Management -- A Guide for Small and Medium-Sized Exporters (2nd Edition) – ITC, with PTB

²⁰ Véase también el anexo I con respecto a una revisión detallada del concepto de "calidad" y los conceptos relacionados. La gestión de la calidad incluye todas las actividades de las organizaciones utilizan para dirigir, controlar y coordinar la calidad. Estas actividades incluyen la formulación de una política de calidad y el establecimiento de objetivos de calidad. También incluye la planificación, el control, el aseguramiento y la mejora de la calidad. La definición de control de la calidad es “un conjunto de actividades destinados a garantizar que realmente se cumplen los requisitos de la calidad”. Este incluye un componente de gestión de la calidad.

²³ ISO 9001:2008 -- *Requisitos para los sistemas de gestión de la calidad*. Las normas especifican los requisitos para un sistema de gestión de la calidad que permite a la organización demostrar su capacidad para suministrar de manera consistente un producto que satisface los requisitos del cliente y los reglamentarios y tienen como propósito mejorar la

Hay más en el concepto de “gestión de la calidad”²⁴ que el control de la calidad, tal como lo ilustran las Figuras 6 y 7. El diseño y la producción del producto no solamente deben ser lo que el cliente quiere, sino que este siempre debe satisfacer las expectativas del cliente, desde la primera muestra, hasta el último producto (o actual). Esto se ve reflejado en la definición reconocida de gestión de la calidad, la cual se considera que incluye los cuatro componentes “planificación de la calidad”, “control de la calidad”, “aseguramiento de la calidad” y “mejora de la calidad”. En pocas palabras, estos cuatro componentes de la gestión de la calidad implican:

- ¿Lo podemos hacer OK (planificación de la calidad)?
- ¿Lo estamos haciendo OK (control de la calidad)?
- ¿Continuaremos haciéndolo OK (aseguramiento de la calidad)?
- ¿Podemos hacerlo mejor (mejora de la calidad)?

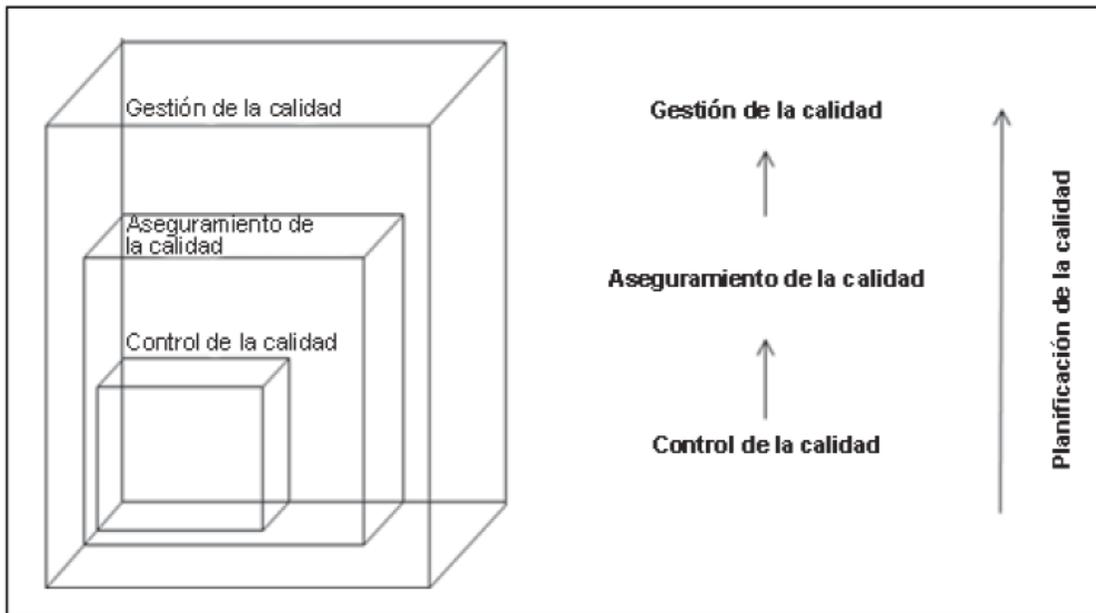


Figura 6. Los componentes clave de la “gestión de la calidad”

satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema. Es importante anotar que ISO 9001 no especifica requisitos para productos, lo cual es la meta de especificaciones o normas independientes para requisitos de productos.

²⁴ En la norma ISO 9000 se define el término “gestión de la calidad” como las “actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad”

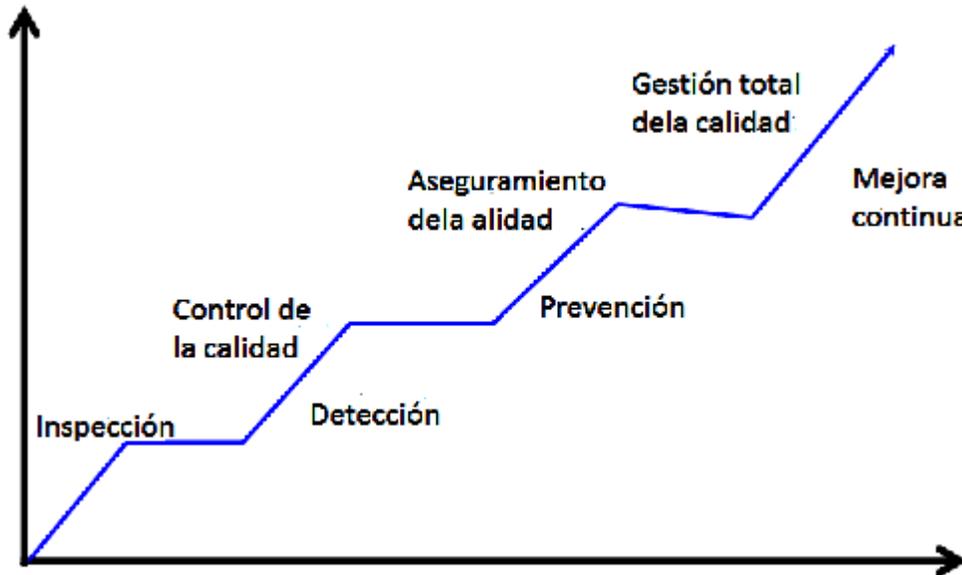


Figura 7. Una jerarquía simplificada de los conceptos sobre calidad

Como se anotó, todos los encuestados hicieron referencia y, en la mayoría de los casos, pudieron demostrar alguna forma de control de calidad que da soporte a sus procesos de manufactura. Típicamente, este consistía en un procedimiento tipo lista de verificación secuencial llevada en papel, con individuos designados con responsabilidad para registrar los resultados de sus verificaciones de control de la calidad durante el proceso de manufactura. Ocasionalmente, este estuvo soportado por una opción con base informática, aunque con frecuencia se expresó “preferencia” por la sencillez y la portabilidad de un sistema anotado a mano en papel.

23. *El enfoque utilizado en muchos casos es que el control de la calidad puede clasificarse como altamente centrado en la inspección post producción y en el ensayo de productos (véase la Figura 8).*

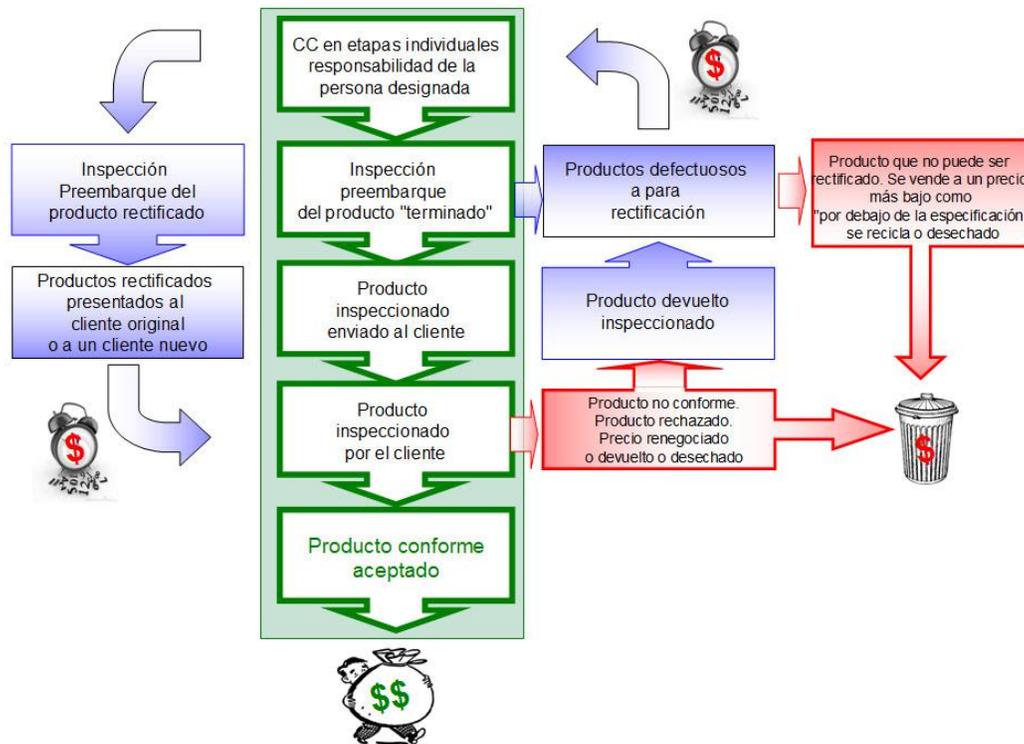


Figura 8. Generalización de un sistema de control de calidad actual en una instalación que elabora calzado

El enfoque en la inspección posproducción y la aplicación de ensayos depende de la detección de un producto que es defectuoso, por ejemplo un zapato que no se ajusta correctamente o un producto sin la etiqueta requerida, siendo el producto defectuoso rechazado o reprocesado (remediado). A menudo, un resultado es el retraso en lograr que el producto salga de la fábrica, y si no es el retraso, entonces es el estrés en diversas partes del sistema de producción, o ambos. La inspección posproducción y la aplicación de ensayos son sencillas de entender y ejecutar, pero generalmente constituyen un proceso que no es económico y que ha sido reemplazado o complementado en muchas industrias por un sistema de control del proceso que monitorea y ajusta directamente el proceso de producción para garantizar que el producto sea correcto/adequado desde la primera vez, lo que genera una mejor calidad y productividad mejorada; la calidad se controla mediante prevención, es decir, la calidad se construye en cada etapa.

24. De lejos, el método más frecuente de verificación de la calidad de materias primas, así como del producto terminado se hace a través de la verificación visual. Esta se puede hacer

mediante la comparación visual de un elemento con un modelo o un patrón, o puede ser una verificación visual basada en la experiencia más que en la comparación. Las verificaciones dimensionales con frecuencia son visuales frente a un modelo y ocasionalmente con la ayuda de instrumentos.

Aunque todas las empresas entrevistadas han implementado alguna forma de control de calidad...

25. Muy pocas de las MiPYME entrevistadas han considerado la formalización de sus procedimientos a través de la adopción de un esquema formalizado para la gestión de la calidad, incluso, menos consideraban concretamente dirigirse hacia la certificación de los procesos de sus negocios con ISO 9001. Ninguno de los entrevistados conocía las normas nacionales NTC-600125 ni la guía de implementación asociada.²⁶

La NTC-6001 y su guía de implementación han sido publicadas por ICONTEC y están diseñadas específicamente para presentar los conceptos de gestión de la calidad a micro y pequeñas empresas. Por lo tanto, se puede considerar decepcionante que aparentemente ninguno de estos documentos haya sido reconocido ampliamente como se pretendía.

Cada vez más se da el caso de que los compradores en los países en vías de desarrollo - es decir, mercados potenciales para los productos colombianos - prefieran, y algunas veces exijan, que sus proveedores estén certificados formalmente con ISO 9001 o la norma nacional equivalente.

26. Existe el riesgo creíble de que las empresas que no han sido certificadas formalmente con una norma de gestión de la calidad no sean elegibles para presentarse a algunas licitaciones de compras del estado - la incapacidad para demostrar la conformidad con ISO 9001 o su equivalente puede por lo tanto manifestarse en sí misma como un obstáculo para casos específicos del comercio. Por el contrario, la certificación puede, en algunos casos, ser una herramienta de mercadeo útil que brinda oportunidades para diferenciar a las empresas certificadas de aquellas que no lo están.

²⁵ NTC 6001: 2008 Modelo de gestión para micro empresas y pequeñas empresas (MYPES). Esta Norma Técnica Colombiana (NTC) establece los requisitos fundamentales para implementar un sistema de gestión en este tipo de empresas sin importar su línea de negocios o sector económico, de manera que les permita:

1. demostrar la capacidad de cumplir las exigencias del mercado y los requisitos reglamentarios aplicables,
2. fortalecer su competitividad, teniendo en cuenta el nivel de satisfacción de los clientes y,
3. la mejora continua.

²⁶ Guía de Implementación de la NTC 6001: 2008 Modelo de gestión para micro empresas y pequeñas empresas (MYPES)

Estos componentes están en sí mismos estrechamente interconectados con los “ocho principios de la gestión de la calidad” en los cuales se basa la serie de normas ISO 9000 para los sistemas de gestión de la calidad.

27. El conocimiento explícito de estos “ocho principios de la gestión de la calidad” no fue obvio entre las MiPYME de Bogotá entrevistadas, con excepción de aquellas organizaciones que tienen gerentes familiarizados con prácticas de ingeniería relacionadas.

Un efecto de adoptar un enfoque regular y estructurado para la calidad es la generación de una “cultura de la calidad” en la que la cultura de la organización está definida y sustentada por el logro constante de la satisfacción del cliente [a través de un sistema integrado de herramientas, técnicas y entrenamiento]. Falta por definir eficazmente lo que constituye concretamente una “cultura de la calidad”, pero ésta se reconoce algunas veces como algo tal vez mejor visto como un estilo de vida²⁷. No obstante, se ha propuesto²⁸ que los siguientes son los pasos adecuados cuando se han tomado decisiones estratégicas para adoptar una cultura de la calidad:

1. Determinar lo que la “calidad” significa para su organización.
2. Incluir la calidad dentro de la declaración de la misión de la organización y los valores principales.
3. Brindar entrenamiento sobre la calidad para todos los empleados.
4. Crear oportunidades para que todos los empleados estén en línea con el programa de calidad.
5. Promover y fomentar la calidad como parte de la filosofía común.
6. Hacer de la calidad un componente central de todos los procesos decisivos clave.

5.1.5. Calidad percibida: la influencia de los clientes - incluidos los consumidores - en la calidad

Como se anotó previamente, la calidad se puede definir como “*lo que satisface y excede las necesidades y deseos del cliente*”. A esto también se le denomina “*percepción de la calidad*”. Se ha argumentado que la calidad percibida del producto de un negocio es el factor simple más importante que afecta al desempeño del negocio, y que la calidad definida por el cliente es más

²⁷ Quality Culture: understandings, boundaries and linkages -- Lee Harvey & Bjørn Stensaker (European Journal of Education, Vol. 43, No. 4, 2008)

²⁸ Material desarrollado por Michael Noble, University of British Columbia, Vancouver Canada, Program Office for Laboratory Quality Management and Medical Director for Quality LifeLabs Medical Laboratory Services BC.

importante que el precio al determinar la demanda de una mayoría de productos y servicios. En la publicación *In Search of Excellence*, el autor Tom Peters observó que “(1) *los clientes - individuales o industriales, con alta o baja tecnología, con capacitación en ciencias o sin ella - pagarán una gran cantidad por una mejor calidad, y especialmente por la mejor calidad; además (2) las compañías que suministran esta calidad progresarán; (3) los trabajadores de todas las áreas de la organización estarán motivados por la oportunidad de suministrar productos o servicios con la máxima calidad, y (4) ningún producto tiene una ventaja segura en la calidad, puesto que nuevos competidores para el cliente están redefiniendo constantemente lo que es posible*”.

Un aspecto asociado de la calidad, relacionado más estrechamente con el consumidor, es el tema de la “expectativa del consumidor”. Cuando los consumidores están acostumbrados a un nivel de calidad relativamente bajo y también a una legislación y/o mecanismos de cumplimiento débiles orientados a proteger al consumidor, ellos estarán más preparados para aceptar sólo la baja calidad y no imponer presión sobre los fabricantes y comerciantes para que brinden un mejor valor por su dinero.

28. Si las expectativas del cliente con respecto a la calidad y la relación calidad/valor (valor por dinero) pueden ser promovidas y sustentadas por organizaciones enfocadas en el consumidor, entonces, lógicamente, existirá una presión general sobre los fabricantes y los comerciantes para que brinden productos de mejor calidad o, por lo menos, un rango de calidades.

A este respecto es interesante y, tal vez, un poco irónico que los consumidores en Colombia y por lo tanto en Bogotá se hayan acostumbrado al término “calidad de exportación” asociado a productos - las flores por ejemplo - de una calidad mejor que la que se vende comúnmente en el mercado local.

5.1.6. Ambientes de trabajo y prácticas laborales

Se observaron, durante las visitas a empresas, una variedad de calidad de ambientes laborales, desde espacios voluminosos y bien ventilados, hasta espacios pequeños y apretados con variados peligros potenciales para el trabajador. Por ejemplo, es común en algunas instalaciones de

fábricas de calzado encontrar trazas pesadas de solventes en la atmósfera, lo que atenta contra la salud de los trabajadores.

29. La atención en todo el mundo se enfoca cada vez más en los aspectos de la responsabilidad social en la medida en que se relacionen con las prácticas laborales y el ambiente de trabajo (comúnmente llamado “negocio responsable”) y es común que los compradores, particularmente los grandes, incluyan en sus especificaciones de adquisición (compra) y preferencias o requisitos de contratos que el proveedor debería demostrar positivamente que respeta y cumple con las “buenas prácticas” en lo que respecta al ambiente de trabajo.

Comúnmente, esto estará expresado en un requisito y estar certificado con una norma reconocida. En la mayoría de casos, las normas y los esquemas asociados de certificación y acreditación se publican como “Normas Privadas”, ocasionalmente como “Normas”. Una norma genérica que aborda aspectos tales como trabajo infantil, trabajo forzado, discriminación y aspectos de salud y seguridad para todos es la norma de rendición de cuentas sociales 8000 (SA 8000). La SA 8000 es una norma internacional de calidad en el puesto de trabajo que se basa en el concepto de la rendición de cuentas sociales y cuyo principal objetivo es garantizar la aplicación de prácticas éticas en la contratación y el tratamiento de empleados y en la elaboración de productos y servicios. Existen otras normas. Varias normas específicas sectoriales también incluyen aspectos de rendición de cuentas sociales, incluyendo los requisitos del Consejo de Administración Forestal en donde se hace referencia a los derechos de los trabajadores y las condiciones de empleo, los derechos de las personas indígenas y las relaciones con la comunidad.

30. Un número significativo de las instalaciones visitadas - especialmente aquellas utilizadas para la elaboración de calzado y prendas de vestir - se encontraban en predios que nunca estuvieron destinados para uso industrial y eran esencialmente casas y garajes convertidos en fábricas. Estos espacios menos que óptimos tienden a estar organizados de acuerdo al espacio disponible y no necesariamente con un buen flujo de trabajo ni buena limpieza. En pocas palabras, el espacio a menudo estaba organizado de forma no eficiente, contribuyendo potencialmente a una variedad de problemas, desde la dificultad en la gestión de la calidad hasta el riesgo de daños y accidentes.

Aunque en algunos casos la situación ideal sería reubicar las instalaciones de trabajo, esta comúnmente no es una opción disponible inmediatamente, debido ya sea a dificultades en la

identificación o la disponibilidad de instalaciones adecuadas o, más probablemente, a los altos costos de reubicarse en instalaciones nuevas. Ambas situaciones tienen soluciones teóricas, por ejemplo los esquemas de préstamos diseñados para ayudar a las empresas pequeñas a financiar la reubicación y la construcción estratégica de instalaciones industriales pequeñas en lugares accesibles con instalaciones adecuadas y precios asequibles. La experiencia ha demostrado que en muchos casos se pueden obtener beneficios significativos en la calidad y la productividad mediante la adopción de un enfoque sistemático para la organización del lugar de trabajo.

31. Existen herramientas organizacionales fácilmente disponibles, directas y pertinentes que se pueden aplicar para hacer un mejor uso de las instalaciones existentes, por ejemplo mejorando significativamente las condiciones de limpieza de los predios. Un ejemplo de una técnica aplicable es el sistema “5S”. Este es un método muy sencillo y lógico de mantener las instalaciones bien organizadas y es aplicable a empresas de todos los tamaños.

El sistema 5S se basa en cinco componentes: (i) Seiri (ordenamiento o acomodo), (ii) Seiton (todo en su lugar), (iii) Seiso (¡que brille!), (iv) Seiketsu (estandarizar) y (v) Shitsuke (sostener).

Una cita tomada de un artículo publicado²⁹ “una vez plenamente implementado, el proceso 5S puede incrementar la moral, generar una impresión positiva en los clientes e incrementar la eficiencia y la organización. No solamente los empleados se sentirán mejor acerca de su trabajo, el efecto de la mejora continua acarrea menos desechos, mejor calidad y tiempos de elaboración más rápidos”.



Figura 9. Los cinco componentes de la estructura 5S

²⁹http://www.leanexpertise.com/TPMONLINE//articles_on_total_productive_maintenance/leanmfg/filosofiadelas5s.htm

Con frecuencia se considera que el sistema 5S se encuentra dentro de las técnicas consideradas por las empresas pequeñas como pertinentes únicamente para empresas grandes. Sin embargo, se puede demostrar que muchos de tales conceptos, cuando se interpretan y adaptan de manera adecuada y sensible, son completamente aplicables a las empresas de todos los tamaños.

5.1.7. Marcas y etiquetado

Las marcas y las etiquetas son dispositivos informativos que se aplican ya sea directamente a los productos o, en algunos casos - típicamente para alimentos - en el empaque. Una marca se utiliza para transmitir información inmediata acerca del producto y comúnmente está asociada con la evaluación de la conformidad, en particular con la certificación (es decir, una marca de certificación) y tiene como función principal indicar que un producto, un proceso o un servicio ha sido certificado por uno u otro organismo de certificación y para qué propósitos. Por ejemplo, se puede exigir un requisito reglamentario que indique que el producto es seguro, suministrando así una identificación positiva y una señal de confirmación para el usuario final de un producto. Generalmente no se trata de información detallada, sino que depende de una imagen reconocible o de otro impacto visual. El uso de una marca que indica que un producto está certificado se puede incluir en los costos de la certificación o puede estar sujeta a licencias independientes. Las etiquetas de producto, suelen proporcionar información más extensa y pueden incluir detalles acerca de las características del producto, las instrucciones para el uso seguro y las instrucciones de lavado. El texto puede ir acompañado de gráficas. Algunas, por ejemplo las etiquetas de cuidado para las prendas de vestir, son altamente visuales. Véase la Figura 10. Al igual que para las marcas, algunas etiquetas son obligatorias; con frecuencia, los detalles del fabricante y las etiquetas de cuidado son requisitos obligatorios, como lo pueden ser las etiquetas en los muebles que indiquen la inflamabilidad (de los recubrimientos), los materiales de relleno (denominadas etiquetas de ley), etc. los productos destinados para los niños con frecuencia necesitan etiquetas que indiquen riesgos tales como inflamabilidad, partes pequeñas, entre otros. Para algunos productos, puede ser necesario indicar el país o el origen.



1. Varias etiquetas de cuidado

2. Identificación de materiales en el calzado

3. Etiqueta de advertencia en el Reino Unido para pijamas para niños

Figura10. Ejemplos de etiquetas

32. *En el transcurso de este estudio, el uso del etiquetado se identificó más frecuentemente que el de las marcas, siendo las prendas de vestir y el calzado dos ejemplos principales del uso de dicho etiquetado, que se utiliza para indicar los requisitos legales, por ejemplo los componentes del calzado, así como para fines de mercadeo, por ejemplo con detalles del fabricante, nombre del diseño, etc.*

Existen diferencias significativas en los requisitos del etiquetado entre los países, incluso con respecto a las mismas propiedades en los mismos productos. Un ejemplo es el etiquetado del cuidado de las prendas de vestir. Sin embargo, si la variedad en los requisitos del etiquetado presenta lógicamente una complicación para los fabricantes de prendas de vestir, en realidad este es sólo uno de los desafíos que se presenta la primera vez que se tiene acceso a un mercado nuevo. En ese punto, es necesario determinar los detalles de la etiqueta.

33. *Se informó por parte de las empresas, que la asistencia para determinar los requisitos del etiquetado se ha obtenido de Proexport Colombia, así como de aquellas empresas que suministran servicios de impresión de etiquetas. Estas últimas, que tienen experiencia por otros clientes, estuvieron en una buena posición para brindarle a las empresas una guía*

profesional sobre el número limitado de países que actualmente reciben importaciones desde Colombia.

Una vez se identifican los requisitos del etiquetado, la situación práctica es que estos rara vez cambian, de tal manera que lo que queda solamente es describir y adquirir las etiquetas impresas en cantidad y pegarlas al producto.

34. Cabe anotar que los requisitos del etiquetado para prendas de vestir que sólo se venden en Colombia son mínimos y, cuando se aplican, no son suficientes para satisfacer los requisitos de países más exigentes.

El rotulado se usa frecuentemente en los sectores investigados. Los elementos plásticos pueden estar rotulados con información sobre reciclaje, pero dado que el rotulado con información sobre reciclaje aparentemente no se exige en Colombia, y que los recipientes plásticos generalmente no se exportan (“aire” -volumen vacío-), el rotulado no es común. Sin embargo, en este sector empieza a ser una obligación rotular los envases cuando van a ser utilizados en contacto con alimentos. Para algunos productos de madera, la documentación acompañante puede indicar la conformidad con el esquema del Consejo de Administración Forestal (Forest Stewardship Council -FSC), pero esto aún es excepcional.

Aunque algunas prendas de vestir estaban rotuladas con detalles como que ellas contenían “algodón cultivado orgánicamente”, no se identificaron casos en los que tales afirmaciones estuvieran sustentadas formalmente por un esquema de certificación de tercera parte, por ejemplo la conformidad con los requisitos de Global Organic Textile Standard (GOTS).

35. A pesar de que en el presente, el rotulado para indicar la certificación por una tercera parte no es frecuente, adquirir la certificación con Normas Privadas tales como las GOTS, las Oeko-Tex y otras en otros sectores, suministrarán en el futuro una ventaja competitiva.

La falta de etiquetas fue uno de los motivos citados para que los productos individuales fueran devueltos para reproceso, aunque este puede ser un error detectado generalmente antes de que los elementos inspeccionados abandonen la fábrica. Identificamos casos reportado de productos que fueron bloqueados durante las inspecciones de exportación, debido a etiquetado defectuoso, atribuido a información imprecisa utilizada con respecto a los requisitos reglamentarios.

36. Para los sectores investigados el etiquetado se considera una actividad extra pero generalmente no demandante, y algo con lo que hay que llevarse bien.

5.1.8. Reglamentación para fortalecer el comercio

En la sección 2 se introdujeron los conceptos de ley “dura” y “blanda” junto con la controversia - compartida por otros³⁰ - de que los enfoques “blandos” hacia la reglamentación en el contexto del comercio pueden brindar una ruta eficaz y menos controvertida hacia la mejora de los productos y la competitividad. Es con estos aspectos en mente que se han desarrollado los siguientes comentarios y las recomendaciones relacionadas. Cabe también recordar la filosofía expresada en la cita que abre esta sección de que la reglamentación adicional impone el riesgo de frenar el comercio.

Cuando se presentó este estudio por primera vez, se propuso que uno de los aspectos a considerar era si sería apropiado la introducción de nuevos reglamentos que obligan a los fabricantes a modificar sus productos para suministrar productos de mayor calidad que satisfagan las expectativas más altas de algunos de los mercados más desarrollados. Dicha estrategia:

- Utilizaría la ley “dura” para obligar a todos los fabricantes a evolucionar sus productos hacia un nivel de calidad más alto.
- Tendría impacto en todas las MiPYME, independientemente de si se ven atraídas o no por la idea de moverse a mercados en el exterior.
- También obligaría a que todas las importaciones cumplieran con mayores requisitos, elevando también, potencialmente, los costos de los materias primas importadas.
- Brindaría a los consumidores y los clientes nacionales y en el exterior productos “mejores”, pero, probablemente a un precio más alto (y como se indicó en la cita, los clientes comerciales, que quieren productos rápidamente y baratos, pueden no estar dispuestos a absorber los costos adicionales).

³⁰E.g. Kenneth W Abbott and Duncan Snidal in *Strengthening International Regulation Through Transnational New Governance: Overcoming the Orchestration Deficit*

- Presionaría a parte de las MiPYME a ignorar los nuevos reglamentos y, esencialmente a operar ilegalmente (incluso ahora hay MiPYME que fabrican artículos sin el etiquetado exigido legalmente).

Esta estrategia parece tener más desventajas que ventajas y, entre otras, también viola la “regla” propuesta en la sección 3 de que un gobierno (incluido el gobierno local) sólo debería establecer nuevos reglamentos cuando realmente sea necesario, en particular si se considera improbable o imposible alcanzar las metas propuestas mediante autorregulación u otros métodos. Dicha estrategia también va en contra de los límites propuestos de los reglamentos que abordan el comercio internacional para proteger contra aspectos como las amenazas a la seguridad nacional, la prevención de prácticas engañosas, o para proteger (i) la salud y la seguridad de las personas, (ii) la vida o la salud de plantas y animales, (iii) el ambiente. Por consiguiente, se concluyó que:

37. No es apropiado adoptar una estrategia para el establecimiento de nuevos reglamentos que obligan a los fabricantes a modificar sus productos para entregar productos de mayor calidad. Como técnica también sería muy controvertida con beneficios cuestionables. En pocas palabras, se consideró que en respuesta al interrogante en el Reino Unido de evaluación del impacto “... la reglamentación no impondrá costos ni obligaciones a las empresas, las iniciativas sociales, los individuos ni los grupos comunitarios, a menos que se trate de un caso muy robusto y convincente”. No fue posible ofrecer una respuesta positiva - los beneficios de la reglamentación no justificarían los costos.

En tal situación, cuando la reglamentación “dura” se acepta como un “último recurso”, existe una gama de alternativas disponibles, que incluyen:

- No hacer nada en absoluto y dejar que las influencias de los diversos mercados determinen el éxito o el fracaso de la empresa - influencias del mercado.
- Usar los reglamentos existentes, posiblemente mejorando su imposición (por ejemplo, imponer la fijación de etiquetas informativas en las prendas de vestir) - esto tiene implicaciones en los recursos.
- Fomentar la “motivación” para que se respete la ley vigente, por ejemplo teniendo sanciones superiores o una escala (logarítmica) de sanciones.
- Simplificar o aclarar los reglamentos existentes - facilitar su cumplimiento.

- Hacer que las correcciones legales sean más accesibles o más baratas para los consumidores y los clientes, en caso de un producto defectuoso o inadecuado.
- Informar a los consumidores nacionales de que tienen mejores herramientas para tomar decisiones, tal vez para decidir ignorar los productos con calidad deficiente.
- Introducir o promover los esquemas de autorregulación o corregulación, por ejemplo en línea con los esquemas del mercado de la Comunidad Europea, con sanciones fuertes, si no se logra la autorregulación eficaz.
- Usar incentivos económicos tales como beneficios (deducciones fiscales) o recompensas por el buen desempeño, y sanciones por un desempeño deficiente (perjudicial).
- Promover la adopción de códigos reconocidos - preferiblemente *de facto* - establecidos por una variedad de grupos, que incluyen a grupos del sector privado, para obtener influencias positivas en la calidad y las cualidades de los productos.
- Animar a los consumidores a buscar/comprar productos que muestren una actitud positiva hacia la sociedad, por ejemplo productos con un etiquetado exhaustivo, el uso responsable de los materiales, etc.
- Simplificación de los reglamentos técnicos, a través, por ejemplo, de referencias eficaces a las normas y la evaluación de la conformidad.
- Actualizar y/o retirar los reglamentos técnicos obsoletos.
- Presentación/promoción de los reglamentos técnicos que introducen buenas prácticas (por ejemplo, la protección del consumidor).
- Enfoque amigable con la innovación para el desarrollo de reglamentos técnicos, incluidos los reglamentos con base en el desempeño.
- Reglamentos técnicos basados en el mercado que contribuyen a que los productos estén más acordes con las políticas de los productores de grandes marcas y los minoristas, por ejemplo un impacto ambiental reducido.

38. *La utilización de una mezcla de estas alternativas más la ley “dura”, si se considera necesaria, es un acercamiento más “positivo” para la gestión del comercio y la comercialización, que de cierta manera, está cambiando de leyes y técnicas “duras” a “blandas” para el incremento de la calidad.*

Otras técnicas que no requieren la fuerza de la ley, incluyen hacer que los productores asuman más responsabilidad a través de esquemas de autorregulación formales como la Autodeclaración de Conformidad (ADdCO), de acuerdo con las guías de las “mejores prácticas” (por ejemplo ISO/IEC 17050-1 y 17050-2).

Incluso si se adoptan enfoques “blandos”...

39. *Los ajustes y las mejoras en los reglamentos locales y nacionales pueden, en casos limitados, ser pertinentes como medio para catalizar las mejoras en la calidad de los productos, hasta un nivel en que sean más atractivos:*

- para compradores en el exterior cumpliendo sus requisitos más exigentes;
- para compradores locales como sustitutos para productos importados de mayor calidad;
- para compradores locales como adiciones de mayor calidad al mercado local.

“Más reglamentos no son automáticamente la respuesta - puede haber otras opciones”

En donde los reglamentos locales son apropiados es para...

40. *Establecer formalmente políticas de compras públicas, haciendo que sea obligatorio adquirir productos, de preferencia aquellos con especificaciones eco amigables o de otro modo “verdes”, aumentando así su producción y también haciendo que dichos productos sean más accesibles para otros consumidores.*

5.1.9. Desarrollo de políticas

La retroalimentación de las empresas entrevistadas, sugirió que sería una acción positiva incluir algunas directrices sobre el desarrollo de políticas públicas con respecto a los OTC y aspectos relacionados en el informe. Posteriormente se ha hecho uso de las recomendaciones sobre el desarrollo de políticas incorporadas en varios estudios e informes destacables. Estas se han sintetizado e incluido en el Anexo 2.

En el transcurso de la presentación y explicación de este estudio y sus metas, los entrevistados a su vez formularon interrogantes relacionados con otras iniciativas gubernamentales locales y nacionales en las áreas de innovación y competitividad, que incluyen las relaciones entre dichas iniciativas. Entre los puntos de vista expresados se encuentra que existe una falta de interconexión visible y justificación para todas las diversas iniciativas. Esto ocasiona confusión acerca de cuál iniciativa está prevista para lograr qué objetivo. Aunque las empresas visitadas indicaron claramente el reconocimiento de dicho interés y soporte...

41. Existe confusión sobre la manera en que se relacionan las diversas iniciativas gubernamentales y privadas, o sobre cómo están interconectadas con el fin de suministrar a las empresas un programa de soporte consolidado y consistente para su desarrollo. Se realizan esfuerzos dirigidos a los mismos grupos de empresas generando confusión en ellas, desmotivación y otras a quienes no les llega la información, no tienen acceso a los programas.

5.1.10. Información y conocimiento

5.1.10.1. Información comercial general

Nota: La terminología y la definición de términos son muy importantes en el comercio internacional, por razones operativas y legales. Una fuente respetada de términos traducidos de los originales en inglés en sus equivalentes en español es el Glosario Comercial Internacional Inglés-Español / Español-Inglés para Documentos Mercantiles Usados en Comercio Internacional de Karina Socorro Trujillo (<http://www.bokorlang.com/journal/63trade.htm>)

Se requiere una cantidad de información significativa al prepararse para ventas comerciales transfronterizas³¹. Por ejemplo (entre muchas otras)...

- ¿Dónde está mi mercado? ¿Qué requisitos especiales tiene?
- ¿Qué documentos deben acompañar a los productos? (véase el Cuadro 18).³²
- ¿Qué inspecciones se requerirán antes de la exportación? ¿Qué documentos se requerirán?
- ¿Qué inspecciones fronterizas se requieren? ¿Con qué documentos?
- ¿Qué aprobaciones/autorizaciones se requieren para exportar?
- ¿Qué prueba necesito de la calidad/las características de mis productos?
- ¿Qué certificados se requieren? (legales – para cruzar fronteras – y comerciales)
- ¿Qué marcas y/o etiquetas se requieren? ¿Con qué detalles? ¿Dónde se adhieren?
- ¿Dónde puedo obtener detalles sobre restricciones de sustancias químicas, niveles de toxicidad, restricciones, etc.? ¿Estoy sujeto a requisitos especiales, como los REACH?
- ¿Quién puede suministrar los servicios de certificación que necesito? ¿Dónde están ubicados? ¿Cuánto costará?
- No sé si puedo cumplir los requisitos de certificación - ¿quién me puede evaluar? ¿Quién me puede ayudar?

³¹ La guía *ICC Guide to Export/Import Global Standards for International Trade* provee directrices extensas sobre procedimientos de exportación/importación y documentos relacionados (<http://store.iccwbo.org/icc-guide-to-exportimport>)

Cuadro 18. Documentos comunes relacionados con el comercio³³

La siguiente es una lista corta de documentos comunes asociados con la exportación/importación. Una guía más extensa se encuentra en la Cámara de Comercio de Bogotá (www.ccb.org.co) y también en la guía de aplicación del formulario clave de las Naciones Unidas para documentos comerciales (*United Nations Layout Key for Trade Documents Guidelines for Application* (UN/CEFACT)³⁴)

<p>Producción Orden de compra Factura proforma Factura comercial Lista de contenidos</p> <p>Documentos para transporte Cartas de embarque Carta de embarque aéreo Conocimiento de embarque marítimo</p> <p>Documentos de conformidad Licencias de exportación</p> <p>Certificados de origen Certificado genérico de origen Certificado de origen para reclamar beneficios bajo Tratados de Libre Comercio</p>	<p>Otros certificados para embarques de productos específicos Certificado de análisis. Certificado de venta libre Certificado de mercancías peligrosas Certificado de fumigación Certificado de salud Certificado de inspección Inspecciones preembarque Certificado de seguros Certificado fitosanitario Otros certificados (específicos del producto) (véase Nota) Certificado de peso</p> <p>Otros documentos relacionados con la exportación Licencia de importación</p>
---	--

³³ Descripciones útiles de los tipos de documentos que pueden ser necesarios para comercializar productos en Europa se pueden encontrar en <http://goo.gl/kOpi4z>

³⁴ Anexo informativo a la Recomendación No. 1, adoptado por el Centro de las Naciones Unidas para la Facilitación del Comercio y los Negocios Electrónicos (UN/CEFACT)(http://www.unece.org/fileadmin/DAM/cefact/recommendations/rec01/rec01_ecetr270.pdf)

En Colombia, agencias como Proexport (<http://www.proexport.com.co/>) y la Cámara de Comercio de Bogotá (www.ccb.org.co) ofrecen guías sobre la documentación relacionada con el comercio y otros requisitos, junto con diferentes servicios relacionados con el comercio que incluyen el acceso a una gama de eventos en Colombia y el exterior. La OMC exige a todos los miembros tener Puntos Nacionales de Información (PNI) en donde se pueda encontrar información sobre normas nacionales y otras. Según los registros de la OMC UN, en Colombia el PNI es desarrollado y atendido por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, Dirección de Regulación. El mismo registro (http://www.wto.org/english/tratop_e/tbt_e/tbt_enquiry_points_e.htm) también identifica los PNI de otros miembros de la OMC.

Existen también muchas fuentes de información útil que incluyen publicaciones disponibles para exportadores potenciales a Estados Unidos, Canadá y Europa. En el caso de Europa, hay una colección muy completa de datos accesible gratuitamente a través del Servicio de Asistencia para la Exportación de la Comisión Europea (exporthelp.europa.eu/)³⁵. Esta información está disponible en varios idiomas, incluyendo el español (véase, por ejemplo, “Documentos para el despacho de aduana”³⁶) (goo.gl/IuFxf6). Esta página tiene muchas herramientas útiles como la herramienta de búsqueda “Mi exportación”³⁷ (goo.gl/eTOPgX). Los futuros exportadores hacia Estados Unidos tienen acceso a una variedad de directrices de agencias asociadas con el Servicio de Aduanas y Protección Fronteriza de Estados Unidos, en particular los Centros de Excelencia e Información de Experticia³⁸, establecidos recientemente para guías específicas del sector. Estas últimas incluyen guías detalladas proporcionadas por la Oficina de Coordinación de Normas del NIST (National Institute of Standards and Technology). Se usaron las siguientes tres publicaciones del NIST como referencia en el desarrollo de este informe de estudio, e incluyen mucha información sobre lo que se debería tomar en consideración como obstáculos técnicos potenciales al comercio:

- *A Guide to United States Furniture Compliance Requirements* (GCR 12-957)³⁹
- *A Guide to United States Footwear Compliance Requirements* (GCR 12-958)⁴⁰

³⁵ Lo opuesto a esto – es decir, información para empresas que exportan desde Estados Unidos acerca de las condiciones de importación en mercados de terceros países – es la base de datos de acceso al mercado (*Market Access Database* (MADB)) (<http://madb.europa.eu/madb/indexPubli.htm>)

³⁶ exporthelp.europa.eu/thdapp/display.htm?jsessionid=6185F6B3730A5F88CCBB53CCF22CDB90?page=rt%2Frt_DocumentsForCustomsClearance.html&docType=main&languageId=en&newLanguageId=ES

³⁷ http://exporthelp.europa.eu/thdapp/display.htm?page=form/form_MiExportacion.html&docType=main&languageId=ES

³⁸ <http://www.cbip.gov/trade/centers-excellence-and-expertise-information>

³⁹ gsi.nist.gov/global/docs/furniture_guide.pdf

⁴⁰ gsi.nist.gov/global/docs/footwear_guide.pdf

- *A Guide to United States Apparel and Household Textiles* (GCR 12-970)⁴¹

[Nota: Estas guías están disponibles en inglés, pero en este momento no se han identificado versiones en español]

1. Existen muchos documentos útiles relacionados con el comercio, como las tres guías NIST mencionadas anteriormente, pero con mucha frecuencia en inglés.

La Agencia de Protección Ambiental de Estados Unidos también tiene una guía sobre los requisitos de importación para algunos sectores, que incluyen muebles, pinturas y textiles (véase <http://www2.epa.gov/laws-regulations>). La Administración de Pequeñas Empresas de Estados Unidos ofrece directrices para este tipo de empresas (goo.gl/IrO5mr)⁴²

Muchos servicios comerciales también tienen documentación útil que describe detalles que se requieren para exportar, como las guías suministradas por los servicios de embarque⁴³.

Con muy pocas excepciones, las empresas entrevistadas que tienen experiencia en negocios internacionales reportaron que ellos mismos no investigaron ni gestionaron los requisitos para el comercio transfronterizo, sino que usaron los servicios de agentes especializados, es decir, contrataron externamente el problema. Ocasionalmente, uno de los miembros de la alta dirección tenía la responsabilidad de determinar los requisitos de importación, en cuyo caso la búsqueda en Google es una opción. Una de las empresas – la más grande de las entrevistadas – tenía un miembro senior del personal responsable de determinar los requisitos de importación, pero ellos también usaron los servicios de agentes especialistas, como la de agentes de aduanas. Estos servicios no siempre son confiables – una empresa informó que un error al identificar algunos requisitos de etiquetado resultó en un retraso del embarque de exportación en el país importador (Ecuador).

5.1.10.2. Información sobre requisitos técnicos específicos

Aunque se dispone de información relativamente detallada en publicaciones como las del NIST (mencionadas arriba) sobre políticas y requisitos de alto nivel, que incluye la

⁴¹ gsi.nist.gov/global/docs/apparel_guide.pdf

⁴² <http://www.sba.gov/community/blogs/importing-goods-us-%E2%80%93-introductory-guide-small-business-owners>

⁴³ Un ejemplo de este tipo de guía es la *Guía Industrial de Importación de la Aduana de Estados Unidos* publicada por DHL y disponible en <http://goo.gl/6M1ipj>

identificación de reglamentos y normas pertinentes, con poca frecuencia estas guías proporcionan detalles técnicos específicos. En su lugar, estos detalles técnicos específicos pertenecen al terreno de las normas y los códigos técnicos y similares, ya sean desarrollados y publicados por organismos desarrolladores de normas (ODN) “públicos” o privados. En Colombia, ICONTEC como organismo nacional de normalización (ONN) colombiano conserva una biblioteca con todas las normas nacionales, más una selección de normas de otros organismos normalizadores (ONN) internacionales.

Dos desafíos independientes e importantes – dificultades potenciales – se relacionan con dos grupos específicos e importantes de normas/códigos:

- Normas no colombianas
- Normas privadas voluntarias (NPV)

Para las primeras se entiende que ICONTEC conserva una copia de la base de datos PERINORM que contiene resúmenes de normas extranjeras, una fuente amplia de normas, desarrollada por el DIN de Alemania. ICONTEC vende las normas y también realiza eventos promocionales e informativos. Con respecto a las NPV, el tema es significativamente más complejo; no se conoce ningún depósito central de NPV disponible, en Colombia ni en otra parte, y ningún organismo central colombiano ha sido designado para proporcionar información sobre este grupo de normas y esquemas de EC que es amplio y crítico para el comercio. De hecho, este grupo de normas no tiene un equivalente a una autoridad de coordinación central similar a la ISO para las normas “públicas”. Lo más cercano en este momento a tal organismo central para NPV es la alianza ISEAL Alliance (www.isealalliance.org/).

5.1.10.3. Información de alto valor (técnica)

Se ha hecho referencia al programa europeo REACH en la Recomendación 18 y el Cuadro 16. La información relacionada con este programa es usualmente de naturaleza potencialmente crítica. Las sustancias químicas y los derivados clasificados como SVHI (por sus siglas en inglés), están prohibidos por encima de concentraciones determinadas. Todo producto que exceda tales límites no será aceptado para la importación. Esto representa un obstáculo técnico potencial. Las sustancias químicas clasificadas como candidatas a ser SVHI, atraviesan un periodo de evaluación durante el cual, los proveedores de productos que contienen las

sustancias químicas clasificadas deben – cuando se les solicite – suministrar información acerca del producto y su contenido químico. La no disponibilidad de información creíble también puede representar un obstáculo a las ventas y por ende al comercio.

5.1.10.4. Información de alto valor (empresarial)

El acceso a información empresarial de alto valor es citado repetidamente en las entrevistas y los estudios sobre las MiPYME, como una de las preocupaciones claves de las que son MiPYME internacionales, o aquellas potenciales. Muchas compañías, en particular las más pequeñas y aquellas en las etapas tempranas de la internacionalización, carecen de los recursos y de la experticia para identificar oportunidades de negocio en el exterior, socios potenciales, prácticas empresariales extranjeras, procedimientos de exportación, reglamentos de importación, normas y especificaciones de producto, leyes y reglamentos, requisitos de mercadeo, etc. Con el fin de incrementar el número de las MiPYME internacionalizadas, es esencial proporcionar un acceso fácil a este tipo de información, de manera que la compañía pueda minimizar los costos y los riesgos relativamente altos de buscar la internacionalización. La disponibilidad de esta información relevante es esencial para el proceso de toma de decisiones de las MiPYME, dado que les permite planificar una estrategia de internacionalización. Proveer información pertinente para la internacionalización a las MiPYME, es un área muy amplia, pero con frecuencia se destacan tres tipos en las discusiones, a saber:

- Programas que apoyan las alianzas comerciales de las empresas
- Proveer información sobre mercados extranjeros
- Información transfronteriza y creación de redes en los servicios de información

Este es el tipo de información que suministran por ejemplo, Proexport Colombia y la Cámara de Comercio de Bogotá. Se espera que estas organizaciones continúen proporcionando tal apoyo.

5.1.10.5. Coordinación de la información, creación de conciencia y soporte relacionado

Existe información significativa, temas para guías y oportunidades de asistencia citadas con diverso detalle en este estudio. Bastante abundantes que parecería lógico considerar las

opciones para el establecimiento de un programa global y un mecanismo permanente para coordinar y promover estos diversos aspectos. Una posible opción es el establecimiento formal, bajo el patrocinio de la Alcaldía, del programa “Bogotá Centro Distrital de la Calidad” (véase la Figura 11) o un título similar. Tal “centro” podría ser, literalmente, una ubicación física con una función dedicada, por ejemplo en los centros sectoriales que actualmente desarrolla la Alcaldía Mayor de Bogotá como Zasca o podría, por lo menos inicialmente, iniciar como un grupo pequeño - digamos dos - de personas con la labor de coordinar e iniciar actividades relacionadas con la calidad del producto y, en particular, mejorar la calidad del producto entre las pequeñas empresas de Bogotá. La Figura 11 presenta algunas funciones posibles de dicho centro. Es necesario estudiar y desarrollar más a fondo la idea en la medida apropiada y si se considera adecuado.

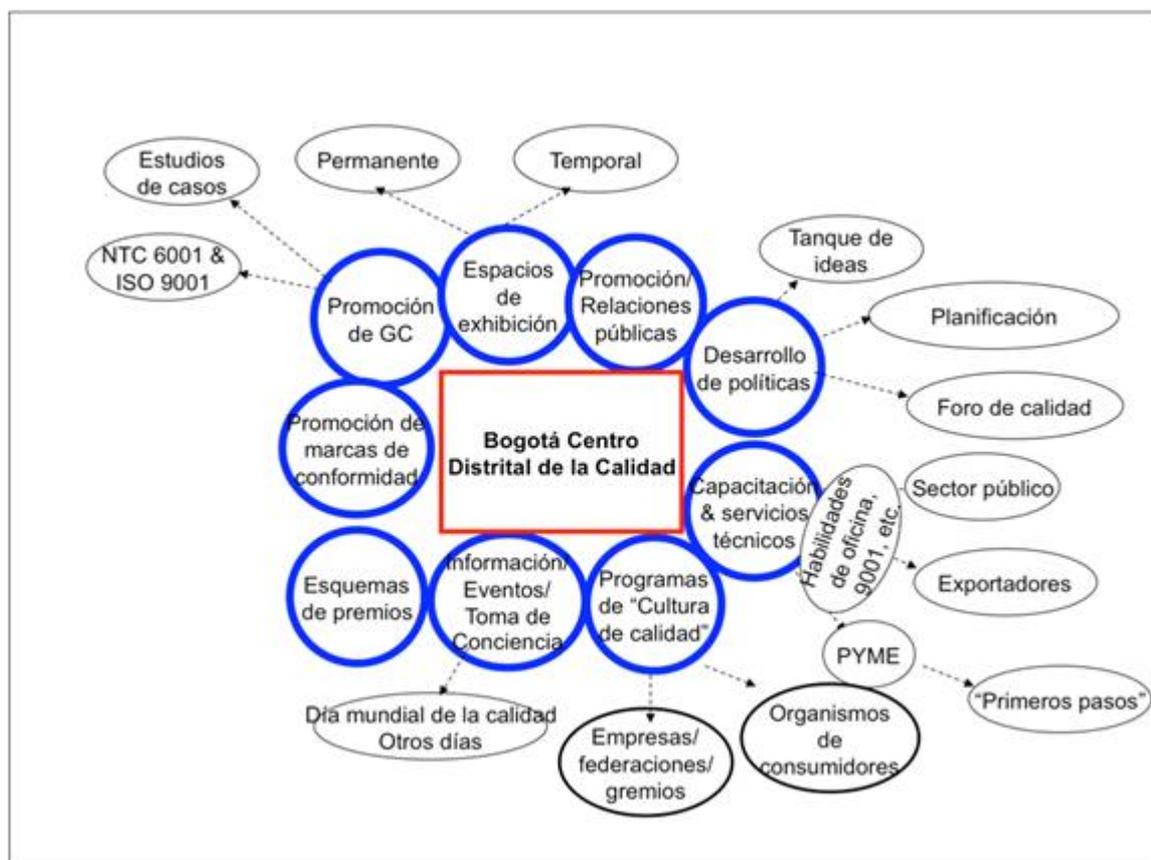


Figura 11 – Propuesta para el establecimiento del programa “Bogotá Centro Distrital de la Calidad” como apoyo clave para mejorar las operaciones y las oportunidades para las PYME locales

5.1.10.6. La educación como un medio para contrarrestar los obstáculos potenciales al comercio

Durante algún tiempo se ha considerado que a través de la educación será posible, con el paso del tiempo, desarrollar una comunidad de consumidores y profesionales que tenga el sentido de la cultura de calidad y de la pertinencia de los principios que afectan los procesos de desarrollo de normas y el desarrollo y la implementación de esquemas de gestión de la calidad y certificación. Diversas instituciones en el ámbito nacional e internacional en la infraestructura de calidad han estado estudiando las opciones para introducir la calidad, y la infraestructura y los principios de calidad en la educación desde la escuela primaria hasta la educación superior, y también en los estudios prácticos de la educación y capacitación técnica vocacional, representados en Colombia por el SENA (Servicio Nacional de Aprendizaje). En Corea del Sur existe la cultura de “educación para toda la vida” y ha sido adaptada al mundo de la calidad y la infraestructura de calidad (véase la Figura 12).

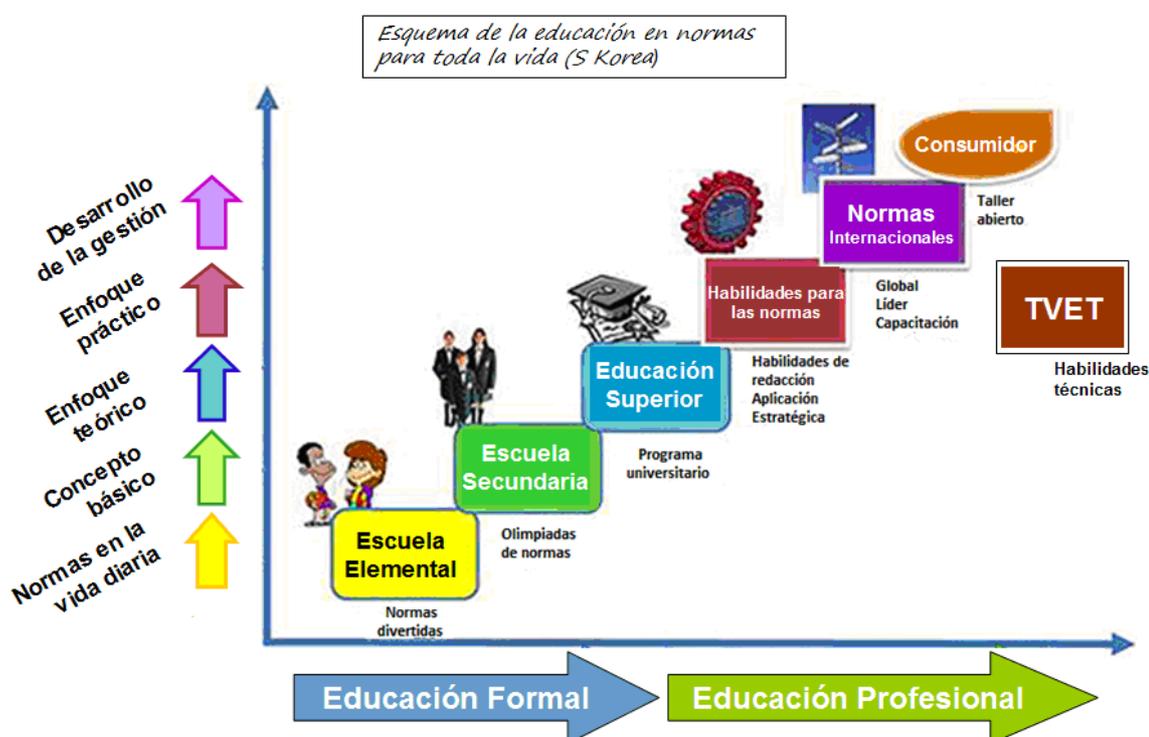


Figura 12. Ejemplo de un esquema integrado que aborda la creación de conciencia, la educación y la capacitación con respecto a calidad, normas y evaluación de la conformidad

En Corea del Sur se estableció un programa⁴⁴ en 2009 con los institutos nacionales de educación superior como colaboración entre ellos y el Instituto Nacional de Normas de Estados Unidos (American National Standards Institute - ANSI), la asociación coreana de normas (Korean Standards Association - KSA), y la agencia coreana para la tecnología y las normas (Korean Agency for Technology and Standards - KATS). Desde entonces este ha sido promocionado por la ISO, Organización Internacional de Normalización. Como programa incluye aspectos como:

- Conocimiento básico
- Conocimiento profesional
- Desarrollo de habilidades
- Asociaciones para transferencia de conocimientos
- Experiencia en transferencia tecnológica
- Partes involucradas
- Investigación en aspectos de la INC
- Desarrollo del negocio

Dos de las áreas tratadas, la transferencia de conocimiento y la transferencia de tecnología, son áreas en donde las universidades han sido tradicionalmente fuertes y donde hay espacio para la colaboración (véase la Figura 13). Las alianzas con instituciones de educación superior (IES) locales (colegios profesionales/universidades) para aspectos I&D (investigación y desarrollo) de nuevas tecnologías y la influencia de las normas en etapas tempranas del desarrollo de tecnologías nuevas han probado ser un enfoque productivo. La Alcaldía Mayor de Bogotá podría promover de manera útil dicha colaboración con el punto de vista estratégico en que los colegios profesionales y las universidades contribuyan a que profesionales “sensibilizados ante la calidad” ingresen al mundo empresarial e influyan en el enfoque de la “cultura de calidad” de las nuevas generaciones de empresas.

⁴⁴ “Guía educativa CEAP SCNC 2 – Estrategia CEAP para la Educación y la Extensión en normas, evaluación de la conformidad y reglamentos técnicos (NECRT) – Publicación CEAP #209-CT-03.3 – Julio 2009

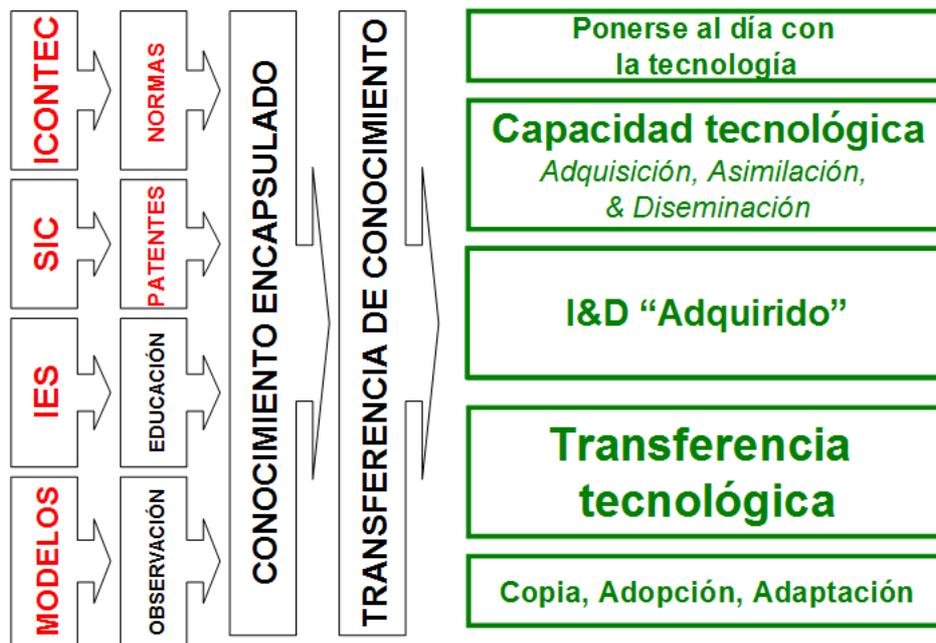


Figura 13. Normas & Transferencia tecnológica

También se pueden fomentar varias actividades a nivel de las escuelas secundarias. Un ejemplo es promover el debate de áreas relacionadas como los derechos del consumidor y las expectativas sobre la calidad. Uno de los consultores del estudio ha visto tal debate y quedó sorprendido positivamente por la energía y el entusiasmo mostrado (tal vez con la ayuda del hecho de que ganar el debate llevaría a la ¡difusión por YouTube!). Incrementar las MiPYME internacionales requerirá del aumento de emprendedores internacionales. Esto exige intervenciones tempranas, preferiblemente en el sistema educativo, para promover activamente mayor exposición al ambiente internacional y demostrar los beneficios de una orientación internacional. Esta es la meta del programa español “Empresa Joven Europea”. Empresa Joven Europea es un proyecto educativo español que se lleva desarrollando desde el curso escolar 1999-2000 y se integra dentro del Programa de Fomento de Cultura Emprendedora, diseñado por Valnalón en el marco de las 'Acciones para el Fomento de la Cultura Emprendedora en el Sistema Educativo Asturiano' para el desarrollo de capacidades emprendedoras en diferentes etapas del sistema educativo. En este sentido, el proyecto Empresa Joven Europea va dirigido a alumnado de 3º y 4º de ESO, bachillerato y ciclos formativos de grado medio y superior. Véase el Anexo 6 y también www.valnaloneduca.com/eje/cont/presentacion.

5.2. Recomendaciones

5.2.1. Generalidades

Las siguientes recomendaciones reflejan las opiniones expresadas por las empresas y los sectores visitados en el transcurso de este estudio, en particular de las micro y pequeñas empresas (en Colombia eso significa empresas que tienen hasta 50 empleados). Se reconoce que si estas recomendaciones se observan desde un punto de vista estrictamente estadístico, sería legítimo cuestionarlas. Sin embargo, es opinión del equipo a cargo del estudio que, incluso con el tamaño de muestra limitado, aplicando su experiencia anterior junto con la confirmación de algunos aspectos en otros estudios, ha sido posible identificar con confianza los temas significativos que ameritan atención y acción más determinantes y, de este modo, presentar las siguientes recomendaciones que suministran un panorama confiable de las necesidades y las opciones de soporte en los cuatro sectores estudiados.

Estas recomendaciones - y las conclusiones en las cuales se basan - son la síntesis de la retroalimentación de los entrevistados. Aunque es preferible poder validar todas las afirmaciones, los límites de este estudio, en cada caso, no facilitaron un 100% de rigor a este respecto. Por lo tanto, el equipo a cargo del estudio agradecerá recibir actualizaciones que puedan tener impacto y, potencialmente modificar sus recomendaciones, en particular la confirmación de que una u otra iniciativa recomendada por el estudio esté activa realmente (teniendo en mente que algunas de las recomendaciones podrían implicar adaptaciones de las iniciativas existentes).

Un principio importante que se presenta, es que todos los estudios sobre el trabajo con las MiPYME enfatizan que, aunque es ciertamente beneficioso trabajar con grupos de MiPYME, el enfoque más eficaz es siempre trabajar y desarrollar planes de desarrollo individuales. Este es un reflejo del hecho de que, más que las empresas grandes, las microempresas siempre son únicas con algunos desafíos únicos. Claramente, esta es una opción costosa y no práctica en muchos casos, pero existen casos en los que es evidente que se pueden obtener beneficios significativos de la asistencia “especial” uno a uno.

5.2.2. Gestión empresarial de las MiPYME

1. Capacitación en habilidades básicas y especializadas de administración. El establecimiento de iniciativas asociadas con el fortalecimiento de la capacidad de las MiPYME para abordar las demandas de internacionalización, técnicas y relacionadas con la calidad, idealmente debería ocurrir en el contexto de iniciativas que construyan capacidad adicional, cuyas metas individuales y conjuntas sean el fortalecimiento de las capacidades “fundamentales” claves asociadas con las pequeñas empresas. Aunque el alcance declarado de este estudio no fue identificar cuáles de tales iniciativas “fundamentales” se deberían abarcar, en el transcurso de las discusiones los entrevistados hicieron referencia a sus deseos de fortalecer sus capacidades en áreas fundamentales tales como:

- Habilidades de administración claves que incluyen el uso eficaz de los computadores y de la tecnología relacionada.
- La gestión y la planificación financiera, que incluyen los fundamentos de contabilidad
- Las técnicas y las tecnologías para la gestión de inventarios.

Desde la perspectiva de los consultores, se considera que sería benéfico incluir iniciativas que aborden aspectos de:

- emprendimiento,
- planificación estratégica; y
- planificación empresarial.

2. La naturaleza de los programas que construyen capacidad. El desarrollo de programas que construyen capacidad fundamental para las MiPYME debería tomar en consideración los siguientes factores:

- El tamaño de la empresa
- La experiencia previa que tiene la empresa en la operación en mercados extranjeros
- El tiempo limitado que los gerentes de las pequeñas empresas tienen para dedicar a las iniciativas de desarrollo empresarial y profesional lejos de las instalaciones de la empresa, por ejemplo planificando actividades muy cortas temprano en la mañana o tarde en el día, y limitando las actividades “lejos de la oficina” a un máximo de dos días.

- “Apoyar a las empresas beneficiarias” programando actividades locales para los participantes seleccionados, por ejemplo en tres o cuatro zonas designadas de Bogotá, considerando y adaptando así las restricciones de tiempo de los gerentes y las dificultades significativas para trasladarse en Bogotá.
- Programar actividades esencialmente genéricas para la construcción de capacidades (por ejemplo un curso sobre el enfoque de la 5S para la limpieza) con regularidad, por ejemplo cada tres meses, y que cada actividad complete un ciclo en las tres o cuatro zonas designadas previamente, satisfaciendo así las necesidades de gestión del tiempo de los beneficiarios.

3. El impacto de la financiación relacionada con el comercio en los OTC. Aunque se anota que los aspectos de financiamiento de las exportaciones y actividades empresariales de las MiPYME están, esencialmente, fuera del alcance de este estudio, sin embargo, hubo suficiente preocupación y observaciones presentadas por los encuestados con respecto a aspectos tales como la obtención de financiamiento de varias formas para dar apoyo a la ejecución de los contratos en el extranjero y las dificultades en recibir los pagos de los clientes en el exterior, para que el equipo a cargo del estudio considerara que tales desafíos financieros, que perjudican el éxito de los negocios en el exterior, presentarían un riesgo significativo de debilitamiento de la eficacia potencial de otras iniciativas, que incluyen las iniciativas que se originen en este estudio. Por lo tanto, es evidente que hay mérito para que la Alcaldía Mayor de Bogotá, se coordine con los organismos responsables de suministrar y/o apoyar el fortalecimiento y la promoción de las opciones financieras existentes y, también identifique nuevas opciones, específicamente teniendo en mente las necesidades de las MiPYME.

4. Consecución de información. Varios entrevistados de las microempresas observaron que cuando ellos resolvieron tomar la iniciativa para investigar lo que se requeriría para entrar en un mercado extranjero (por primera vez), no pudieron identificar dónde encontrar información relevante. Sin embargo, en discusiones generales con la Cámara de Comercio Bogotá y evaluación de los servicios de Proexport se indicó que ellos, probablemente, tengan servicios pertinentes disponibles. Por lo tanto, parecería que existe alguna forma de desconexión entre los servicios que se ofrecen y quienes los buscan. Aunque este sería principalmente un caso de falta de conocimiento sobre en donde buscar asesoría, no obstante esta situación constituye un caso imperativo para la implementación de algunos métodos creativos, por parte de los principales proveedores de servicios relacionados con necesidades de los mercados y la exportación, para conectarse con las MiPYME, que incluyen técnicas

para llevar los servicios directamente a las MiPYME en lugar de pedir a las MiPYME que busquen la información.

5. Promoción de redes. Las redes facilitan la interacción entre diversas compañías y organizaciones que comparten metas e intereses comunes y representan una fuente de sinergias lucrativas: compartir costos, acceso mejor o más rápido a las nuevas tecnologías, acceso mejorado a socios empresariales potenciales, etc. La Alcaldía mayor de Bogotá podría promover el establecimiento de una “red de pequeñas empresas”. Un ejemplo de un caso exitoso es la asociación para la exportación Finpro de Finlandia (es el equivalente a Proexport). Se facilitan eventos regulares de creación de redes de MiPYME con el fin de promover el intercambio y difundir el conocimiento y las prácticas empresariales que llevan al cambio en su comportamiento. La práctica combina aprendizaje, formación de redes y construcción de alianzas con el objeto de incrementar los rendimientos, así como las exportaciones para los participantes. La meta es mejorar la gestión moderna y el conocimiento empresarial de las MiPYME y, simultáneamente, incrementar la capacidad de las MiPYME locales para exportar, a través del intercambio de experiencias, la formación de redes y la construcción de relaciones entre las MiPYME y las empresas grandes, y entre las propias MiPYME.

6. Zonas fronterizas y cooperación transfronteriza. En el Reino Unido hay un programa⁴⁵ titulado pasaporte a la exportación. Su objetivo es ayudar a las empresas a encontrar nuevos mercados. El programa de asistencia incluye:

- Una verificación gratis de la salud de las exportaciones – mediante una valoración experta sobre la capacidad de la empresa para la exportación.
- Un paquete anual de capacitación, planificación estratégica y apoyo financiero.
- Financiación que alcanza hasta £1,000 (IVA no retornable) para los costos relacionados con la exportación, tales como mercadeo, investigación de mercado, traducción y desarrollo del personal.
- Hasta £500 (aprox. \$800) de subsidio para costos de viaje con el fin de realizar una visita a un mercado fuera de la Unión Europea.
- Hasta seis días de tutoría uno a uno, por parte de un experto en comercio internacional.
- Un servicio de selección del mercado para valorar el potencial de los productos.

⁴⁵ Véase más información en el informe *Supporting the internationalisation of SMEs – Good practice selection* (European Commission Directorate-General for Enterprise and Industry)(2008)

- Talleres gratis sobre planificación para ayudar a moldear una estrategia de exportación y la selección de clases maestras sobre temas claves.
- Servicio al cliente - servicios de seguimiento para continuar el desarrollo en el comercio internacional.

5.2.3. Normas y evaluación de la conformidad, incluida la certificación

7. Construcción de conciencia clave. Aunque la mayoría de los entrevistados indicaron que ellos consideraban que no habían experimentado ningún obstáculo técnico significativo en el transcurso de sus negocios y, de hecho, que ni los reglamentos técnicos ni las normas habían tenido un impacto directo en sus negocios, se recomienda, sin embargo, enfáticamente que se proporcionen oportunidades regulares para que ellos (i) se familiaricen con los conceptos y las características de los obstáculos técnicos potenciales que afectan a los sectores específicos, (ii) estén actualizados acerca de los progresos en su sector, por ejemplo sobre guías y normas publicadas recientemente, (iii) se acostumbren a pensar en términos de cómo las normas y la evaluación de la conformidad no sólo tienen impacto sino que podrían beneficiar sus actividades, (iv) conozcan nuevas oportunidades para sacar provecho de los beneficios de las normas, las marcas y la certificación para hacer que sus productos sean más atractivos para el mercado.

8. Panteras grises/Asesores senior. Las MiPYME tienen problemas considerables para reservar tiempo con el fin de participar en eventos de concienciación. Una opción es identificar a profesionales retirados, o de otra manera disponibles (en algunos países se conocen como “Panteras Grises”), expertos en calidad, para que actúen como expertos itinerantes capaces de visitar grupos individuales o locales de MiPYME para compartir sus experiencias y puntos de vista y proporcionarles asesoría. Esto estaría sujeto a un pago que cubra los costos básicos pero no un salario completo, es decir, no constituye salario como forma de consultoría. Sería adecuado considerar colaborar con ICONTEC para identificar a candidatos potenciales (véase también la recomendación 16 con respecto a las organizaciones intermediarias).

9. Seguimiento de auditoría/trazabilidad/cadena de custodia. Los sistemas más frecuentes de “control de la calidad” practicados para las materias primas entrantes fueron (i) obtener las críticas de un número limitado de proveedores, (ii) verificar visualmente todos los envíos entrantes, y (iii) la experiencia. Fue muy raro que las materias primas estuvieran acompañadas

por alguna forma de certificado de tercera parte. Aunque esto suministra un nivel de seguimiento de auditoría/trazabilidad/cadena de custodia suficiente para los clientes actuales, existe la tendencia a que los clientes más sofisticados prefieran un seguimiento de auditoría/trazabilidad/cadena de custodia formal (un ejemplo sencillo de un sistema de trazabilidad es el enfoque de un paso arriba un paso abajo común en la gestión de inocuidad alimentaria). Reconociendo que la trazabilidad es un aspecto clave de varios esquemas de certificación y etiquetado (como el FSC y la mayoría de etiquetas “ecológicas”), se recomienda que los conceptos de seguimiento de auditoría/trazabilidad/cadena de custodia sean presentados y enseñados formalmente, pero de manera sencilla, a las MiPYME.

10. Comprensión de las normas. Las MiPYME entrevistadas indicaron que las solicitudes del cliente generalmente se presentan como especificación (técnica), un documento que describe esencialmente QUE HACER. Algunas MiPYME han utilizado hojas de especificación para presentar o revisar las características de un producto existente. Fue muy raro que un entrevistado haya utilizado o pensado en utilizar una norma (técnica) (que describe COMO hacer algo). Usualmente, las directrices de una norma fueron substituidas por la “experiencia”. Ninguna MiPYME recordó haber recibido una solicitud de un producto con base en referencias a normas nacionales u otras. Esta experiencia demuestra que, en conjunto, tanto las MiPYME como sus clientes se están perdiendo los beneficios que la aplicación de las normas podría brindarles. Existe una carencia clara de la apreciación del propósito, el valor y la variedad en las normas, incluidas como referencias tanto en las especificaciones técnicas como en las hojas de especificación. Se recomienda que haya colaboración entre la Alcaldía Mayor e ICONTEC, y otros miembros de la Infraestructura Nacional de Calidad (INC) colombiana para desarrollar actividades de sensibilización continua para las MiPYME. Esta debería incluir explicaciones detalladas y de alto nivel de todas las actividades de la INC colombiana.

11. Programa de normas y exportaciones para la ciudad. ICONTEC ha trabajado intensamente con las MiPYME, incluido el programa NOREXPORT en el pasado (focalizado en el acceso a los mercados y la integración de la Región Andina a través de la normalización técnica, incluyendo acciones de certificación). Dada la importancia en términos del tamaño y la extensión de la comunidad de las MiPYME de Bogotá, existe, tal vez, una oportunidad para considerar el establecimiento de una iniciativa en forma de “BOGEXPORT”.

12. Familiaridad con ICONTEC. La mayoría de los entrevistados no ha visitado alguna vez las oficinas de ICONTEC, por la razón que sea, y muy pocos han participado - y por lo

tanto no han contribuido - en ningún comité técnico nacional. Esto no es tan inusual. Sin embargo, si implica que las MiPYME de Bogotá no pueden tener influencia directa en el trabajo de ICONTEC. Además, las MiPYME no se están beneficiando de servicios tales como la biblioteca disponible en la oficina central de ICONTEC. Para tratar este aspecto es posible concebir un grupo de interés/usuarios - por ejemplo “MiPYME de Bogotá” o MdeB - establecido con el apoyo de la Alcaldía Mayor para canalizar la posición de las MiPYME en ICONTEC y, posiblemente en otros componentes de la INC colombiana.

[Nota: se entiende que ICONTEC está estudiando un cambio futuro en la ubicación del edificio de su oficina central - se espera que esto no perjudique el acceso de las MiPYME a las instalaciones centrales en uno u otro extremo de Bogotá].

13. Expansión de la pertinencia y uso de la certificación. Los mercados más sofisticados, hacia los cuales las MiPYME pueden pretender expandirse, con regularidad hacen referencia a la certificación como un requisito asociado a los productos que desean adquirir. Aunque alguna vez esto se limitó a la confirmación de las características del producto, cada vez más, los mercados también exigen la certificación de que los productos satisfacen normas éticas/ecológicas u otras normas, tales como los esquemas establecidos por organismos privados. También se exige la conformidad con un sistema de gestión de la calidad. Igualmente, dado que la certificación ayuda a facilitar el acceso a los mercados, lograrla, o por lo menos abordar los mismos requisitos que se esperarían para la certificación, también contribuye al desarrollo positivo global de una empresa. Esta es un área grande y compleja y las MiPYME necesitarán soporte significativo y continuo, así como asesoría. En colaboración con otros organismos, que incluyen los organismos que tratan aspectos “verdes” y similares, las MiPYME deberían recibir orientación y asesoría sobre la certificación y la variedad de esquemas de certificación y rotulado en uso actualmente en Colombia y en los mercados potenciales, especialmente Estados Unidos y Europa.

14. Financiación para la certificación. Para las MiPYME, moverse hacia la certificación en uno o más esquemas requerirá de asesoría y también de financiación. La Alcaldía Mayor de Bogotá debería investigar las opciones de financiación que pueden ser posibles para ayudar a los futuros solicitantes de la certificación, las cuales incluyen posibles alianzas con una o más instituciones financieras. También sería apropiado asignar recursos humanos dedicados a esta actividad. Un ejemplo de un esquema de financiación que ayuda a la certificación se puede

encontrar en un esquema polaco⁴⁶ (en Europa). La compañía que desea certificarse puede solicitar una subvención que cubra el 50% del costo para obtener un certificado de producto que es exigido por los reglamentos o los requisitos de un mercado de exportación determinado. La empresa tiene que financiar la totalidad del precio del proceso antes de obtener la subvención (esto implica obviamente que tienen acceso a otros fondos, por ejemplo de un esquema de préstamos del sistema bancario local). La subvención cubre únicamente el 50% de los costos del proceso de certificación. Después de firmar el acuerdo de subvención y ejecutar todo el procedimiento de preparación y obtención del certificado, el Ministerio devuelve a la empresa el 50% de la factura total. El nivel de apoyo está limitado a unos EUR 13 000 para cada empresa por año y se basa en la regla de minimis para la subvención de ayudas públicas en la Unión Europea.

15. El reconocimiento de los certificados colombianos en el exterior. Algunos informes de certificados de producto emitidos en Colombia, por laboratorios colombianos, no fueron reconocidos en el exterior. Parece probable que esto se relacione con una tendencia a preferir los resultados emitidos por laboratorios acreditados. Aunque la promoción de la ampliación de la acreditación a más laboratorios nacionales es una responsabilidad central de ONAC (Organismo Nacional de Acreditación de Colombia), la Alcaldía Mayor puede estar en posición de promover la acreditación de un buen porcentaje de los laboratorios que sirvan para el cumplimiento de los requisitos de las empresas de Bogotá. Además, en su trato con los organismos comerciales extranjeros, la Alcaldía Mayor puede incluir la promoción de las competencias de los laboratorios nacionales y la aceptación de certificados, tal vez de manera interina, hasta que se alcance la acreditación.

16. Apoyo profesional de las Organizaciones Intermediarias (OI) para la certificación. Es común que las MiPYME que buscan la certificación necesiten de asistencia profesional importante durante, por lo menos, el primer ciclo de certificación y, con frecuencia, esta es suministrada por profesionales, ya sean expertos individuales o expertos con empresas especializadas u organismos de desarrollo familiarizados con la evaluación de la conformidad. Estos organismos, a menudo se denominan “organizaciones intermediarias”. La Alcaldía Mayor de Bogotá podría ayudar de diversas formas, que incluyen (i) identificar dichas OI y, posiblemente, establecer un registro, (ii) suministrar patrocinio inicial para algunos esquemas de certificación seleccionados, por ejemplo, los “esquemas verdes”.

⁴⁶ Véase más información en el informe *Supporting the internationalisation of SMEs – Good practice selection* (European Commission Directorate-General for Enterprise and Industry)(2008)

El Anexo 4 proporciona directrices sobre los aspectos de la certificación para los cuales, usualmente, las MiPYME necesitan asistencia, junto con una guía general sobre la “Utilización de Organizaciones Intermediarias (OI) para ayudar a las MiPYME con sus certificaciones”

17. Compras Estatales. El gobierno local y nacional pueden promover el uso de las normas así como el desarrollo de las MiPYME a través de su “certificación” progresiva mediante la inclusión dentro de estas políticas gubernamentales de adquisición, la exigencia, o por lo menos, la recomendación del uso de la conformidad con normas específicas, con esquemas de certificación de conformidad y, posiblemente, con esquemas de gestión de la calidad. Ejemplos de tales esquemas de adquisición incluyen las Normas de Adquisición Gubernamental del Reino Unido (véase el Anexo 9) y el esquema de adquisición pública verde (GPP por sus siglas en inglés) - Conjunto de buenas prácticas. El esquema de adquisición pública verde (GPP) es un proceso por el cual las autoridades públicas buscan adquirir productos, servicios y trabajos con un impacto ambiental reducido durante todo su ciclo de vida útil en comparación con productos, servicios y trabajos con la misma función primaria que se adquirirían de otro modo. El GPP es un instrumento voluntario, lo que implica que los estados miembros y las autoridades públicas, pueden determinar el grado hasta el cual lo implementan. (Oficina de Publicaciones de la Comisión Europea) (ec.europa.eu/environment/gpp/pdf/GPP_Good_Practices_Brochure.pdf).

Estados Unidos también tiene una serie de políticas relacionadas con “la compra responsable” con el objetivo oficial de “que el 95% de los nuevos contratos, incluyendo órdenes de trabajo y de entrega para productos y servicios... sean de eficiencia energética,..., hagan uso eficiente del agua..., sean de base biológica, ambientalmente amigables..., que no agoten la capa de ozono, que contengan material reciclado, o sean alternativas no tóxicas o menos tóxicas, siempre y cuando dichos productos y servicios cumplan con los requerimientos de desempeño establecidos por las agencias”. La política también se refiere a “compras ambientalmente amigables (Environmentally Preferable Purchasing EPP)” (<http://www.epa.gov/epp/index.htm>). Existen también las “Guías de compra verde” publicadas por la EPA (<http://www.epa.gov/epp/pubs/greenguides.htm>) y en que este momento, se están ampliando hacia las futuras guías tituladas “Proyecto de directrices de normas de desempeño ambiental de productos y eco-etiquetados para uso voluntarios en la contratación federal”. Esto está abordando la relevancia y la aplicación de normas ecológicas voluntarias en la contratación pública, especialmente para establecer directrices que pueden ser utilizadas para identificar productos ambientalmente amigables, incluyendo un mecanismo para identificar productos

“verdes”. Tales políticas son extremadamente importantes para los negocios que estén contemplando vender sus productos al gobierno de Estados Unidos

18. Sustancias químicas & REACH. Muchas sustancias químicas se utilizan en los procesos manufactureros. Algunas de estas sustancias pueden ser tóxicas para los humanos, especialmente para niños pequeños, y/o deteriorar el ambiente. El programa REACH en Europa, desde 2007, ha monitoreado y, algunas veces, controlado el uso de las sustancias químicas. Un aspecto es el control o la prohibición del uso de algunas sustancias químicas en prendas de vestir y calzado y, potencialmente, los preservativos para madera. Otro aspecto es que si un fabricante utilizó algunas de las sustancias químicas restringidas, éste debe estar preparado para informar los detalles a su comprador en Europa, es decir, debe tener la información requerida disponible para su comprador importador. La Alcaldía Mayor de Bogotá debería, de manera preventiva, generar el flujo de información de la base de datos REACH como asistencia hacia las MiPYME, por ejemplo, a través de un punto de información (que puede estar fuera de la Alcaldía Mayor).

19. Promover la conciencia del consumidor acerca de los esquemas innovadores de etiquetado y certificación. Aunque las iniciativas de certificación y rotulado - por ejemplo las etiquetas ecológicas y otras éticas - pueden estar orientadas a abrir o incrementar mercados extranjeros, también pueden facilitar el crecimiento de los mercados locales ofreciendo una gama de calidad del producto, desde la calidad más alta hasta la más baja, cada una con su propia clientela. Sin embargo, además del estímulo y recursos de inversión para facilitar la certificación de las MiPYME, la Alcaldía Mayor de Bogotá debería abordar acciones de divulgación de información y de estímulo a los clientes de las MiPYME, sean estos clientes empresariales o consumidores finales. Al estimular el mercado local a través de la concienciación, las MiPYME ganarán experiencia y deberían estar estimuladas para ampliar su comercialización y sus ventas y posteriormente atraer compradores extranjeros.

20. Servicios de soporte y facilitación para los esquemas de certificación y rotulado. Los esquemas de certificación y rotulado necesitan instalaciones, especialmente laboratorios, y soporte de auditores, organismos de certificación y sus expertos, más la asistencia de expertos (véase la discusión previa sobre “organizaciones intermediarias”). Es necesario que estos servicios sean accesibles (cerca), estén disponibles (instalaciones y servicios oportunos) y que tengan un costo adecuado (que no sean tan costosos que sean inaccesibles para las MiPYME). Éstos, preferiblemente, también deberían estar acreditados con el fin de que su trabajo - certificados - pueda ser reconocido como confiable. También es necesario que los

usuarios potenciales conozcan en donde localizar tales recursos. La Alcaldía Mayor de Bogotá puede jugar un papel de apoyo a las MiPYME en el uso de estos recursos, incluyendo posiblemente el suministro de guías/directrices sobre las instalaciones y servicios para la evaluación de la conformidad, por ejemplo con la ayuda del Organismo Nacional de Acreditación de Colombia – ONAC, incluso con ayuda financiera, como la financiación (parcial) de los primeros ensayos (véase también el Anexo 3), cuando las instalaciones de evaluación de la conformidad (EC) se encuentran demasiado lejos (como el caso de Medellín para los ensayos de prendas de vestir).

21. Refuerzo de las capacidades de medición. En los cuatro sectores investigados, la utilización de mediciones con base científica - lo que equivale a decir medición con un alto grado de precisión y exactitud, y utilizando equipo calibrado para conservar tal precisión y exactitud - fue relativamente limitada. En la mayoría de los casos es adecuado aplicar las tolerancias de la medición disponibles a partir de la valoración visual, o con dispositivos de medición no científicos (por ejemplo la regla de acero retráctil). No obstante, se considera que tiene mérito incluir los conceptos de medición, calibración, etc. en capacitaciones más generales sobre la calidad y la infraestructura nacional de calidad.

5.2.4. Calidad, gestión de la calidad y “cultura de la calidad”

22. El control de la calidad (CC) está orientado al producto y garantiza que “los resultados de lo que se ha hecho son los que se esperaban”. Se ha dicho que “control” significa que “no se tiene idea de si uno o todos los productos valen algo hasta que son examinados”. Se recomienda que se suministren capacitaciones a las MiPYME sobre el concepto completo de la gestión de la calidad que incluyan el CC y mucho más. Esto incluiría conocimiento y apreciación de los “ocho principios de gestión de la calidad” presentados en ISO 9001. No es necesario enseñar el tema como si todas las empresa se debieran preparar para la certificación de sus procedimientos con una norma como la ISO 9001. Esto, sería en muchos casos, innecesario y demasiado exigente.

23. Gestión de la calidad de los procesos. Para aquellas MiPYME que consideran conveniente asumir un enfoque más formal para la gestión de la calidad de sus procesos, se propone que se les proporcionen formación y capacitación en los requisitos de la NTC 6001: 2008 Modelo de gestión para microempresas y pequeñas empresas (MiPYME). Esta norma nacional está complementada por una guía sobre el uso de NTC 6001 que se diseñó

específicamente para ayudar a las MiPYME en su entendimiento y aplicación. La aplicación de NTC 6001 es un primer paso adecuado hacia la certificación completa de aquellas MiPYME que la pueden requerir

24. Certificación con ISO 9001. Para los casos en que una MiPYME desee progresar hacia la certificación completa con ISO 9001, se propone que se les suministren capacitaciones detalladas en forma de cursos. El proceso de preparación para una certificación real necesitará de la asistencia de organizaciones intermediarias. La Alcaldía Mayor podría ayudar en este proceso también, desde encontrar a las OI, hasta brindar apoyo financiero, sujeto a condiciones predeterminadas.

5.2.5. Calidad percibida: la influencia de los clientes - incluidos los consumidores finales - en la calidad

25. Elevar las expectativas (y las demandas) de los consumidores. Por diversas razones (que incluyen las económicas y culturales) parece que los consumidores locales están dispuestos a aceptar algunas características de los productos disponibles “por lo que aparentan”, es decir, a aceptar la situación tal como es. Un ejemplo de ello es que, aparentemente, es posible vender fácilmente indumentaria sin siquiera la información del etiquetado más básica exigida por la ley en Colombia (que eso sea posible indica también las dificultades de monitorear la aplicación correcta de estas leyes). Reconociendo que las demandas y las expectativas de los clientes y consumidores a menudo son más altas en los mercados de varios socios comerciales de Colombia, incluyendo los socios de los tratados de libre comercio, tendría valor positivo el fomentar y brindar soporte a los consumidores para que exijan más de sus productos en Colombia. De hecho, un entrevistado, un fabricante de prendas de vestir, reportó que ya había encontrado clientes que respondían a las líneas de vestuario con etiquetas que indican el contenido orgánico u otras características “amigables”. Sin embargo, esta constituyó una “autodeclaración” de dichas características, sin ningún esquema de certificación independiente que sustente formalmente dicho etiquetado. Se recomienda que la Alcaldía Mayor de Bogotá promueva, y tal vez inicie, con el apoyo de grupos de consumidores locales y nacionales, un programa que involucre a varias partes, que presente y explique una, o una gama de etiquetas éticas, para lo cual puede:

1. Revisar los ejemplos de etiquetas “amigables” para identificar los tipos y la variedad y, potencialmente, a los líderes del mercado. Esto tendría dos focos, tendencias nacionales (Colombia) y tendencias fuera del país.
2. Con base en el estudio y después de consultar con los fabricantes de los productos pertinentes, seleccionar un número limitado de esquemas para someterlos al conocimiento del consumidor.
3. Iniciar un programa de facilitación con procedimientos para ayudar a los empresarios a cumplir con los requisitos del esquema.
4. Iniciar un programa de sensibilización del consumidor para fomentar la adquisición de productos que correspondan a los esquemas seleccionados (por ejemplo, “compre reciclado”) y promover los propios sistemas seleccionados.
5. Monitorear los programas.
6. Desarrollar el programa de acuerdo con los resultados/la retroalimentación.

5.2.6. Ambientes de trabajo y prácticas laborales

26. Ambientes de trabajo. Probablemente la norma mejor conocida en el área de trabajo ético es la SA8000. Esta norma es el documento central del trabajo internacional sobre rendición de cuentas sociales (SAI por sus siglas en inglés). Esta es una de las primeras normas de certificación social auditable en el mundo para lugares de trabajo dignos en todos los sectores industriales. La certificación con esta norma indica que la compañía es un empleador responsable, que cubre temas tales como salud y seguridad, prácticas disciplinarias y horas laborales. Un número creciente de mercados con sensibilidad social, busca la certificación con esta norma u otras normas orientadas al trabajador. Dado que la capacidad para demostrar la conformidad requiere de la certificación, la Alcaldía Mayor de Bogotá podría brindar soporte presentando esta norma o normas similares, así como identificando cuáles organismos de evaluación de la conformidad pueden certificar a las empresas con estos requisitos.

27. Organización del lugar de trabajo. Existen herramientas organizacionales sencillas, fácilmente disponibles y pertinentes que se pueden aplicar para utilizar mejor las instalaciones existentes, por ejemplo mejorando significativamente la organización del sitio de trabajo. Un ejemplo de una técnica aplicable es el sistema de las “5S”. Este es un enfoque muy sencillo y lógico para mantener las instalaciones ordenadas y se aplica a empresas de todos los tamaños.

Se recomienda que la Alcaldía Mayor de Bogotá, incluya en futuros cursos y capacitaciones, un componente que presente este y/u otros enfoques.

5.2.7. Marcas y etiquetado

28. Etiquetado. El etiquetado, correcto o incorrecto, puede presentar dificultades cuando existen reglamentos nacionales que definen lo que se debe indicar en las etiquetas. Además, algunos clientes exigirán el rotulado - y por ende la certificación - con esquemas determinados. Se incluyen observaciones específicas sobre el etiquetado en otro aparte de este estudio, en particular el etiquetado de prendas de vestir y calzado.

5.2.8. Reglamentación para fortalecer el comercio

29. Establecer nuevos reglamentos que obliguen a los fabricantes a modificar sus productos para entregarlos de mayor calidad, puede originar situaciones en que los beneficios del reglamento no justifiquen los costos de su implementación. En lugar de ello, una mezcla de técnicas alternativas más la ley “dura”, si se considera necesaria, es un acercamiento más “positivo” para la gestión del comercio y la comercialización, promoviendo al mismo tiempo la inclusión de leyes y técnicas “blandas” para incrementar la calidad.

30. Se deberían establecer e implementar activamente las políticas gubernamentales relacionadas con las compras estatales, promoviendo así la producción de mejores productos, incluyendo productos más atractivos para los mercados nacionales y extranjeros.

5.2.9. Desarrollo de políticas

31. Las directrices sobre el desarrollo de políticas estratégicas relacionadas con la “internacionalización” y los OTC se han sintetizado e incluido en el Anexo 3, al cual se debe hacer referencia para las recomendaciones (no se incorpora aquí en esta lista).

32. Transparencia de los programas de desarrollo. Los entrevistados estuvieron dispuestos a aceptar al equipo a cargo del estudio y fueron muy abiertos en sus respuestas a los interrogantes. Sin embargo, hubo algún escepticismo expresado con respecto al resultado del estudio. Esto no se relacionó con las credenciales de los profesionales involucrados sino con dos factores (1) ha habido muchos “estudios” previos que no han producido ningún beneficio -

para los entrevistados; (2) los entrevistados no pudieron visualizar las interrelaciones de los diversos estudios previos, si realmente existió alguna. Puesto que las MiPYME son - al igual que todos los ciudadanos de Bogotá - partes interesadas en las actividades públicas de la Alcaldía Mayor, se recomienda que haya una mejor transparencia con respecto a las bases y las relaciones de los programas de desarrollo. Una opción puede ser suministrar a los profesionales, como el equipo a cargo del presente estudio, información sobre antecedentes para ayudarles a explicar las interacciones/interrelaciones entre los programas.

33. Canal de información consolidada de servicios. Existen oportunidades para establecer un mecanismo y/o una política local que pueda suministrar un canal de de información de servicios de manera consolidada que contribuya activa y concretamente a la coordinación de los diversos programas actuales (y futuros), sean públicos o privados, así como a facilitar la identificación de oportunidades para la colaboración y las alianzas entre las iniciativas, incluyendo los diversos componentes de la infraestructura nacional colombiana de la calidad y organizaciones locales y nacionales cuya función es brindar soporte para el crecimiento y la expansión de las empresas colombianas y bogotanas hacia nuevos mercados.

34. Establecimiento de un modelo de desarrollo. Continuando con el tema del desarrollo de la política y reconociendo que las recomendaciones presentadas en este estudio, tomadas en conjunto representan un compromiso importante de recursos de parte de muchos socios y sus expertos, también se considera adecuado recomendar la adopción temprana de un enfoque estratégico para ayudar a las MiPYME bogotanas a abordar y superar las restricciones para la participación en el comercio y mejorar sus planes de crecimiento, que incluyen la internacionalización. Los organismos de desarrollo de ayuda técnica internacional se ocupan de adoptar marcos de referencia para brindar una estructura y una dirección a los programas, como el que se podría concebir después de este estudio, así como iniciativas relacionadas. La Organización de las Naciones Unidas para el Desarrollo Industrial (UNIDO por sus siglas en inglés⁴⁷) es una de tales agencias de desarrollo especializada en el sistema de las Naciones Unidas, con sede central en Viena, Austria. La agencia ha desarrollado lo que se describe cómo el “enfoque estratégico de las 3C para ayudar a los países en desarrollo a superar las restricciones de la participación en el comercio”. Este enfoque se presenta en el Anexo 5 con fines de revisión y discusión, sin ninguna intención de promoverlo como la única solución apropiada para desarrollar el comercio, sino más bien como una reflexión de las opiniones de los autores que consideran que:

⁴⁷ El objetivo principal de UNIDO es la promoción y aceleración del desarrollo industrial en los países en desarrollo y los países con economías en transición, y la promoción de la cooperación industrial internacional.

- Es apropiado aproximarse al desarrollo comercial de manera formal y holística.
- Es apropiado identificar un modelo para adoptar, sobre el cual estructurar y organizar las iniciativas que se originen de las recomendaciones de este estudio.
- El modelo UNIDO ha sido ensayado y probado en la práctica, de modo que tiene la posibilidad de servir como base para el desarrollo ulterior en Bogotá.

35. Desarrollo de la política relacionada con la “internacionalización” y los OTC. Aunque no se identificó directamente como un tema del informe en los términos de referencia de este estudio, la retroalimentación de los entrevistados sugirió que sería una acción positiva incluir algunas directrices sobre el desarrollo de políticas con respecto a los OTC y aspectos relacionados en el informe. Adicionalmente, se ha hecho uso de las recomendaciones sobre el desarrollo de políticas incorporadas en varios estudios e informes estudiados. Estas se han sintetizado e incluido en el Anexo 3, el cual contiene, por lo tanto, un número de recomendaciones no incorporadas en esta lista.

36. Opciones para la política pública relacionada con la promoción de esquemas de certificación y etiquetado éticos Véase el Anexo 7 y Anexo 8.

5.2.10. Información y conocimiento

37. Existe una oportunidad para que la Alcaldía Mayor de Bogotá a través de sus dependencias de apoyo a los empresarios, así como los demás organismos colombianos, relacionados con este tipo de programas, traduzcan documentos de interés para los empresarios – como los documentos del NIST – cuando se confirme que no existen en español en ninguna otra parte.

38. Existe la oportunidad de ayudar a las MiPYME a desarrollar habilidades en el uso de Google y otros motores de búsqueda para facilitar su búsqueda de información pertinente relacionada con sus productos de exportación.

39. Existe una necesidad demostrable de acceso centralizado a todos los tipos de normas y documentos relacionados con el fin apoyar las búsquedas con respecto al detalle de las normas y similares citadas en las especificaciones técnicas o los contratos, que establecen los requisitos técnicos para un producto. Por tanto, se recomienda desarrollar iniciativas de

centralización de información por ejemplo en los centros sectoriales que actualmente desarrolla la Alcaldía Mayor de Bogotá como Zasca para el sector del cuero y del calzado.

40. REACH y su primo estadounidense la Ley de Control de Sustancias Químicas de 1976 (TSCA) son iniciativas importantes y debería haber un punto de referencia designado formalmente donde todas las empresas de cualquier tamaño puedan obtener información sobre los avances de estos programas y cualquier otro programa relacionado (por ejemplo, la revisión actual de la TSCA en Estados Unidos).

41. También se recomienda que organizaciones como Proexport, la Cámara de Comercio de Bogotá y demás organizaciones con información relevante para las Mipyme, investiguen mecanismos para llevar el apoyo a lugares donde la microempresas tengan la oportunidad de recibir asistencia en sus propios vecindarios, preferiblemente con eventos de circuito planificados regularmente.

42. Se recomienda que la Alcaldía Mayor de Bogotá fomente iniciativas en varios niveles de las instituciones educativas con el objeto de incrementar las expectativas de los consumidores actuales y futuros, así como fortalecer las habilidades empresariales y el enfoque en la calidad de los estudiantes en los niveles de educación superior.

III. ANEXOS

A. Anexo 1 - Matriz de Resultados Entrevistas y situación de las MiPYME's Bogotanas

Obstáculos Técnicos al Comercio MATRIZ DE INDICADORES ENTREVISTAS EN PROFUNDIDAD

UNIVERSO DE ESTUDIO 27 EMPRESAS

DIMENSION DE ANALISIS	INDICADORES	VARIABLES	RESULTADOS	
Operaciones empresariales de las MYPE	Tamaño de la empresa	No. De empleados	3: Menor o igual a 10 empleados	
			8: Entre 11 y 50 empleados	
			2: Más de 50 empleados	
	Experiencia en mercados internacionales	Participación en el mercado exterior	7 Empresas realizan exportación de productos	
			14: Sin información	
	Información y conocimiento	Desconocimiento de reglamentaciones extranjeras	7	
			Dificultad en recibir o tramitar pagos	4
			Falta de personal capacitado	4
			Carencia de programas de apoyo del gobierno	3
			Dificultad para encontrar socios extranjeros	3
Desconocimiento de procedimientos de aduanas			3	
Tarifas arancelarias altas			3	
Obtención de financiamiento	2			
Normas y evaluación de la conformidad (incluye la certificación)	Información sobre los reglamentos técnicos obligatorios y las normas voluntarias	Posicion dentro de la cadena de valor (subcontratistas, proveedores)	4	
		Aceptación de materias primas con la autodeclaración del proveedor	5	
		Conocimiento de normas nacionales colombianas (Confusion entre "normas" y "especificaciones")	5	
		Conocimiento de normas ISO	8	
		Conocimiento de normas ISO	3	
		Confirmación formal de calidad de materias primas basada en experiencia y confianza	7	
		Bajo conocimiento del trabajo del ICONTEC	16	
		Conocimiento del concepto de certificación	8	
	Cumplimiento de requisitos (demostración)	Conocimiento de sustancias químicas controladas y prohibidas para exportacion de productos a EEUU o a Europa (sector textiles, calzado y muebles)	2	
			Dificultad en obtener informes de ensayo y/o certificados	10
	Marcas y etiquetado	Deficiencia en parámetros de medición y calibración (al ojo)	14	
			Utilización	8
			Apoyo del gobierno sobre asistencia para determinar requisitos de etiquetado	
Calidad, gestión de la calidad y "cultura de la calidad"	Falta de información en el etiquetado o con información imprecisa (OTC)	8		
		Procesos de control de calidad (inspección visual post producción)	14	
		Procesos de gestión de calidad (desconocimientos de la norma NTC-6001 ni la guía de implementación)	20	
Ambientes de trabajo y prácticas laborales	Impedimentos para contratar con el estado (licitaciones)	3		
		Ambientes de trabajo		
		Instalaciones de trabajo improvisadas		
Necesidades y expectativas de los empresarios	Riesgo de salud para trabajadores			
		Desorden que afecta la calidad		
		Conveniencia de adoptar nuevas reglamentaciones para mejorar calidad	3	
		Necesidad de desarrollo de políticas con respecto a los OTC	6	
Necesidades y expectativas de los empresarios	Necesidad de Iniciativas gubernamentales en innovación y competitividad	1		
		Interconexion de las diversas iniciativas	3	

Las Mipymes de Bogotá



B. Anexo 2 – Una revisión (muy) breve del significado de calidad

Una apreciación de lo que constituye la “calidad” junto con la existencia de una “cultura de la calidad” puede facilitar la comprensión de por qué, procesos tales como la certificación, son relevantes para todos los proveedores de productos. En ese contexto, las siguientes observaciones y explicaciones/definiciones se ofrecen como posible ayuda para entender la calidad y los principios fundamentales subyacentes de la certificación y, este modo, algunos supuestos de este estudio.

Algunas “definiciones”⁴⁸

Calidad

Un aspecto que es esencialmente imposible de definir de manera concluyente y exhaustiva, pero ISO/IEC 9000 intenta definir de la siguiente manera:

La calidad de algo se puede determinar comparando un grupo de características inherentes con un grupo de requisitos. Si esas características inherentes satisfacen todos los requisitos, se logra una calidad alta o excelente. Si esas características no satisfacen los requisitos, se obtiene un nivel de calidad bajo o deficiente.

La calidad es, por lo tanto, una cuestión de grado. En consecuencia, el interrogante central de la calidad es: ¿Qué tan bien cumple este grupo de características inherentes con este grupo de requisitos? En pocas palabras, la calidad de algo depende de un grupo de características inherentes y un grupo de requisitos y de qué tan bien las primeras cumplen con los segundos.

De acuerdo con esta definición, la calidad es un concepto relativo. Vinculando la calidad a los requisitos, ISO 900 argumenta que la calidad de algo no se puede establecer en un vacío. La calidad siempre está relacionada con un grupo de requisitos.

Otros han asociado las siguientes nociones con la calidad – en conjunto estas empiezan a aclarar lo que la “calidad” podría significar:

⁴⁸ Algunas de las definiciones en este anexo se basan en una entrevista de Grupo de Investigación Praxiom sobre definiciones asociadas con ISO/IEC 9000 que se encuentra en www.praxiom.com/iso-definition.htm. Esa revisión también se recomienda como fuente de descripciones de otras definiciones.

- La totalidad de los rasgos y características de un producto o servicio que se relaciona con su capacidad para satisfacer determinadas necesidades. (Sociedad Estadounidense para la Calidad).
- Un sistema de medios para producir de manera económica productos o servicios que satisfacen los requisitos de los clientes. (Comité Japonés de Normas Industriales).
- La percepción de los clientes, del valor del resultado del trabajo del proveedor (que puede ser un producto cultivado en un campo, etc.)
- El proceso continuo de construir y sostener relaciones mediante la evaluación, la anticipación y el cumplimiento de necesidades establecidas e implícitas (también se puede describir como “satisfacer o exceder las necesidades y expectativas del cliente”).
- Conformidad con requisitos “válidos” (¡lo que sea que se considere que “válido” puede significar!)
- Cuando el cliente regresa y el producto no.
- Productos que el mercado acepta como valor y está dispuesto a pagar por ellos.

Gestión de la calidad

Todas las actividades que las organizaciones utilizan para dirigir, controlar y coordinar la calidad. Estas actividades incluyen la formulación de una política de calidad y el establecimiento de los objetivos de la calidad. También incluyen planificación, control, aseguramiento y mejora de la calidad.

“Principios de la gestión de la calidad”

Ocho principios clave de la gestión de la calidad descritos en ISO/IEC 9000 e identificados como facilitadores del logro de los objetivos de la calidad y que forman la base para la gestión eficaz de la calidad. Estos son:

1. Organización enfocada en el cliente
2. Liderazgo
3. Involucramiento de las personas
4. Enfoque basado en procesos
5. Enfoque de sistema para la gestión
6. Mejora continua
7. Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones
8. Relaciones de beneficio mutuo con el proveedor

Cultura de la calidad

Situación en que la cultura de la organización está definida y da soporte al logro de la satisfacción del cliente [a través de un sistema integrado de herramientas, técnicas y capacitación].

Característica

(También puede ser conocida como “una cualidad”)

Una característica es un rasgo distintivo o una propiedad distintiva de algo. Las características pueden ser inherentes o asignadas. Una característica inherente existe en algo o es un rasgo permanente de algo, mientras que una característica asignada es un rasgo que se atribuye o conecta a algo.

Producto más proceso

Se puede demostrar que hay dos tipos definitivos de “calidad”.

- Calidad del “diseño” (que incluye cualidades/características de los productos que un proveedor puede suministrar al mercado, sean productos frescos, pescado, artesanías, etc.)
- Calidad del proceso (que incluye garantizar que la calidad del “diseño” no es solo un evento excepcional sino uno continuo y consistente)

Se dice que la capacidad para estar a la altura de la “calidad del diseño” es mantenida por la “calidad del proceso”. Entender la relación entre estas dos es crucial y es la base de la mayoría, sino todas, las “mejoras prácticas” que se incorporan en una gran cantidad de Normas Voluntarias Privadas que se mencionan en este informe. Estas “mejores prácticas” pueden a su vez describirse como ejemplos de “gestión de la calidad”.

C. Anexo 3 -- Desarrollo de políticas para el soporte de las MiPYME en sus programas que abordan la “internacionalización” de sus negocios con base en la experiencia europea, OECD49 y APEC50

Las fuentes para las siguientes recomendaciones incluyeron los siguientes estudios e informes:

- *Fostering SMEs' Participation in Global Markets: Final Report* (Centre for Entrepreneurship, SMEs and Local Development)(2013)
- *Enhancing the competitiveness of SMEs in the global economy: strategies and policies* : Workshop 4 - Enhancing the competitiveness of Study on SME Internationalisation Best Practices Across Selected APEC Economies (Spring Singapore)(June 2011)
- *Internationalisation of European SMEs, Final Report* (Entrepreneurship Unit, Directorate-General for Enterprise and Industry, European Commission)(2010)
- *Supporting the internationalisation of SMEs – Good practice selection* (European Commission Directorate-General for Enterprise and Industry)(2008)
- *Final Report of the Expert Group on Supporting the internationalisation of SMEs* (European Commission Enterprise and Industry, Directorate-General, Promotion of SME competitiveness, Entrepreneurship)(2007)
- *Internationalization Process of SMEs: Strategies and Methods* (Mohibul Islam Masum & Alejandra Fernandez)(2008)
- *SMEs in transition economies and developing countries in the global economy and their partnership with SMEs of OECD countries* (OECD, conference for ministers responsible for SMEs and industry ministers)(June 2000)
- *Policy Guidebook for SME Development in Asia and the Pacific* (Trade and Investment Division, ESCAP)

Una política exitosa para la internacionalización debe considerar:

- Los motivos que mueven a las compañías a internacionalizarse (crear la base para una política de internacionalización a largo plazo).
- Los obstáculos que impiden o restringen la internacionalización de las MiPYME (para producir resultados en el corto y mediano plazo).

⁴⁹ Organisation for Economic Co-operation and Development

⁵⁰ Asia-Pacific Economic Cooperation

Para incrementar la eficacia, el desarrollo de las políticas se debería basar en:

- La experiencia “en el terreno”.
- Las necesidades reales y específicas de las MiPYME reales, es decir, soporte individualizado que aborde las variables que influyen en el proceso de internacionalización, como los recursos humanos y financieros disponibles, el tamaño de la empresa y la etapa de internacionalización, el sector, la ubicación geográfica, los mercados objeto, etc.
- La adopción de medidas que desde el principio están diseñadas para evolucionar, reflejando así las necesidades cambiantes a medida que las MiPYME, individualmente y en un conjunto, evolucionan y crecen.
- Coordinación mayor y regular entre el gobierno central, las agencias de ayuda y las instituciones sectoriales, locales y regionales para garantizar el máximo uso de los recursos disponibles.
- Procesos fluidos, integradores y consultivos entre todas las partes involucradas.

Un dilema común es si brindar soporte a un número limitado (pequeño) de MiPYME exitosas (usualmente compañías que ya han iniciado su proceso de internacionalización) o a un número (significativamente) más grande de compañías no internacionalizadas - o mínimamente internacionalizadas. La evidencia de los estudios ⁵¹ indica que la prioridad se debería dar a incrementar el número de compañías internacionalizadas, es decir, el segundo enfoque, brindar soporte a “un número (significativamente) mayor de compañías no internacionalizadas o mínimamente internacionalizadas” es típicamente el más eficaz a largo plazo.

A partir de estas y otras consideraciones, las siguientes son las recomendaciones principales para el desarrollo de políticas para brindar soporte a las PYME en sus programas que abordan la “internacionalización” de sus negocios:

- El nivel nacional es el más adecuado para el desarrollo de políticas y programas (más que el regional o local). Pero es fundamental que la implementación sea estrecha con las MiPYME que requieren de la colaboración completa de actores locales y regionales. Esto también proporciona la capacidad para identificar y la flexibilidad para desarrollar y adaptar los programas.
- Cuando las iniciativas de desarrollo se emprenden a nivel subnacional, por ejemplo en un Departamento, se recomienda que se planifique el compartir y revisar las metas, así como los resultados de la iniciativa a nivel nacional.

⁵¹ De Clercq, D., Sapienza, H. and Crijns, H. “The internationalization of small and medium firms” *Small business economics* 24: 409-419, 2005

- Es fundamental que aunque la implementación de la política final esté diseñada para estar cerca de las MiPYME destinadas a beneficiarse de los programas concebidos, se mantenga colaboración y coordinación totales con los participantes nacionales y regionales. Esto sustentará la habilidad para identificar y la flexibilidad para desarrollar y adaptar los programas.
- La coordinación de todos los participantes es crítica para evitar la repetición de programas y el desperdicio que se da cuando demasiados programas se enfocan en el mismo tema y el mismo soporte. Esto también debería ayudar a evitar una “jungla de soportes” y facilitar el acceso de las MiPYME a los programas de soporte.
- Los programas se deben enfocar en los problemas de la internacionalización de las MiPYME y reducir los riesgos de los obstáculos asociados con la internacionalización (recursos reducidos y menor acceso a la información).
- Los programas se deben dirigir a la gestión y enfocarse en la construcción de la capacidad, para lo cual, el entrenamiento y la asesoría son fundamentales. Los programas deben ayudar a crear o consolidar la estrategia de internacionalización a largo plazo para las MiPYME más que el progreso a corto plazo.
- La internacionalización es para todas las MiPYME, independientemente de su tamaño. Pero para que los programas sean eficaces, se debe introducir en la exploración de las compañías la “revisión negativa” (*Nota: Un ejemplo de una “iniciativa de revisión” sería un sistema similar al noruego “listo, dispuesto y capaz” en su programa regional para promover la exportación y la internacionalización de las PYME*).
- El soporte adaptado a las MiPYME individuales y una red de apoyo suficiente deben tener un papel central en todos los programas. La internacionalización es una meta móvil que variará no solamente con la evolución de los mercados sino también con la evolución de las propias MiPYME. Los programas deben considerar la etapa de internacionalización de la MiPYME y disponer de herramientas para cubrir los diversos aspectos de la internacionalización de las MiPYME.
- La concentración debería estar en el soporte de la cooperación a largo plazo entre las compañías, más que en el desarrollo del comercio: buscar socios más que clientes.
- La evaluación de los programas es una herramienta de valor para analizar la eficacia del soporte y también para identificar aquellas áreas en donde se requiere soporte adicional. Las encuestas de usuarios parecen ser el instrumento más adecuado para esto.

- Finalmente, promover mayores vínculos empresariales, particularmente en el área de cooperación a largo plazo entre las MiPYME a través de redes regionales adecuadas también podría ser una fuente útil de soporte.

D. Anexo 4 – Utilización de Organizaciones Intermediarias (OI) para ayudar a las MiPYME con sus certificaciones

Fuente principal: Report “Technical assistance for providing selected East African intermediary organizations (IO) with the institutional capacity to put in place tools and methods for assisting SMEs in obtaining ISO Certification”, PROINVEST, October 2010 (Andrew Williams)

En muchos puntos de este estudio se ha hecho referencia a las oportunidades para que las MiPYME consideren certificarse con uno u otro esquema de certificación, por ejemplo con un esquema “ecoamigable” de algún tipo. Incluso considerar estar certificadas, sin importar con cual esquema, es una decisión importante. Existen aspectos para considerar y para tomar decisiones. En el viaje hacia la certificación misma, hay muchas acciones que se deben emprender, con desafíos y peligros a lo largo del camino. Por lo tanto, se debe considerar esencial obtener el apoyo experto para la primera certificación y, muy probablemente, un programa de apoyo continuo sería aconsejable. Dicho apoyo, usualmente es suministrado por un experto independiente o un experto que hace parte de una organización más grande, como puede ser un grupo de consultores. Tal individuo u organización se puede describir como “Organización Intermediaria (OI)”. Este es un nombre genérico para identificar a una organización que de alguna manera ayuda a otras organizaciones (en el caso de este informe a las MiPYME) a alcanzar una meta, por ejemplo a las pequeñas empresas que buscan mejorar sus operaciones o identificar nuevas oportunidades.

Este anexo proporciona puntos de vista sobre las necesidades que se han de considerar si se planea utilizar los servicios de una organización intermediaria. Las secciones 2 y 3 se basan de manera importante, en el informe fuente citado arriba, con adaptaciones menores.

1. ¿Qué asistencia necesita una MiPYME con el fin de lograr la certificación?

La asistencia precisa que requiere una MiPYME que pretende adquirir la certificación con un esquema de certificación, depende del detalle del esquema. Sin embargo, existen algunas “necesidades” genéricas comunes a todas, las cuales incluyen:

- Comprensión del mercado objeto
- Análisis de los costos y beneficios potenciales, así como de los riesgos, que incluye la determinación del nivel de probabilidad de rendimiento de la inversión (TIR).
- Alternativas para la certificación
- Asistencia para elegir el esquema adecuado (de acuerdo con el mercado previsto, el rendimiento de la inversión (TIR), los requisitos para la recertificación, etc.)
- Conocimiento de las metas precisas y los detalles del esquema o los esquemas de certificación seleccionados.
- Las implicaciones de la certificación con el esquema seleccionado con respecto a las capacidades de la MiPYME.
- Asistencia para el análisis del estado actual de la MiPYME con respecto a las demandas previstas del esquema seleccionado (análisis de brechas y necesidades).
- Asistencia individual para determinar lo que se necesita hacer y cómo hacerlo.
- Preparación para la certificación (que incluye preauditorías y correcciones).
- Proceso de certificación formal/final – lo que sucederá.
- Acción correctiva en caso de certificación condicional (impuesta comúnmente si se resuelven las deficiencias especificadas) o en caso de fracaso en la certificación (que incluye la preparación para la recertificación).
- Asistencia con la financiación del primer proceso de certificación (no para la recertificación).
- Asistencia con el manejo continuo del esquema de certificación, que incluye la continuidad de la certificación hasta la recertificación.

Es probable que más de una organización suministre asistencia para algunos de estos requisitos. Por ejemplo, se puede predecir que en Bogotá Proexport podría ayudar con la “inteligencia de mercados” mientras que otros organismos podrían brindar asistencia técnica, es decir, la mayor parte de la asistencia que se requiere para llegar a la certificación.

2. Modelo de asistencia técnica

Una estructura típica para un modelo básico de asistencia técnica (AT) propuesto se ilustra en la Figura 1.

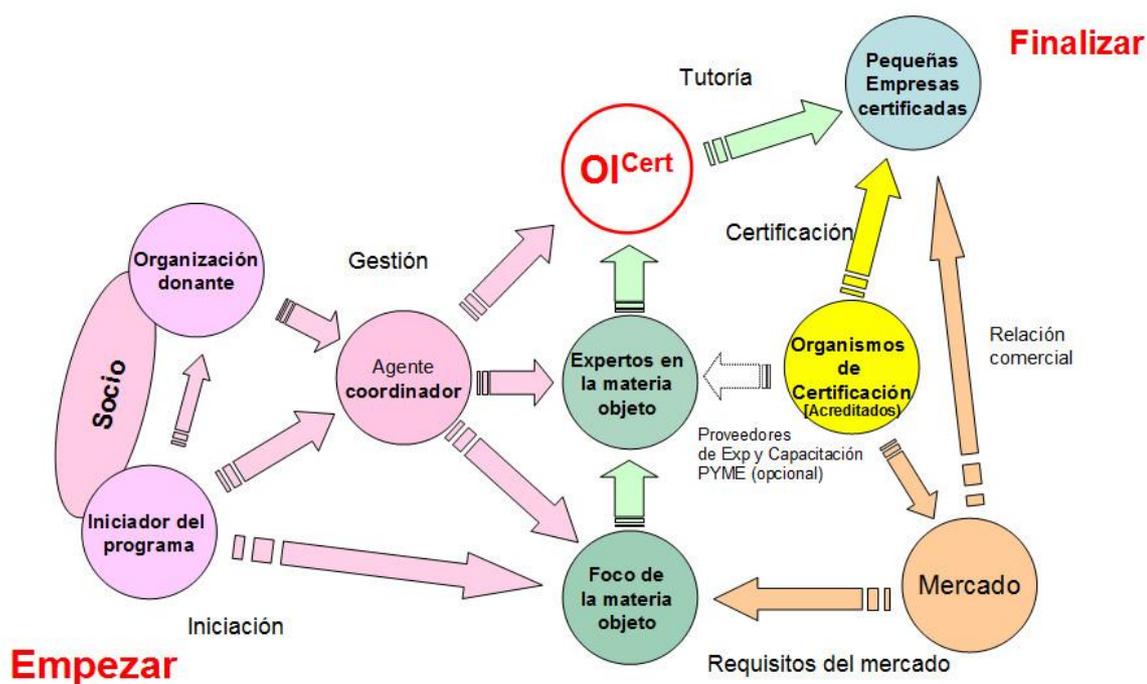


Figura 1. Un Sistema de asistencia técnica (modelo)

Mercado	Define las necesidades técnicas que la PYME debe satisfacer
Foco de la materia objeto	Determinado por las necesidades del mercado
Pequeñas empresas certificadas	Necesidad de satisfacer las necesidades de certificación del mercado/Necesidad de conocer/comprender la materia objeto
OI ^{Cert} beneficiaria	Facilitadores/tutores
Experticia en la materia objeto	Transferencia de conocimiento y habilidades
Iniciador del programa	Identifica la necesidad de asistencia
Organización donante	Proporciona el \$\$\$
Socios	Pueden ya estar sobre el terreno, con experiencia
Agente coordinador	Lo mantiene coordinado y avanzando

- El “agente coordinador” por lo general es el organismo de gestión designado por el iniciador del programa - por ejemplo, un donante de AT nacional o internacional - para la gestión de toda la actividad.
- Las entidades iniciadora y de gestión pueden ser organismos independientes, o se pueden unir de diversas maneras.
- Los expertos en la materia objeto que estarán apoyando a la OI^{Cert} tendrán experiencia y experticia de acuerdo con el foco de la materia objeto.
- Los organismos de certificación pueden proporcionar no solamente los servicios de certificación, sino que, potencialmente, también pueden suministrar soporte técnico/AT a los expertos en la materia objeto. Como alternativa podrían operar como expertos en la materia objeto para proyectos específicos, ya sea independientemente o como OC (para el último caso).

3. Organizaciones intermediarias (OI)

3.1 ¿Qué es una organización intermediaria?

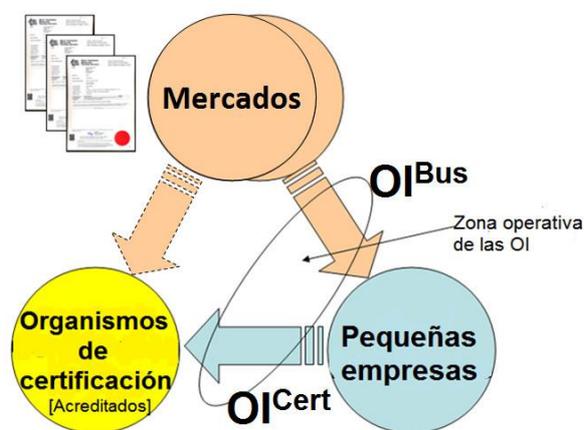


Figura 2. Zonas operativas de las OI

“Organización intermediaria (OI)” es un término utilizado para identificar a una organización que de algún modo ayuda a otra organización u organizaciones a alcanzar una meta, por ejemplo a las pequeñas empresas que buscan mejorar sus operaciones e identificar nuevas oportunidades. De este modo, una organización intermediaria facilita el cambio, por ejemplo la introducción de la implementación de un nuevo sistema de negocios. “Llevar de la mano” es otra forma de ver el rol. En el caso de este estudio, las OI en cuestión tienen las habilidades en la asesoría y el acompañamiento de las empresas para lograr la certificación, facilitando así el cambio de estado de la PYME y/o de sus productos de “no certificados” a “certificados”.

Como mecanismo para diferenciar entre la población general de OI y las OI especialistas a las que se hace referencia en este informe, se adopta la abreviatura OI^{Emp} para la organización intermediaria especializada en brindar soporte a las funciones relacionadas con la empresa, y OI^{Cert} se ha adoptado para la organización intermediaria especializada en facilitar la certificación.



Figura 3 Un triángulo “condicional” relacionado con el comercio

El escenario típico se ilustra en la Figura 3. Esta representa una relación triangular condicional de comercio.

Condición # 1.

Los mercados compradores exigen que los productos (o los servicios) suministrados estén conformes con sus requisitos predeterminados, representados por las condiciones incluidas en las normas, y con frecuencia creciente, en las normas privadas voluntarias.

Condición # 2.

Los vendedores (pequeñas empresas), como consecuencia de la condición # 1, deben poder suministrar una prueba de conformidad en forma de un certificado de conformidad obtenido después de haber sido certificados con éxito por una tercera parte, un organismo de certificación, preferiblemente (algunas veces es una obligación) acreditado.

Condición # 3.

El mercado comprador (usualmente a través del dueño de las normas) define previamente cuáles organismos de evaluación de la conformidad se consideran competentes para llevar a cabo la certificación requerida, o exigen que el OEC/OC esté acreditado por un organismo de acreditación reconocido por el dueño de las normas.

Las organizaciones intermediarias regularmente operan y soportan las interacciones entre:

- la empresa y los mercados, proporcionando las funciones de desarrollo empresarial y desarrollo del mercado (por ejemplo, las cámaras de comercio y las organizaciones promotoras de la exportación), y

- la empresa y los organismos de certificación en funciones de desarrollo y soporte más técnico.

3.2 Características de las OI^{Cert}

Las OICert individuales se concentran en ayudar a las MiPYME individuales o a grupos de MiPYME y sus productos o servicios para avanzar del estado “no certificado” hasta el “certificado”, con el propósito de que su nuevo estado les ayude a encontrar nuevas oportunidades para el comercio transfronterizo. Esto, por lo tanto, implica que una OICert tenga por lo menos las siguientes características:

1. Conocimiento operativo y experiencia en el rango completo de los aspectos genéricos de la certificación, como la auto-auditoría/auditoría interna, inspección, establecimiento de procedimientos operativos pertinentes, trazabilidad, etc.
2. Conocimiento operativo y experiencia en la habilidades en el ámbito empresarial (por ejemplo, las habilidades de administración claves) que se requieren para gestionar y mantener las actividades relacionadas con la certificación.
3. Experiencia específica y conocimiento de las características y los requisitos de uno o más sectores.
4. Trabajo y conocimiento detallado de uno o más esquemas de certificación relacionados con el sector, en particular las denominadas normas privadas voluntarias; opcionalmente, dicho soporte incluiría directrices sobre cuáles esquemas cumplir.
5. Experiencia en ayudar a las organizaciones a operar en mercados nacionales, regionales e internacionales.
6. Experiencia específica en los desafíos y las necesidades de las MiPYME.
7. Habilidades para motivar a las organizaciones o los sectores a que se certifiquen y, posteriormente, como docentes y tutores, para compartir y transferir el conocimiento y las habilidades adecuadas.
8. Acceso confiable a personal con suficiente experiencia para brindar un apoyo continuo a mediano plazo en el progreso hacia la certificación.
9. Redes establecidas con otras organizaciones como mecanismo para compartir y actualizar sus propias habilidades básicas.
10. Historia de casos documentados que demuestren la experiencia y los resultados de la asistencia previa y las actividades de tutoría.

La experiencia en la labor de prestar servicios de certificación por tercera parte se considera útil, incluso deseable, pero no es un requisito absoluto. De hecho, los requisitos de imparcialidad asociados con la acreditación del OC implican que una organización, usualmente, no puede ofrecer la tutoría y la certificación a los mismos clientes.

3.3 Características de los expertos/tutores individuales

Las OI^{Cert} individuales son la suma de su experiencia y sus cualidades corporativas más la experiencia y las cualidades de su personal profesional⁵². Las características enumeradas en el cuadro 1 son típicamente las características deseadas⁵³ para el personal profesional que suministra apoyo en capacitación y tutoría.

Cuadro 1. Características genéricas típicas del personal profesional que suministra apoyo en capacitación y tutoría

Educación	1	(i) Licenciatura en una disciplina relevante, o (ii) Cualificación formal equivalente demostrable <i>Nota: Una alternativa excepcional a las cualificaciones formales puede ser la práctica - preferiblemente documentada - extensa y demostrable, es decir, trabajo práctico, experiencia en uno o más sectores.</i>
Capacitación, conocimiento y experiencia	2	Terminación exitosa (certificada) de un curso de capacitación para auditor interno o (preferiblemente) para auditor líder.
	3	Por lo menos 15 días de experiencia en la aplicación real de las habilidades de auditor adquiridas, que incluyan por lo menos dos auditorías supervisadas ⁵⁴ (que abarquen preparación, ejecución y presentación de informes). <i>Nota: Este es un mínimo absoluto y no se considera suficiente para permitir que tal individuo opere solo como capacitador o tutor.</i>
	4	Debería suministrar apoyo directo y servicios de tutoría por lo menos dos veces al año.
	5	Experiencia de trabajo práctico y documentado en un esquema de certificación específico; dicho esquema debe estar relacionado concretamente con los servicios de tutoría que se van a prestar.
Características personales	6	De mente abierta, cumplidor y diplomático. Sincero, honesto y discreto. Ético, equitativo, profesional, independiente y basado en los hechos.
Habilidades lingüísticas	7	Comunicador capacitado que incluya también el idioma inglés. La importancia de una capacidad desarrollada en el idioma inglés se debe a que la gran mayoría de los esquemas de certificación relevantes están

⁵² Las personas que brindan soporte a una OI^{Cert} en sus funciones, es decir las personas que trabajan en campo, se pueden conocer bajo una gama de títulos más o menos sinónimos que incluyen "especialistas en certificación", "asesores técnicos", "facilitadores", "funcionarios técnicos", "tutores" y "trabajadores de extensión (comunitarios)". El término "tutores" y la función denominada "tutoría" han sido adoptados en este informe.

⁵³ Las directrices de la Tabla 2 son significativamente menos estrictas que los requisitos equivalentes para, por ejemplo, la certificación de auditores de calidad de la Sociedad Estadounidense para la Calidad (ASQ por sus siglas en inglés) (consulte <http://asq.org/certification/quality-auditor/right-for-you.html>), lo que refleja la situación sobre el terreno en lo que se refiere a la disponibilidad de personal experimentado.

⁵⁴ Significa, supervisado por un auditor líder o interno experimentado.

		establecidos en inglés como su idioma original.
Habilidades de comunicación	8	Capaz de escribir y hablar claramente y de manera eficaz.
	9	Habilidades y técnicas docentes, incluida la comprensión y la aplicación de técnicas idóneas y adaptadas al aprendizaje de la organización en cuestión.

Nota importante: La Tabla 1 contiene una guía genérica. Sin embargo, las organizaciones que definen los esquemas de certificación, en particular aquellos establecidos frente a normas privadas, pueden definir sus propios requisitos para el OC y los individuos dispuestos a prestar servicios de certificación frente a sus normas privadas voluntarias, es decir, ellas tienen requisitos específicos. Un ejemplo de esto es el programa Utz Certified. En su documento *UTZ CERTIFIED Good Inside Certification Protocol*, sección 4, especifica detalladamente los requisitos particulares del esquema para las cualificaciones de auditores líderes, auditores e inspectores internos, en términos de capacitación y experiencia que UTZ CERTIFIED exige a los auditores líderes y los auditores con respecto al código *Utz Certified Code of Conduct and the Chain of Custody*.

Al igual que este tipo de guía específica, muchas de las características y habilidades específicas de un tutor serán similares a aquellas de un auditor de un sistema de calidad. El documento de referencia en este caso es ISO 19011 - Directrices para auditar sistemas de gestión de calidad y/o ambiental.

4. ¿Cuál es la contribución potencial de los organismos de certificación a la capacitación de las MiPYME?

Los organismos de certificación proporcionan el servicio clave de evaluación de la conformidad para aquellos que buscan ser certificados, y se considera esencial que ellos eviten los conflictos de intereses, con la independencia y la imparcialidad como características centrales de sus operaciones. Las normas que rigen la acreditación de los organismos de certificación, en particular ISO/IEC 17065⁵⁵: 2012, se interesan en garantizar esta independencia e imparcialidad. Esto incluye la prohibición de proporcionar cualquier forma de servicio de consultoría o soporte (por ejemplo, la tutoría) dirigido a clientes a quienes también se ofrecen servicios de certificación. Específicamente, han determinado que para un cliente determinado, un OCA puede ayudar al cliente bien sea con la tutoría u ofreciendo la certificación, pero no ambas (véase la Figura 5). ISO/IEC 17065: 2012, establece específicamente que:

⁵⁵ ISO/IEC 17065:2012 - Conformity assessment -- Requirements for bodies certifying products, processes and services

Las amenazas para la imparcialidad incluyen... otros servicios que [el organismo de certificación] ya haya prestado, por ejemplo diseño o servicios de consultoría (4.2.3) ... El organismo de certificación ... no debe ofrecer ni suministrar consultoría sobre el producto que certifica (5.2.7) ... Las actividades del organismo de certificación no se deben comercializar ni ofrecer vinculadas a las actividades de una organización que suministra consultoría sobre productos (5.2.11). El personal que ha suministrado la consultoría...no debería ser utilizado por el organismo de certificación para tomar la decisión sobre la certificación (5.2.12).



Figura 4. Los organismos de certificación no pueden ser mentores pero pueden suministrar experticia en la materia objeto

Es decir, los certificadores no pueden ser tutores y los tutores no pueden certificar. Además, se establece que un OC no puede recomendar a una organización como tutora, aunque es aceptable que remita a un cliente de certificación potencial a varias organizaciones tutoras, evitando así el favoritismo explícito y manteniendo un grado de imparcialidad.

Este aislamiento de las funciones para garantizar la imparcialidad es lógico y loable y reduce la exposición del OC al riesgo de prácticas potencialmente cuestionables. Sin embargo, esto acarrea el lado negativo de no incluir en la lista de OI^{Cert} potenciales a organismos con, probablemente, el máximo conocimiento de lo que se necesita para obtener la certificación. No obstante, existen vías legítimas para adaptar los límites del OC asociados a la acreditación formal, que incluyen:

- El OC no busca la acreditación de manera que, teóricamente, esto lo libera de los compromisos asociados (esto es realmente sólo teórico dado que a nivel profesional, esté o no acreditado, la imparcialidad es una característica necesaria de todos los OC).
- El OC establece un organismo independiente para suministrar tutorías, operado como entidad independiente (esto exige que dichos organismos tengan lo equivalente a una “muralla china” entre las entidades empresariales y es ante todo solamente una opción práctica para organizaciones más grandes).
- Los tutores individuales son monitoreados para garantizar que no certifican a aquellas organizaciones a las cuales han prestado servicios de tutoría.
- El OC y sus especialistas en tutoría no ofrecen servicios de certificación a organismos que previamente han recibido la tutoría, hasta que hayan transcurrido, por lo menos 12 meses desde que se terminó la tutoría (esta es una opción formalmente reconocida, para suministrar una forma de período de enfriamiento/separación).

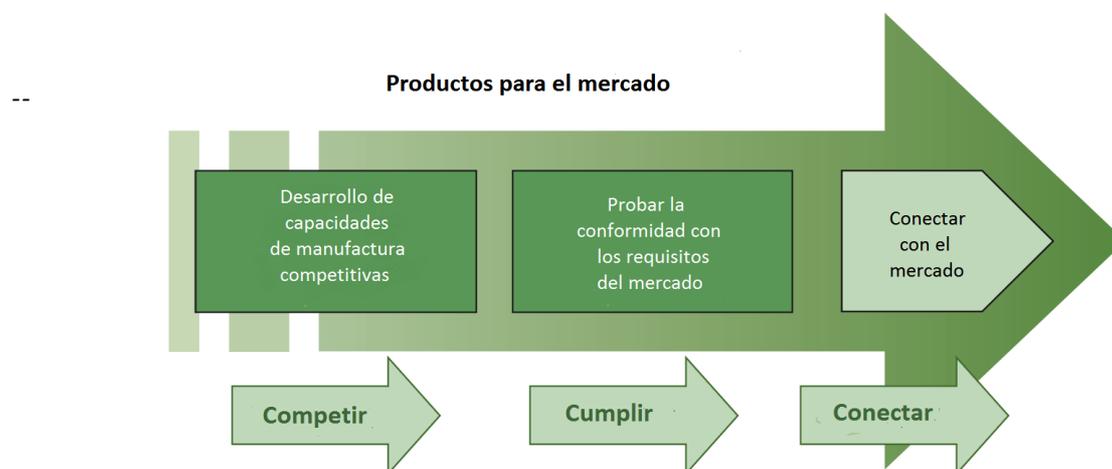
En lugar de suministrar tutoría a las PYME, los OC pueden “ayudar a los ayudadores”, es decir a los OI^{Cert}. Específicamente pueden contribuir como:

- Fuentes de experticia en la materia objeto para capacitar a las OI^{Cert}
- Capacitadores en experticia en la materia objeto (por ejemplo, capacitando en las iniciativas a los capacitadores)
- Contribuyentes al diseño de programas de capacitación y tutoría.

E. Anexo 5 - El enfoque estratégico UNIDO 3C para ayudar a los países en vías de desarrollo a superar las restricciones a la participación en el comercio

Este anexo reproduce la base del enfoque para la construcción de capacidades adoptado por la Organización para el Desarrollo Industrial de las Naciones Unidas (UNIDO por sus siglas en inglés) como un modo de enfoque estratégico dirigido a ayudar a los países en vías de desarrollo a superar las restricciones a la participación en el comercio y - en sus palabras - “alcanzar un incremento palpable en las exportaciones.” Esta estructura se basa en tres componentes: **Competir – Cumplir - Conectar**.

Esta información es tomada sin cambio significativo directamente de la publicación de la UNIDO, *Calidad del producto - Una guía para pequeñas y medianas empresas* (2006) referente a lo que se recomienda para un conocimiento adicional de la estructura de las 3C y su relevancia para la calidad del producto. Véase Figura 1



• • • promoviendo las capacidades de suministro y la infraestructura para las normas

COMPETIR: eliminar las restricciones del lado del suministro y desarrollar capacidad de manufactura competitiva.

-CUMPLIR: desarrollar y garantizar el cumplimiento del producto con los requisitos técnicos y del mercado.

-CONECTAR: fortalecer la integración y la conectividad con los mercados.

Figura 1. Enfoque de la estrategia UNIDO 3C para el desarrollo del comercio

Fuente: Conformidad SFS: un requisito para las exportaciones agroindustriales provenientes de países en vías de desarrollo (UNIDO)

COMPETITIVIDAD [=COMPETIR]

Las actividades bajo este encabezado están orientadas a:

- Lado del suministro.
- Promover la manufactura de productos con alto potencial de exportación.
- Brindar asistencia.

Estas a su vez se relacionan con:

- *Desarrollo de capacidades productivas*
 - Desarrollo de un ambiente conducente para la política para la inversión y el desarrollo del sector privado.
 - Identificación de las áreas clave para la exportación que enfrentan restricciones del lado del suministro y análisis de la cadena de valor.
 - Actualización de las estructuras industriales y de los mecanismos para la adición de valor.
 - Asesoría sobre diseño del producto, tecnología, actualización y control de calidad.
 - Establecimiento de instituciones de apoyo tecnológico para mejorar la adquisición de la tecnología.
 - Mejora en la eficiencia y el desempeño del negocio, especialmente en la gestión de la calidad.
 - Introducción de tecnologías más limpias que ahorren energía, minimizando los desechos y utilizando los productos intermedios.

- *Fortalecimiento de la capacidad para cumplir con las normas internacionales, con los requisitos de calidad y seguridad del cliente*
 - Introducción de un marco legal para la protección del consumidor.
 - Garantía del acceso a los requisitos a través de los puntos de información de la OMC.
 - Asesoría sobre los requisitos de inocuidad alimentaria, HACCP, OTC/requisitos SFS, ISO 9001/14001.
 - Garantía del cumplimiento con los requisitos de etiquetado y empaque.
 - Introducción de subcontratación PYME e intercambios de asociación.

CONFORMIDAD [= CUMPLIR]

Las actividades bajo este encabezado se orientan a promover el cumplimiento con los requisitos del mercado y garantizar una mayor participación en los mercados de exportación, centrándose en:

- *Fortalecimiento de la infraestructura de evaluación de la conformidad*
 - Establecer un marco de los requisitos legales y reglamentarios para la conformidad.
 - Establecer normas y esquemas de acreditación, certificación e inspección reconocidos.
 - Desarrollar estructuras de cumplimiento armonizadas y reconocidas internacionalmente.
 - Fortalecer los laboratorios y brindar soporte para la acreditación internacional.
 - Establecer cadenas de calibración internacionales para medición y manufactura de precisión.

- *Creación de un ambiente conducente a la promoción de la exportación*
 - Crear un ambiente habilitante para la inversión extranjera directa.
 - Establecer agencias de promoción de la inversión nacional.
 - Desarrollar políticas de apoyo a la exportación e infraestructura para la promoción de la exportación.
 - Introducir servicios de apoyo a la exportación y servicios de información comercial.
 - Vincular con las cadenas de suministro globales y los consorcios de exportación, y desarrollo de grupos.

CONECTIVIDAD [= CONECTAR]

Las actividades bajo este encabezado se llevan a cabo en cooperación con otras agencias y se orientan a apoyar a los países en vías de desarrollo en sus esfuerzos de adquirir las capacidades tecnológicas e institucionales que necesitan para implementar los acuerdos de la OMC y participar plenamente en el nuevo sistema de comercio basado en las reglas. Se centra en:

- *Integración con el marco de referencia y las reglas de comercio internacional*

- Sensibilizar a los países en vías de desarrollo, acerca de las reglas de la OMC y facilitar la adhesión a la OMC.
 - Fortalecer las capacidades de negociación y promover las políticas para la resolución de disputas.
 - Cumplir los requisitos de notificación.
-
- *Armonización de los procedimientos de aduanas y los mecanismos de transporte*
 - Mejorar las operaciones en muelles y puertos y los procedimientos de manipulación.
 - Racionalizar los requisitos de registro y documentación.
 - Mejorar la inspección de preembarque y facilitar las autorizaciones de aduanas.

F. Anexo 6 - Empresa Joven Europea

Source: <http://www.valnaloneduca.com/eje/cont/presentacion>

Qué es EJE?

Empresa Joven Europea es un proyecto educativo español que se está desarrollando desde el curso escolar 1999-2000 y se integra dentro del Programa de Fomento de Cultura Emprendedora, diseñado por Valnalón en el marco de las 'Acciones para el Fomento de la Cultura Emprendedora en el Sistema Educativo Asturiano' para el desarrollo de capacidades emprendedoras en diferentes etapas del sistema educativo. En este sentido, el proyecto Empresa Joven Europea, va dirigido a alumnado de 3º y 4º de ESO, bachillerato y ciclos formativos de grado medio y superior.

Empresa Joven Europea propone al alumnado crear y gestionar su propia mini-empresa. La forma jurídica elegida es la sociedad cooperativa. De este modo, la cooperativa creada en el aula establecerá relaciones comerciales con mini-empresas de otras comunidades autónomas o países, con el objetivo de 'importar' y 'exportar' productos entre si. Los productos importados serán comercializados en el mercado local para posteriormente, analizar los resultados y repartir los beneficios obtenidos al igual que cualquier empresa real.

La relación comercial entre ambas cooperativas se desarrolla en las siguientes etapas:

- Creación de la imagen corporativa de la cooperativa: logotipo, estatutos, organización interna, etc.
- Elaboración de un catálogo de productos que se intercambiará con la cooperativa socia
- Negociación de pedidos, importación y exportación de productos
- Comercialización de los productos adquiridos en el mercado local
- Análisis de resultados, pago de facturas y disolución de la cooperativa

EJE contribuye a la adquisición de las competencias básicas:

- Competencia en comunicación lingüística

- Competencia matemática
- Competencia en el conocimiento y la interacción con el mundo físico
- Tratamiento de la información y competencia digital
- Competencia social y ciudadana
- Competencia cultural y artística
- Competencia para aprender a aprender
- Autonomía e iniciativa personal

Por tanto, el alumnado a través de esta experiencia práctica, tendrá la oportunidad de desarrollar en un contexto real, habilidades y actitudes tales como la iniciativa, la toma de decisiones, la creatividad y el trabajo en equipo a la vez que asimilarán conceptos básicos sobre la creación y gestión de empresas. Del mismo modo, EJE proporciona al alumnado oportunidades para el conocimiento y contacto con instituciones, entidades y empresas existentes en su entorno local.

A través de la metodología de trabajo EJE se busca que el alumnado se convierta en el verdadero protagonista de su aprendizaje apostando por una ciudadanía activa involucrada en el desarrollo de su comunidad, personas participativas y con espíritu emprendedor capaces de generar ideas y transformarlas en actos.

Por todo esto EJE ha sido considerado como ejemplo de Buena Práctica según la Unión Europea (Procedimiento BEST. Miniempresas en Educación Secundaria. Septiembre de 2005. DG Empresa e Industria).

G. Anexo 7 – Opciones para la política pública

Relacionada con la promoción de esquemas de certificación y etiquetado éticos como un recurso para promover las ventas del producto de las MIPYME, en los ámbitos nacional e internacional, y como estrategia de “reglamentos blandos”.

Nota: Las propuestas en esta sección se basan en el documento “Social Labels: Tools for Ethical Trade”, Simon Zadek, Sanjiv Lingayah, and Maya Forstater, New Economics Foundation for the European Commission (1998). Este informe contiene otras directrices importantes sobre esquemas y etiquetas éticos, y se recomienda como lectura adicional.

El interrogante para los desarrolladores de políticas que responden a la decisión de adoptar esquemas de certificación y etiquetado éticos como recurso para promover las ventas del producto de las MIPYME nacionales, en los ámbitos nacional e internacional, y como estrategia de “reglamentos blandos” es ¿cuáles intervenciones públicas, si las hay, contribuirían a hacer que los sistemas de etiquetado ético/social sean más eficaces?

Como parte de esto, hemos considerado cuáles intervenciones serían consistentes con la política pública prevaleciente y los acuerdos internacionales, y si los beneficios probables justificarían los costos involucrados al hacer tales intervenciones.

Existe un rango de intervenciones posibles que se pueden ejecutar, que va desde el extremo “más liviano” del espectro partiendo de la información y la educación, hasta la intervención más intensiva que involucra cambios en los acuerdos fiscales a través de una etiqueta social sustentada públicamente similar a la EU Eco-Label. Las opciones de política resumidas a continuación se hacen cada vez más formales e “intervencionistas”:

- Apoyo creciente a la educación y la sensibilización alrededor de aspectos relacionados con condiciones laborales, comercio y consumo. La investigación ha confirmado que el elemento del “movimiento civil” detrás de las etiquetas sociales es crítico para su éxito. Sería posible apoyar un área amplia, incrementando la financiación de los programas de sensibilización que involucran a las organizaciones civiles en el norte y el sur.
- Patrocinio de premios anuales para las empresas que demuestren buenas y mejores prácticas en el área social. Los premios podrían otorgarse, tanto para el impacto social

positivo demostrable como para las mejores prácticas en el etiquetado social y otros enfoques para la información del consumidor.

- Facilitar el desarrollo de nuevas asociaciones. Las iniciativas con múltiples partes interesadas, por ejemplo la Iniciativa para el Comercio Ético y un proceso similar que se inicia en otro lugar, buscan definir normas en esta área. Existen convocatorias para que estas iniciativas operen o estén consistentemente vinculadas en el ámbito europeo o transatlántico.
- Jugar un papel activo en la propuesta y el desarrollo de normas regionales de etiquetado social tomando parte activa en acuerdos y, posiblemente respaldando las etiquetas que han alcanzado normas pactadas de integridad y transparencia. Esto apoyaría el desarrollo de etiquetas privadas fiables.
- Uso de la adquisición pública para promover y dar apoyo adecuado a los productos etiquetados. Esta estrategia ha sido utilizada por el gobierno local y organizaciones paraestatales para promover el etiquetado ético.
- El uso de incentivos fiscales para recompensar las adquisiciones socialmente responsables. Un método podría ser que el gobierno explore cómo utilizar mejor una política impositiva variable para asegurar el interés del consumidor ofreciendo, esencialmente, descuentos en los precios con base en el desempeño corporativo demostrado, unido a las etiquetas sociales orientadas al consumidor.
- Establecer una etiqueta ética local. Claramente hay más atracción hacia un enfoque más exhaustivo para la normalización. Sin embargo, la investigación indica que las etiquetas más eficaces están asociadas a movimientos específicos de la sociedad civil que promueven la adquisición al por mayor de las partes clave interesadas como los consumidores, los productores y los minoristas. El Anexo 8 presenta una idea para una potencial etiqueta “Buena para el Desarrollo” [de las MIYPME en Bogotá].

La facilitación del diálogo será crítica en el desarrollo eficaz y el monitoreo independiente. La promoción del diálogo y la formación de normas, a menudo se consideran las intervenciones más importantes para ayudar en el desarrollo de etiquetas éticas y similares.

Claramente es posible, a través de un rango de iniciativas, reducir el costo e incrementar los beneficios del comercio ético. Un enfoque de portafolio para el soporte del comercio ético es preferible a las políticas públicas focalizadas únicamente o, de hecho y en absoluto, en el desarrollo de una etiqueta social. Este punto de vista se fortalece a la luz de la ambigüedad de los reglamentos de la OMC para las etiquetas privadas. En particular, es eficaz en términos de

costo, que la política pública se focalice en el desarrollo de la estructura civil que proporciona el campo fértil para el etiquetado y otras iniciativas, promoviendo la educación y el diálogo. Las etiquetas sociales privadas también pueden estar sustentadas por el uso de premios y la orientación de las compras públicas hacia el comercio ético. Estos tipos de intervenciones avanzarán considerablemente hacia el fortalecimiento del impacto de las etiquetas sociales. A estas se puede añadir el soporte fiscal.

H. Anexo 8 – ¿Una etiqueta “Buena para el Desarrollo” [de las MIYPME en Bogotá]?

El siguiente es un extracto tomado del resumen ejecutivo de la publicación *A review of ethical standards and labels: Is there a gap in the market for a new ‘Good for Development’ label?* Overseas Development Institute (ODI), Working Paper 297 (Karen Ellis and Jodie Keane)(2008). Este se presenta aquí un poco resumido y sin algunas gráficas. Se ofrece como un punto de vista de cómo una nueva etiqueta “Buena para el Desarrollo” ameritaría consideración en Bogotá.

... Los consumidores en el mundo desarrollado quieren utilizar su poder adquisitivo para ayudar a las personas en los países pobres para que ellos mismos salgan de la pobreza, y el mercado para productos comercializados de manera ética está creciendo rápidamente. Este estudio revisa un número de etiquetas y normas éticas existentes en términos de sus objetivos, la escala y el campo de aplicación de su cobertura, su impacto en los productores participantes, los costos de la conformidad y los impactos más amplios en el desarrollo. Los estudios han determinado que:

- Los [diversos] esquemas de etiquetado ético tienen una gama de objetivos diferentes, desde suministrar un mejor trato a los productores (como el comercio seguro- Fair Trade) a mejorar las normas ambientales y laborales (como la alianza para el bosque lluvioso – Rainforest Alliance) hasta promover el uso de buenas prácticas agrícolas y técnicas mejoradas para la gestión de las granjas (como GlobalGAP).
- La certificación con estos esquemas puede beneficiar a los productores participantes, promoviendo unas mejores condiciones laborales, mejorando la productividad y reduciendo los costos ambientales. En ocasiones, estos pueden obtener mejores precios para los productores. Aunque este es un requisito explícito únicamente para el Fair Trade, la certificación con otros esquemas puede generar un precio muy alto proporcionando a los productores, acceso a un nicho de mercado de mayor valor. El esquema Fair Trade también proporciona precios mínimos, acceso a la financiación y contratos a largo plazo.
- El costo de la conformidad con las normas, usualmente es soportado en gran medida por los propios productores en los países en desarrollo más que por los compradores o minoristas en los países desarrollados. Con frecuencia, los productores no tienen

garantía de ningún beneficio financiero, incluso si ellos realmente cumplen con las normas necesarias. Si las normas son realmente obligatorias para los productores que quieren exportar a determinados mercados, y si el costo es demasiado alto para que algunos productores lo puedan asumir, entonces, potencialmente, todos pueden quedar excluidos del mercado, lo cual pone en peligro su subsistencia (como ha sucedido con relación a GlobalGAP).

- Para esquemas voluntarios, los costos altos de la conformidad pueden restringir el tamaño del esquema, ya sea porque los productores no pueden cumplir con las normas (en particular aquellos en los países más pobres), o porque los minoristas y los importadores no desean la carga de los costos más altos asociados a la conformidad. Esto implica que el impacto global en el desarrollo de los esquemas ha permanecido bastante bajo (en términos de la proporción cubierta de los flujos comerciales provenientes del mundo en desarrollo), a pesar del crecimiento significativo en el apoyo del consumidor al comercio ético en los últimos años.

La concentración de los esquemas de etiquetado ético y de comercio justo en la mejora de las normas, da la impresión de que las exportaciones de los países en desarrollo no son “éticas” ni “justas”. Esto se refleja en la investigación de mercado que muestra que los consumidores están preocupados acerca de la explotación potencial de los productores en los países en desarrollo. Sin embargo, las exportaciones más convencionales [agrícolas] tienen un beneficio significativo para los productores en los países en desarrollo, aunque estos pueden no ser reconocidos explícitamente como tales, dado que pueden no calificar para ninguno de los esquemas de etiquetado ético existentes.

Los beneficios económicos de las exportaciones convencionales [no etiquetadas] pueden incluir:

- la creación de trabajos, tanto directamente para los productores como indirectamente para aquellos en el comercio asociado, como el transporte;
- ingresos más altos para los productores y aquellos en el trabajo relacionado, lo que resulta en un mayor nivel de vida para ellos mismos y sus familias;
- beneficios colaterales en otras partes de la economía (servicios de extensión agrícola, desarrollo de infraestructura, etc.);
- ingresos tributarios para el gobierno;
- ganancias en divisas.

Sin embargo, si tales productos no están etiquetados, es probable que los consumidores desconozcan los beneficios para el desarrollo asociados a ellos. Algunos minoristas e importadores ya están haciendo esfuerzos para fortalecer su impacto en el desarrollo, involucrándose con mayor soporte a los productores de los países en desarrollo. Sin embargo, estos esfuerzos pueden quedar sin reconocimiento ni recompensa si los consumidores no los conocen.

Estos hallazgos sustentan la idea de que un nuevo tipo de etiqueta “Buena para el Desarrollo” puede existir [amerita una consideración más profunda]. Dicha etiqueta no crearía nuevas normas ambientales ni laborales, sino que indicaría a los consumidores los impactos positivos en el desarrollo asociados con la adquisición de productos más convencionales de los países en desarrollo (en la medida en que cumplan la norma mínima básica, por ejemplo garantizar la conformidad con las leyes nacionales). Esto abarcaría una proporción mucho mayor del producto de lo que hacen los esquemas de etiquetado existentes, e incluiría a más productores en los países más pobres que actualmente no están suficientemente representados. Potencialmente, podría ayudar a expandir el mercado para tales productos, brindando soporte a la subsistencia en el mundo en desarrollo. Además, podría incrementar incentivos más sólidos para que los minoristas, fabricantes e importadores de alimentos en los países desarrollados incrementen su contribución al desarrollo otorgando “puntos” adicionales para una gama de contribuciones en pro del desarrollo. Estas podrían incluir:

- brindar asistencia para el cumplimiento de las normas impuestas por otros esquemas, es decir, soportando ellos mismos mayor costo de la conformidad;
- suministrar capacitación o asistencia técnica gratis;
- suministrar acceso a la financiación;
- contribuir al desarrollo de la infraestructura local;
- contratos a largo plazo;
- inversiones en el cuidado de la salud de los trabajadores;
- cumplimiento con las mejores prácticas en la gestión de la cadena de suministros;
- gestión responsable de los recursos.

Proporcionar esta información en forma de etiqueta “Buena para el Desarrollo” bronce, plata u oro, permitiría a los consumidores comparar, de un vistazo en el punto de compra, la contribución al desarrollo hecha por los proveedores rivales y los productos. Por lo tanto, estos

podría contribuir a incrementar las ventas de aquellas empresas que hacen los mayores esfuerzos para mejorar su contribución al desarrollo, impulsando su rentabilidad así como su reputación, y ayudando a compensar los costos asociados. Convertir el desempeño en el desarrollo en una ventaja competitiva para el minorista/importador, podría incrementar la intención de las empresas de invertir el tiempo y los recursos necesarios para hacer mejoras genuinas en su impacto en el desarrollo.

I. Anexo 9 - Normas de Adquisición Gubernamental del Reino Unido

Fuente: sd.defra.gov.uk/advice/public/buying/

Las Normas de Adquisición Gubernamental del Reino Unido (GBS por sus siglas en inglés) son especificaciones de producto fáciles de usar que permiten a las autoridades públicas desarrollar licitaciones que procuran la sostenibilidad. Por ejemplo, las GBS sobre muebles sustentan la adquisición de productos que se puedan reparar fácilmente y están elaborados a partir de madera proveniente de fuentes sostenibles. Actualmente, existen alrededor de 50 normas en una variedad de áreas de producto:

- Construcción y productos para construcción
- Productos y servicios de limpieza
- Productos eléctricos
- Alimentos y servicios de alimentación
- Muebles
- Horticultura y productos y servicios para parques
- Equipo TIC para oficina
- Papel y productos de papel
- Textiles
- Transporte
- Productos que utilizan agua

Las GBS simplifican la adquisición sostenible:

- suministrando normas mínimas y las mejores prácticas;
- suministrando especificaciones sencillas que se pueden introducir directamente en las licitaciones (cada vez más las GBS se incluyen en los contratos centrales y de estructura);
- solicitando a los proveedores que comprueben su conformidad con estas normas;
- permitiendo que más proveedores desarrollen productos que satisfagan las normas, incrementando así la competitividad.

Las GBS han sido respaldadas por el gobierno británico. Todos los Departamentos del Gobierno Central y sus organizaciones relacionadas deben garantizar que cumplen con estas especificaciones obligatorias mínimas al comprar productos y servicios. Las normas han sido desarrolladas para que los productos que satisfacen los criterios ocasionen un mayor ahorro de dinero durante toda su vida útil que los productos que no lo hacen.

J. Anexo 10 – Bibliografía

ACICAM 2012. Requisitos Técnicos y Físicos del Mercado de Estados Unidos. Departamento de Mercadeo.

Adriana Wolff Delgadillo. Industria colombiana de envases 2011: Perspectivas y competitividad.

AEC (Asociación Española para la Calidad). Normativa de Calidad y Seguridad en un sector textil globalizado. Comité Téxtil Confección. 2009.

Cámara de Comercio de Bogotá. Inteligencia de Mercados Colombia – EFTA. 2010.

Centre for Entrepreneurship, SMEs and Local Development. Fostering SMEs' Participation in Global Markets: Final Report (2013)

Centro de Tecnologías Limpias. Guía de Mejores Técnicas Disponibles para el Sector de Fabricación de muebles de Madera – Valencia – 2009. España

Danny Múnera Barrera, Luis Alfredo Molina Guzmán, Carlos Montoya Corrales. Caracterización económica del sector envases y empaques en Colombia. (Documento elaborado en el marco académico de la feria ANDINAPACK 2011). Noviembre 2 de 2011.

De Clercq, D., Sapienza, H. and Crijns, H. “The internationalization of small and medium firms”

Dirección de Competitividad Empresarial. Guía práctica de etiquetado para exportar alimentos a los Estados Unidos. . Gerencia de Proyectos.

DNP. Agenda Interna Cadena Forestal Madera y Muebles, 2007

DNP. Agenda Interna para la Productividad y Competitividad. Documento Sectorial. Cadena Cadena Petroquímica – Plásticos, Cauchos, Pinturas, Tintas y Febras. Octubre 2007

DNP. Agenda Interna para la Productividad y Competitividad. Documento Sectorial. Cadena Cuero, Calzado y Manufacturas. Agosto 2007

Documento de Orientación para la identificación y denominación de las sustancias en REACH y CLP

E.g. Kenneth W Abbott and Duncan Snidal in Strengthening International Regulation Through Transnational New Governance: Overcoming the Orchestration Deficit

Enhancing the competitiveness of SMEs in the global economy: strategies and policies : Workshop 4 - Enhancing the competitiveness of Study on SME Internationalisation Best Practices Across Selected APEC Economies. Spring Singapore. June 2011

Entrepreneurship Unit, Directorate-General for Enterprise and Industry, European Commission. Internationalisation of European SMEs, Final Report (2010)

European Commission Directorate-General for Enterprise and Industry. Supporting the internationalisation of SMEs – Good practice selection (2008)

European Commission Directorate-General for Enterprise and Industry. Supporting the internationalisation of SMEs – Good practice selection (2008)

European Commission Enterprise and Industry, Directorate-General, Promotion of SME competitiveness, Entrepreneurship. Final Report of the Expert Group on Supporting the internationalisation of SMEs (2007)

FAO. Requisitos generales (Higiene de los alimentos) Sección VIII-Transporte
Gallus In Touch. Edición 257 abril 2011. Normativa para alimentos y envase/embalaje
Guía de Implementación de la NTC 6001: 2008 Modelo de gestión para micro empresas y pequeñas empresas (MYPES)

IICA 2005. Serie de Agronegocios. Cuadernos para la exportación. Mercado de Canadá. Guía para identificar los principales requisitos exigidos para el ingreso de productos agrícolas frescos y procesados. Programa Interamericano para la promoción del comercio , los negocios agrícolas y la inocuidad de los alimentos.

Instituto Nacional de Tecnología Industrial Argentina. Aspectos Regulatorios de los materiales en contacto con alimentos. Ms. Ing. Alejandro Ariosti. Septiembre 2010

International Accreditation Forum (IAF). The value of accredited certification - Survey Report. May 2012)

International Union of Leather Technologists and Chemists Societies- Investigación sobre cromo y cuero. Agosto 2013

ISO/IEC 17065:2012 - Conformity assessment -- Requirements for bodies certifying products, processes and services

ITC, with PTB. Export Quality Management -- A Guide for Small and Medium-Sized Exporters (2nd Edition)

Karen Ellis and Jodie Keane. A review of ethical standards and labels: Is there a gap in the market for a new 'Good for Development' label? Overseas Development Institute (ODI), Working Paper 297 (2008)

Lee Harvey & Bjørn Stensaker. Quality Culture: understandings, boundaries and linkages - (European Journal of Education, Vol. 43, No. 4, 2008)

Michael Noble, University of British Columbia, Vancouver Canada, Program Office for Laboratory Quality Management and Medical Director for Quality LifeLabs Medical Laboratory Services BC.

Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial (MAVDT). Política de Producción y Consumo Sostenible.

Ministerio de Economía. Por: Lic. Alicia Urquilla. Gerente de Proyectos. San Salvador, Diciembre de 2007. Fortalecimiento de la Competitividad del Sector Industrial para el Aprovechamiento DR-CAFTA

Mohibul Islam Masum & Alejandra Fernandez. Internationalization Process of SMEs: Strategies and Methods (2008)

Naveh et al., 1999. ISO 9000 Survey '99: An Analytical Tool to Assess the Costs, Benefits and Savings of ISO 9000 Registration. McGraw-Hill: New York

NIST. A Guide to United States Footwear Compliance Requirements. February 2012, Revised May 2013

NIST. A Guide to United States Apparel and Household Textiles Compliance Requirement. Normas Internacionales y Normas Privadas. ISO Febrero 2010

NTC 6001: 2008 Modelo de gestión para micro empresas y pequeñas empresas (MYPES).

OECD, conference for ministers responsible for SMEs and industry ministers. SMEs in transition economies and developing countries in the global economy and their partnership with SMEs of OECD countries (June 2000)

ONUDI. Cómo beneficiarse de las normas privadas. Guía sobre las normas privadas para proveedores de los sectores de indumentaria, calzado y muebles. ONUDI, Norad, CBI, 2010

Plan de Negocios del Sector Cuero, Calzado y Marroquinería: Una respuesta para la Transformación Productiva. Agosto 2013

PROPAIS. Sector cueros en Colombia. Un estudio de Propais

Small business economics 24: 409-419, 2005

Trade and Investment Division, ESCAP. Policy Guidebook for SME Development in Asia and the Pacific

United States International Trade Commission. Small and Medium- Sized Enterprises: Characteristics and Performance – Investigation No. 332-510 USITC Publication 4189 (November 2010)

Universidad Externado de Colombia y otros, 2011. Estudio prospectivo de los empaques plásticos flexibles y semirrígidos en Colombia. Escenarios y estrategias al horizonte del año 2020. Dr. Francisco José Mojica. Director del Centro de Pensamiento Estratégico y Prospectiva.

<http://echa.europa.eu/web/guest/regulations/reach>. Hazard assessment of substances in order to reduce the number of tests on animals

CITES.htm

Health Canada. www.hc-sc.gc.ca. Information Packaging Materials

Health Canada. www.hc-sc.gc.ca. Information Requirements for Food Packaging Submissions

<http://www.ansi.org>

http://www.aphis.usda.gov/plant_health/lacey_act/downloads/faqs/Lacey_Act_Q&A.pdf

http://www.aphis.usda.gov/plant_health/lacey_act/downloads/LaceyActPrimer.pdf

http://www.aphis.usda.gov/plant_health/lacey_act/index.shtml

<http://www.cen.eu/Pages/default.aspx>

<http://www.eia-global.org/lacey/P6.EIA.LaceyReport.pdf>

<http://www.eia-global.org/PDF/Report--Mythbusters--forest--Feb10.pdf>

<http://www.forumdecomercio.org/Programa-de-gesti%3%b3n-de-la-calidad-de-las-exportaciones-El-ITC-derriba-obst%3%a1culos-t%3%a9cnicos-al-comercio/#sthash.XqnwOoWY.dpuf>

http://www.leanexpertise.com/TPMONLINE//articles_on_total_productive_maintenance/lean_mfg/filosofiadelas5s.htm

<http://www.onac.org.co/modulos/contenido/default.asp?idmodulo=234>

<http://www.praxiom.com/iso-definition.htm>

<http://www.valnateduca.com/eje/cont/presentacion>

http://www.wri.org/fla/laws_lacey.php

<https://ssio.icontec.org.co/igsiofaseiii/CDI/>

<https://www.dnp.gov.co/Portals/0/archivos/documentos/DDE/Maderas.pdf>. Madera y Muebles de Madera, Documento DNP

sd.defra.gov.uk/advice/public/buying/