

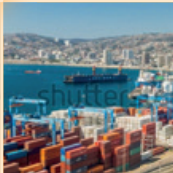
AENOR

25
AÑOS
Latam

REVISTA DE LA
EVALUACIÓN DE
LA CONFORMIDAD

www.aenor.com

Nº 384 | OCTUBRE | 2022



25 años al lado de las empresas

SOLUCIONES PARA LAS ORGANIZACIONES

Compliance y Gobierno corporativo,
Gobierno TI, Descarbonización e
Igualdad cuentan con diversas
soluciones AENOR

HACIA LA PLATAFORMA IBEROAMERICANA DE LA CONFIANZA

Rafael García Meiro,
CEO de AENOR





AENOR

Tu punto de acceso a todas las normas internacionales

Gracias a la colaboración con otros organismos de normalización, AENOR distribuye de forma centralizada y sin intermediarios las normas editadas en otros países y sus soluciones globales.

AENOR

Confía
<https://tienda.aenor.com>





Un recorrido por nuestra historia

4



Rafael, García Meiro. CEO de AENOR

5



25 años al lado de las empresas

6

AENOR en Latam, mercado a mercado



México. Dinamismo para alcanzar la innovación y sostenibilidad económica

10

Centroamérica. Vector de crecimiento para transformar la sociedad

18

Perú. Generando confianza entre organizaciones y personas

26

Brasil. Contribuir al éxito de la gestión empresarial

34

Chile. Trabajando por y para el desarrollo social del país

14

República Dominicana. Posición de referencia

22

Ecuador. Calidad para conseguir solvencia en los mercados

30

Soluciones para las organizaciones



Buenas prácticas para el Gobierno Corporativo

36

Lograr la descarbonización de la actividad empresarial

42

Garantizar la transformación digital

38

Comprometidos con la igualdad

44

Staff

AENOR

REDACCIÓN Y ADMINISTRACIÓN

Génova, 6
28004 Madrid
Tel. 914 326 000
info@aenor.com
www.aenor.com



CONSEJO DE REDACCIÓN

Director
Rafael García Meiro

Vocales

Jesús Gómez-Salomé Villalón
Pablo Corrons Crespí
Sergio García Cebolla
Diego Herranz Pérez
Susana Lozano Godoy
Javier Mejía Martí
Carmen Morato García
David de Pastors Pérez
Susana Pedrero Villén
Yolanda Villaseñor Sebastián

REDACCIÓN

Rocío García Lorenzo
Marta Santos Náñez

DISEÑO Y REALIZACIÓN

IMP Comunicación

DEPÓSITO LEGAL

M 12.602-1978

ISSN

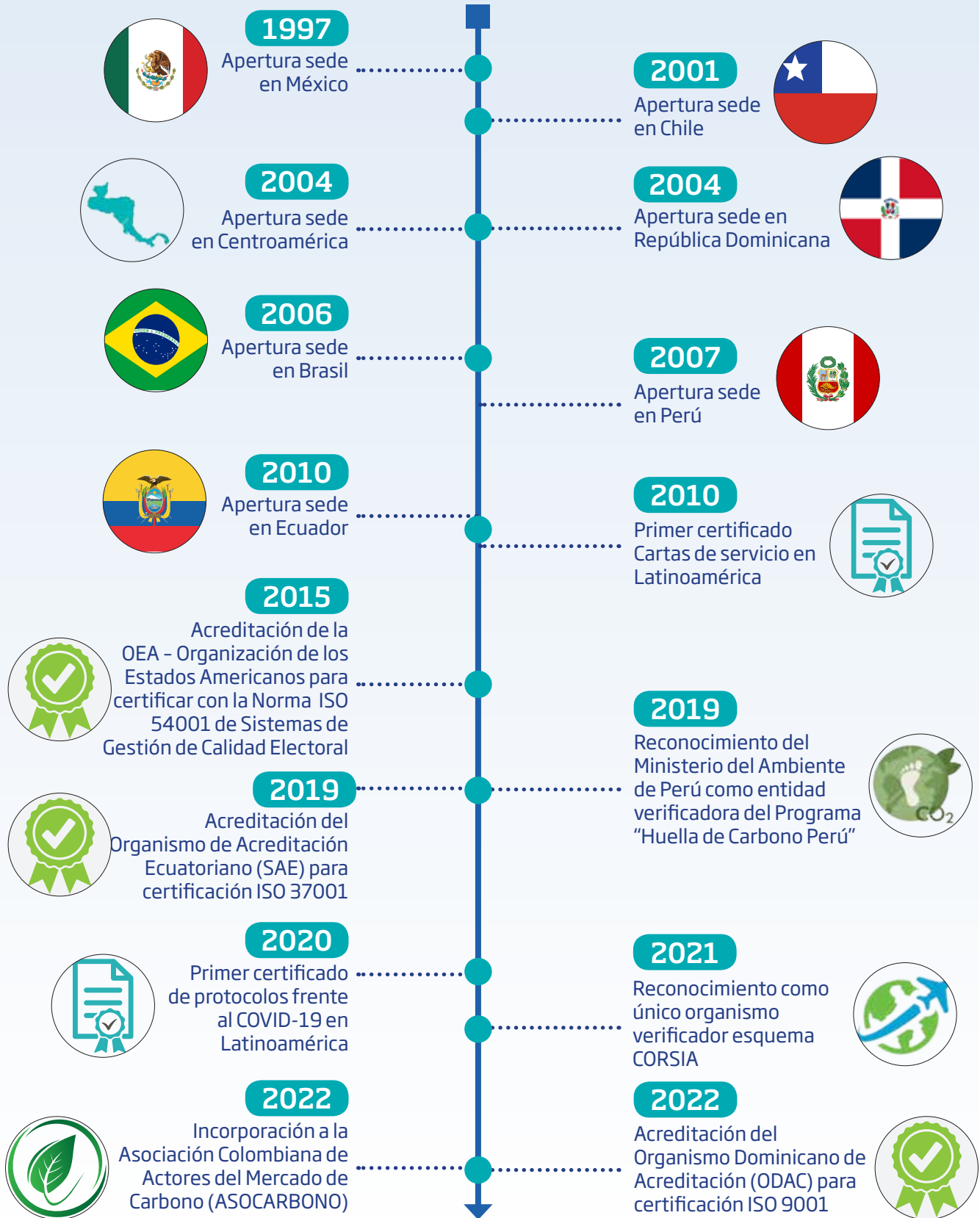
2414-4193

AENOR no se hace responsable de las opiniones que aparecen en los artículos. Se autoriza la reproducción no lucrativa de los trabajos aparecidos en esta publicación, previa notificación al Consejo de Redacción, citándose la fuente y el autor.



¡Edición on line!
revista.aenor.com

UN RECORRIDO POR NUESTRA HISTORIA





Rafael García Meiro

CEO
AENOR

Hacia la Plataforma Iberoamericana de la Confianza

El compromiso de AENOR con el impulso de las economías de Latinoamérica va mucho más allá del gran trabajo que viene desarrollando el importante equipo de profesionales localizados en nuestra red de sedes en la Región. El conjunto de la organización está orientado a la mejora continua en el servicio a nuestros clientes en LATAM; poniendo a su disposición expertos de clase mundial, implantando tecnologías de vanguardia en nuestros procesos o desarrollando soluciones adaptadas a sus necesidades específicas. AENOR está progresando en un ambicioso proceso de transformación que se inició hace cinco años, e ir avanzando en nuestra propuesta de valor a las organizaciones latinoamericanas es una parte esencial del mismo. Estamos orgullosos y agradecidos a nuestros clientes aquí, porque son organizaciones que creen y practican la calidad como eje competitivo; y confían en nosotros para consolidar su futuro.

En 25 años el trabajo de AENOR ha ido evolucionando. Inicialmente, fuimos una entidad que se planteó su trabajo en Latinoamérica como forma de extender su apoyo a grandes empresas españolas

que operaban en la región. Ahora, sin perder ese importante componente, somos agentes de desarrollo de las economías donde estamos presentes. Estamos cumpliendo, también en LATAM, nuestro propósito de contribuir a la transformación de la sociedad creando confianza entre organizaciones y personas.

Podemos responder a ese papel porque somos la entidad que, tanto en evaluación de la conformidad como en formación, está en cabeza en la promoción de las verificaciones que suponen para las empresas señalar su diferenciación por valores e innovación. Estoy pensando, por ejemplo, en los referidos a la buena gestión de los datos que tienen de los clientes, al buen gobierno de las empresas o a la protección del medio ambiente. Es también un importante activo el hecho de que nuestras siete sociedades en Latinoamérica trabajan en una dinámica de colaboración efectiva; entre ellas y con las otras sedes en el mundo. Esto resulta en que, sin dejar de tener en el centro las necesidades específicas de cada mercado, se aprovechen plenamente las

experiencias obtenidas en el resto de Latinoamérica y en otros países.

La transformación a la que antes me refería, nos ha puesto en la posición idónea para que AENOR desarrolle una Plataforma Iberoamericana de Creación de la Confianza a la que se adhieran nuevas organizaciones que se sumen a este proyecto; siendo el referente en las soluciones que ayudan a las organizaciones a transmitir, con potencia y convicción, su compromiso con los valores que son importantes para cada sociedad. Esta es la vía que deben seguir las empresas que quieran ser competitivas a largo plazo, como indican cada vez más estudios. Por ejemplo, según los datos de la última edición del prestigioso Edelman Trust Barometer, el 58% de la población compra o aboga por marcas que estén de acuerdo con sus creencias y valores.

Para ser esa Plataforma Iberoamericana, AENOR tiene puesto su objetivo en un ambicioso plan de crecimiento, tanto en un plano orgánico como en el inorgánico; planteando para esto adquisiciones en todo el ámbito Iberoamericano. Por todo ello, para AENOR Latinoamérica es, sobre todo, futuro.



25 años al lado de las empresas



AENOR ha certificado 9.000 centros de trabajo distribuidos en 19 países de Latinoamérica y ha capacitado a más de 6.000 alumnos. Son solo algunos de los datos que ponen de manifiesto

la confianza que organizaciones de diferentes sectores de actividad y tamaño, públicas o privadas han depositado en AENOR para mejorar su competitividad, eficiencia y rentabilidad.

Diego Herranz
Director
AENOR Región Latam

AENOR, la entidad líder de certificación en España, cuenta con una amplia red de sedes al otro lado del océano. La proximidad cultural con Latinoamérica

y la hermandad que la une a España son siempre ventajas bilaterales que nos acompañan. De hecho, el dinamismo de la relación bilateral señala un destino compartido.

En su labor por identificar y ayudar a corregir las brechas de competitividad

de las empresas, sectores y del tejido económico en general, AENOR llegó a Latinoamérica hace 25 años. Durante estos cinco lustros, su labor ha sido apoyar el desarrollo del tejido económico, generando confianza entre los agentes sobre la base del conocimiento, los valores y la competitividad.

Un compromiso consolidado

En 1997 se puso el primer pie en el continente americano. Se abrió la filial de AENOR en México a la que se sumarían las sedes de Chile (2001), Centroamérica (2004), República Dominicana (2004), Brasil (2006), Perú (2007) y Ecuador (2010), y desde las cuales se ha estado operando en toda la región de forma ininterrumpida.

Actualmente, gracias al reconocimiento que despiertan sus sellos, cuenta con 9.000 centros de trabajo distribuidos en 19 países de Latinoamérica que disponen de certificados de AENOR. Asimismo, la apuesta formativa, adaptada a las nuevas circunstancias y necesidades del mercado, capacita a más de 6.000 alumnos de la región en las distintas sedes de Campus AENOR con la ayuda de 150 colaboradores que ofrecen las mejores herramientas y tecnologías innovadoras con el sello distintivo de AENOR.

El compromiso con el desarrollo de la región y de sus empresas ha propiciado una relación directa con clientes que van desde las multinacionales españolas que se internacionalizaron a mediados de los años 90, y a las que siempre se las ha acompañado en su camino, pasando por las empresas locales líderes en su sector, o las entidades públicas que buscan la excelencia del servicio público. De la misma manera, se ha estado al lado de pymes que han querido dar el salto y diferenciarse de sus competidores con certificaciones que validan su compromiso en la gestión.

Para todas las organizaciones

Cada una de esas organizaciones ha confiando en la certificación, herramienta que les ha ayudado a generar confianza dentro de su entorno. Las multinacionales españolas se han enfocado en obtener sellos de calidad, medio ambiente y seguridad. Por su parte, las empresas locales, muchas de ellas del sector alimentario, han apuntado a esquemas de calidad e inocuidad alimentaria. Las entidades públicas se han dirigido a la implantación de normas que generaran confianza y transparencia en su gestión.



Los certificados de AENOR se asocian a áreas de gran importancia entre las actividades de cualquier compañía: Calidad, Alimentación, I+D+i, Eficiencia Energética, Riesgos y Seguridad, Compliance o Medio Ambiente, entre otros

Y, por último, las pymes siempre han apostado por certificar su calidad a través de la Norma ISO 9001 como el primer paso hacia el siguiente nivel.

Por tanto, en cualquier tipo de empresa, independientemente de su tamaño, ubicación o área de actividad, la certificación es la herramienta indispensable para impulsar el negocio. Bajo esta premisa, AENOR ha trabajado junto a organizaciones tractoras en la región para seguir implantado con éxito sistemas de gestión basados en normas técnicas. Además, al estar muy cerca del sector público, se ha convertido en la entidad de evaluación de la conformidad de referencia en cada país.

Los certificados de AENOR se asocian a áreas de gran importancia entre las actividades de cualquier compañía: Calidad, Alimentación, I+D+i, Eficiencia Energética, Riesgos y Seguridad, *Compliance* o Medio Ambiente, entre otros.

Confianza entre empresas, clientes y sociedad

La red de oficinas de AENOR en Latinoamérica está formada por sedes en México, El Salvador, República

Dominicana, Chile, Ecuador, Brasil, Perú y una representación comercial en Colombia, que se convertirá en oficina permanente a corto plazo.

El principal propósito de AENOR es generar confianza entre empresas, clientes y la propia sociedad. En esta línea, la Entidad quiere seguir trabajando para que se vea como una marca sólida y reconocida por las cosas bien hechas, por su rigurosidad e independencia a la vez que, por la cercanía a las empresas. De hecho, una de las aspiraciones de AENOR es que se le identifique como la marca europea de habla hispana de referencia sobre confianza.

Para conmemorar estos 25 años de trabajo por la mejora de la competitividad empresarial, a través de las normas y los certificados que acreditan su uso, se ha lanzado un logo con un diseño específico que ya se está utilizando en todos los soportes y comunicaciones.

Próximos pasos

En el futuro próximo, AENOR seguirá centrada como vocación en el ámbito de la certificación (normas



voluntarias). Pero, además, continuará dando pasos firmes para convertirse también en la marca cada vez más reconocida, tanto en B2B como B2C.

Ante los nuevos paradigmas del mercado y ante un mundo diferente, los clientes que apuestan por los certificados de AENOR es porque se creen su calidad, porque la rigurosidad está en su ADN. Por ello, el mercado de la confianza sigue en crecimiento en Latinoamérica y, ante esto, las certificaciones son fundamentales porque ayudan a demostrar esa confianza tan necesaria en los negocios a través de los certificados que tanto trabajo han requerido para las organizaciones.

Bien es verdad, que el volumen de certificaciones vigentes no es el mismo por país, ya que está relacionado por el tamaño del tejido empresarial o el grado de desarrollo de la economía, pero en los últimos años, el volumen siempre ha ido incrementándose. En este sentido, cabe destacar que algunos países llevan la delantera en este proceso, como pueden ser Brasil, Colombia y México. No obstante, hay otros países que desde hace años están apostando por las certificaciones y les está yendo muy bien, como Chile o Perú.

AENOR ha conseguido estar a la cabeza y ser el referente en Latinoamérica por aportar el máximo valor al tejido empresarial

Plataformas de confianza

AENOR ha conseguido estar a la cabeza y ser el referente en Latinoamérica por aportar el máximo valor al tejido empresarial. Por ello, y tras el análisis de las preocupaciones y necesidades actuales de la sociedad, se ha posicionado como líder del mercado al generar confianza entre organizaciones y personas. Así, agrupa diferentes soluciones de relevancia en la región en Plataformas de Confianza para ayudar a que las organizaciones den respuesta a los nuevos desafíos:

- Plataforma de Confianza: “Descarbonizar la actividad empresarial” con soluciones de Huella de Carbono y Verificación de Gases de Efecto Invernadero.
- Plataforma de Confianza: “Escalar valores corporativos”, que incluye soluciones de Compliance y Gestión Antisoborno.

- Plataforma de Confianza: “Fortalecer la seguridad y continuidad” con soluciones ISO/IEC 27001 e ISO 22301, entre otras.

AENOR en la búsqueda por la excelencia, sigue avanzando en un ambicioso proceso de transformación para seguir aportando a largo plazo el valor diferencial que se expresa en su propósito: contribuir a la transformación de la sociedad creando confianza entre organizaciones y personas.

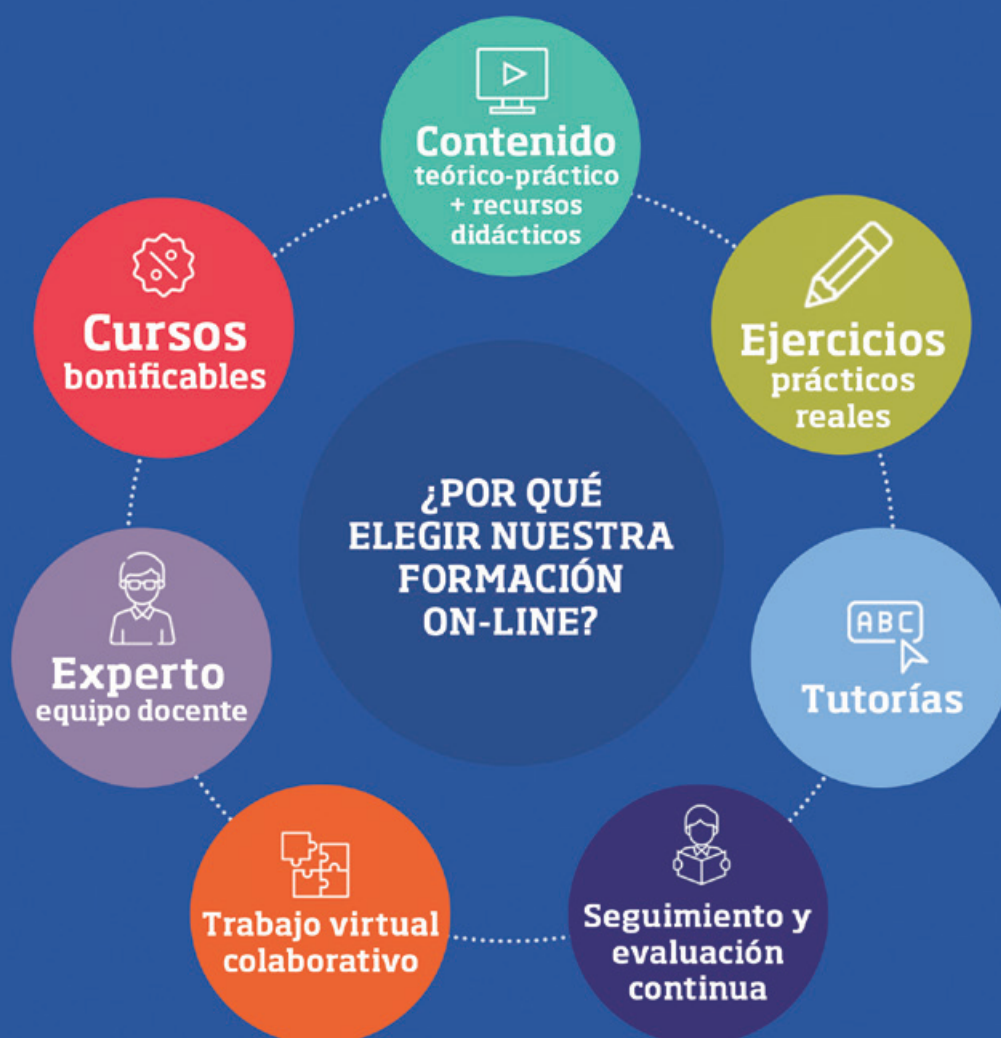
Así, seguirá adoptando un rol protagonista en la generación de confianza, principalmente entre los agentes de la economía latinoamericana. Para ello, continuará acompañando a los clientes en su expansión internacional, además de haciendo crecer los mercados locales como clave para seguir garantizando el éxito de AENOR.

Formación On-line

Campus AENOR ofrece cursos técnicos en modalidad on-line, para cubrir tus necesidades formativas o las del personal de tu empresa.

Estos cursos utilizan una metodología muy práctica que asegura los mismos resultados de aprendizaje que los cursos presenciales. La flexibilidad de la metodología on-line permite compatibilizar la formación con las actividades diarias, desde cualquier lugar y a cualquier hora, sin desplazamientos, haciendo posible la organización de su tiempo según su disponibilidad.

Todos los cursos son tutorizados por expertos en la materia, que además dinamizan y fomentan la participación y el estudio, evitando que los alumnos abandonen la formación.





Dinamismo para alcanzar la innovación y sostenibilidad económica

Inició en México su expansión por Latinoamérica, aterrizando en el país en 1997. Un cuarto de siglo después, AENOR atiende a más de 1.000 clientes que han encontrado un valor añadido

y una potente herramienta en los servicios ofrecidos por AENOR para alcanzar retos globales en el ámbito de la innovación y sostenibilidad económica, social y ambiental.

Miguel Montesino

Director
AENOR en México

Las certificaciones AENOR son indispensables para generar confianza y ser competitivo en los mercados. El tejido productivo de México lleva desde 1997, fecha en la que se abrió la oficina de AENOR en el país, confiando en la Entidad para destacar sobre el resto de las empresas por sus garantías en calidad y otras certificaciones.

AENOR eligió al país azteca como el primero del continente americano para iniciar sus operaciones y expansión y, desde entonces, inició su recorrido por Latinoamérica.

Tras 25 años, AENOR atiende en México a más de 1.000 clientes, con cerca de 800 certificados ISO y en el marco del Registro Nacional de Emisiones (RENE) distribuidos en todo el territorio.

A lo largo de este cuarto de siglo, AENOR se ha ganado la confianza de la industria nacional a través de una comunicación transparente y cercana con cada uno de sus clientes, quienes han encontrado un valor añadido en los servicios que contratan la Entidad.

A pesar de que aún queda mucho trabajo que realizar en el país, el mercado es consciente de la necesidad de las certificaciones y el posicionamiento exponencial que les otorga. AENOR confía en seguir creciendo junto con sus socios comerciales que portan la marca con orgullo y ondean la bandera del trabajo realizado.

Cada vez son más los sectores que buscan y recomiendan a AENOR para el desarrollo de esquemas de evaluación de la conformidad que eleven la competitividad de sus *stakeholders*. Los valores, intrínsecos en nuestro ADN, transparencia, objetividad y nivel técnico del equipo son el sello diferenciador de la marca AENOR. Para la industria nacional, AENOR es una herramienta de dinamismo para alcanzar y lograr los retos mundiales de innovación y sostenibilidad económica, social y ambiental.



AENOR impulsa un modelo de competitividad basado en la calidad y en la seguridad de los consumidores

Principales sectores

Como parte de la contribución a la industria y comercio nacional AENOR está presente en diversos sectores como manufactura, industrial, minero, servicios, farmacéuticos, automotriz y financiero. De hecho, la entidad se ha convertido en el principal aliado para brindar diferentes servicios y situar a las empresas en la cúspide del mercado; algo que le ha permitido diversificar su experiencia en todos los sectores.

Si miramos hacia los clientes, encontramos que Saint Gobain (desde 1998), Iberdrola, Naturgy, Telefónica, Safran Aircraft Engine Services, Secretaría de Educación del Estado de Puebla, Sekisui S-Lec (desde 1999), Aceros Camesa (desde 1999), Minera Fresnillo, Buró de Crédito (desde 1999), Laboratorios PISA, Inducontrol, Grupo Peñoles, Koppert México, Laboratorios Le Roy (desde 2000), Asociación de normalización y certificación - Ac (desde 2000), Metlife, Celay (desde 2001), Mazda, Bosh, Electrónica Clarión (desde 2001) Mapfre, entre otros, han confiado en AENOR.

El importante papel que juegan las normas en la economía y el comercio internacional, en la transferencia de la

tecnología y la innovación, así como en la promoción de intercambios comerciales de productos y servicios seguros, de calidad y respetuosos con el medio ambiente, ha quedado patente a través de los acuerdos que ha tenido AENOR con el gobierno mexicano. De hecho, estas colaboraciones vienen a reforzar la competitividad de las empresas, no solo por el importante fondo de conocimiento al que da acceso, sino también por el acercamiento de los mercados.

El logro de las correspondientes certificaciones también reduce los riesgos legales por comercialización de productos que pudieran incumplir las legislaciones nacionales. Por tanto, AENOR impulsa un modelo de competitividad basado en la calidad y en la seguridad de los consumidores.

Transformando la sociedad

La principal misión de AENOR es seguir trabajando para contribuir a la transformación de la sociedad creando confianza entre organizaciones y personas. Por ello, la calidad sigue jugando un papel muy importante, a través de la certificación de Sistemas de Gestión de la Calidad según la Norma ISO 9001; las organizaciones siguen apostando por un sistema de gestión certificado bajo esta norma.

Nuestra actividad de capacitación



Más de 100 cursos impartidos



Más de 1.300 alumnos

Principales temáticas



Calidad



Medio ambiente



Seguridad y salud
en el trabajo



Sostenibilidad



Compliance
y Buen Gobierno

De la misma manera, la información es uno de los principales activos de las organizaciones. Por ello, asegurar la confidencialidad y manejo de la información también ha adquirido una gran importancia. Así, la certificación de acuerdo con la Norma ISO/IEC 27001 de Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) se ha convertido en uno de los principales servicios donde AENOR también es líder en el mercado mexicano. Cabe destacar que los SGSI son el medio más eficaz para minimizar los riesgos, al asegurar que se identifican y valoran los procesos de negocio o servicios de TI, activos y sus riesgos, considerando el impacto para la organización. Asimismo, permite adoptar los controles y procedimientos más eficaces y coherentes con la estrategia de negocio, considerando la mejora continua.

Otra de las áreas donde el número de certificaciones está creciendo es la relacionada con la protección al medio ambiente. Las organizaciones demuestran su compromiso certificando sus Sistemas de Gestión Ambiental de acuerdo con la Norma ISO 14001, pudiendo garantizar así el correcto uso de una serie de herramientas que integren el medio ambiente en la gestión global de la empresa. Asimismo, las certificaciones de Huella de Carbono,

Residuo Cero, entre otras, tienen el objetivo puesto en avanzar hacia una Economía Circular para emprender acciones concretas, tanto en el ámbito de la prevención o innovación, como en el ámbito de la gestión de los recursos.

La importancia de contar con estas certificaciones implica que se abren muchas puertas con la industria y con diversos sectores del mercado. Además, una empresa certificada se traduce en confianza para los consumidores.

Crecimiento y desarrollo

Una de las principales misiones de AENOR en México es impulsar el crecimiento y desarrollo de cada sector productivo de la economía nacional. Por ello, parte de la estrategia es establecer una oficina local en las principales capitales del país, atendiendo así los diversos sectores como son el automotriz en el Bajío, aeroespacial en el norte, minería en el noroeste, y agricultura y ganadería en los estados del sur. Fruto de esta estrategia, en el mes de marzo, inauguramos nuestra primera sede foránea en el estado de Jalisco.

México es un país clave en el esfuerzo de la entidad para continuar creciendo

globalmente; territorialmente y en su forma de trabajar. El desarrollo en esta región tiene como bases tanto el acompañamiento de nuestros clientes en su expansión internacional, como hacer crecer los mercados locales.

Para seguir con esa línea de acompañamiento y transformación de la sociedad, desde AENOR se imparten actualmente más de 100 cursos con diferentes temáticas y enfoques (Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud en el trabajo, Sostenibilidad, *Compliance* y Buen Gobierno). Se ofrecen cursos técnicos en modalidad *on line*, para cubrir todas las necesidades formativas o las del personal de las empresas. Estos cursos utilizan una metodología muy práctica que asegura los mismos resultados de aprendizaje que los cursos presenciales. Por ello, más de 1.300 alumnos se capacitan cada año en nuestro centro de formación de Campus AENOR.

Además, se han llevado a cabo 2.300 horas de trabajo con nuestro equipo de instructores calificados que comparten su conocimiento con todos los participantes, disponemos de un equipo de expertos en distintos sectores y contamos con una sala en las instalaciones de AENOR

dotada de la última en tecnología para que los cursos cumplan con las más altas exigencias del mercado.

El mejor indicador de crecimiento de AENOR en México es el incremento de los niveles de satisfacción de los clientes, los proyectos especiales para sectores especializados y el desarrollo de las cuentas a través de las soluciones integrales que ofrecemos.

AENOR busca elevar el valor agregado que reciben los clientes que confían en sus servicios a través del desarrollo de más y más herramientas que les permitan mejorar, perfeccionar e innovar su negocio.



EXPERIENCIAS

René Salinas

Director de Sistemas y Seguridad
Buró de Crédito



Para Buró de Crédito, la Sociedad de Información Crediticia líder en México, obtener las certificaciones de AENOR ha significado mucho en distintos niveles. Nos han permitido, siendo una empresa tecnológica-financiera, estandarizar nuestros procesos, operaciones y actividades con independencia de la persona que los realiza; y que todos desempeñen las tareas que les corresponden respetando lineamientos, necesidades, parámetros de calidad y de seguridad. Para ello, se cuenta con los procedimientos y políticas que rigen

Confianza y mejora continua

la operación, que ayudan a mantener los más altos niveles de servicio, calidad en los procesos y entregables, y mantener los tiempos de respuesta que son muy importantes para nuestros clientes y usuarios, pues ellos esperan siempre los mejores resultados.

Para nosotros es muy importante llevar una precisa documentación de las actividades y procesos de operación y actualizarlas constantemente. Esto, además de darnos los beneficios mencionados, nos permite tener procesos de reclutamiento más precisos y ayuda a identificar las necesidades de capacitación de nuestro personal.

Las certificaciones también nos permiten algo muy importante: medir el desempeño de las diferentes áreas con indicadores y métricas de calidad para lograr un ciclo de mejora continua. Asimismo, nos retan pues cada norma es distinta y evoluciona. Buró de Crédito está dispuesto y preparado para enfrentar los retos en beneficio de la organización. Nos adaptamos y actualizamos conforme a las mejores prácticas de la industria global y las cambiantes

necesidades de nuestros clientes, tecnología, retos de seguridad, etc.

La comunicación y la guía de los expertos de AENOR son factores fundamentales para hacer todos los cambios y actualizaciones necesarias, así como contar con el respaldo de la Alta Dirección, que está convencida de nuestros resultados, apoya la implementación de nuevas prácticas y nos alienta a asumir nuevos retos.

Estar a la vanguardia es siempre importante pues, además de ser un factor de orgullo, nos permite darles confianza, garantías, tranquilidad y seguridad a nuestros clientes y usuarios. No hay que olvidar que las distintas certificaciones ISO también nos sirven de aval ante las distintas autoridades y reguladores de nuestra industria.

Contar con AENOR, empresa internacionalmente reconocida, avalada y con 25 años de experiencia, como testigo de la madurez y empeño de nuestras múltiples certificaciones, nos ha dado confianza y nos impulsa a que lograr ser los mejores cada año.

Trabajando por y para el desarrollo social del país

Más de 1.000 certificados vigentes concedidos a organizaciones de prácticamente todos los sectores económicos convierten a AENOR en líder en el mercado chileno

en soluciones relacionadas con seguridad de la información y todo el ecosistema TIC, Continuidad de Negocio, *Compliance*, Seguridad Vial, Gestión de Activos.



Certificaciones más implantadas en Chile



ISO 14001 Sistemas de Gestión Ambiental



ISO 9001 Sistemas de Gestión de la Calidad



ISO 45001 Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo

María Angélica Sanhueza
Directora
AENOR en Chile

Chile ha sido, tradicionalmente, un modelo económico para Latinoamérica sobre todo en términos de transparencia política y financiera. De la misma manera, el país ha tenido un rápido crecimiento en las últimas décadas y su economía creció un histórico 11,7 % en 2021, tras la brusca caída del 5,8 % del 2020 debido a la pandemia. En los próximos años, la economía seguirá creciendo, aunque a un ritmo más lento.

A pesar de las menguantes perspectivas económicas, la incertidumbre política y las opciones de aprobar o rechazar la propuesta de una nueva Constitución, el tejido empresarial sigue un ritmo vibrante. Y AENOR ha estado junto a las organizaciones chilenas desde noviembre de 2001. Los distintos sectores de actividad, en estos 21 años, han ido implantando estándares de aplicación específica a su ámbito de actuación, como respuesta a las exigencias demandadas. Se trata de sectores tan importantes para la economía como el alimentario, energético, edificación, transporte y logística, servicios sociales, etc.

Además de las certificaciones y servicios de evaluación más extendidos, AENOR desarrolla una constante labor de innovación, creando esquemas que responden a las nuevas necesidades de las entidades chilenas.

Más del 12 % de los clientes se ha mantenido con AENOR por una e incluso dos décadas

Con el desarrollo social del país

Desde sus inicios, uno de sus objetivos de AENOR fue apoyar el desarrollo de la sociedad chilena en la sistematización de la calidad. A lo largo de esta trayectoria, es posible visualizar cómo su quehacer siempre ha tenido un fuerte componente con el desarrollo social del país, poniendo a disposición del mercado chileno herramientas de gestión muy específicas con competencias locales, lo que ha sido un gran elemento de diferenciación respecto de los competidores.

En este sentido, lo que está claro es que AENOR tiene un interés real por replicar los modelos de gestión más exitosos que se han desarrollado en España, siendo el conocimiento que alberga lo que le ha dado el posicionamiento que hoy tiene.

Actualmente, AENOR tiene en Chile más de 1.000 expedientes vigentes y está presente, prácticamente, en todos los sectores económicos. Asimismo, cuenta con una fuerte presencia en las certificaciones de mayor impacto como lo son la ISO 9001 de Sistema de Gestión de la Calidad, ISO 14001 de Gestión Ambiental e ISO 45001 de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

Los primeros clientes con los que trabajó AENOR en Chile fueron los

principales referentes en su sector, a quienes ha acompañado por casi dos décadas, como Casa de Moneda, Banco Santander, Bitumix, Acciona, Disal, Demarco, Engie, Autopista Central, Concesionaria Vespucio Norte, entre tantas otras excelentes organizaciones con las que ha establecido un estrecho vínculo convirtiéndose en su aliado estratégico. Y es que, el éxito de los clientes es el éxito de AENOR.

Así, más del 12 % de los clientes se ha mantenido con AENOR por una e incluso dos décadas. Asimismo, su presencia cubre prácticamente todos los sectores industriales, teniendo certificadas a las organizaciones que lideran cada uno de ellos, así como a sus proveedores, entregando soluciones integrales que aportan valor. De igual manera, la relación que mantiene con sus clientes le permite conocer sus desafíos, estableciendo objetivos conjuntos apoyándoles en el camino hacia la excelencia.

Respuesta a nuevos retos

Casi 21 años después de su llegada a Chile, AENOR ha superado las 10.000 horas de capacitación a través de las cuales ha formado a cientos de profesionales en temáticas muy específicas y de vanguardia, contribuyendo con ello al desarrollo de dichas competencias en



el país. En Chile, AENOR promueve las técnicas para el desarrollo de sistemas de gestión en las organizaciones y la capacitación en competencias de dirección y especialización técnica. Las claves de la calidad de los cursos son un profundo conocimiento del sector empresarial, un contenido de los cursos específico para dar respuesta a las necesidades reales de las empresas y un profesorado altamente cualificado constituido en su totalidad por profesionales en activo.

Localmente, al igual que lo que está ocurriendo en el resto de Latinoamérica, los intereses sociales han cambiado mucho y esto, obviamente, está impactando a las empresas. Demostrar que una organización está comprometida con la sostenibilidad ambiental, social, con el buen gobierno, la seguridad, etc., así como tomar las medidas adecuadas para que las empresas sobrevivan ante los diferentes cambios a los que se ven enfrentadas, se erige como una prioridad; sobre todo para las grandes organizaciones,

pero cada vez más ese mensaje está calando en las pequeñas empresas.

Sin duda, las certificaciones de más largo recorrido se siguen manteniendo muy vigentes, como es el caso de la gestión de la calidad. Sin embargo, se ha visto que en los últimos cinco años la proporción ha variado; no porque exista una disminución en el número de certificaciones ISO 9001, si no porque están ingresando con fuerza nuevas soluciones que vienen a dar respuestas a los desafíos globales que se han señalado anteriormente.

Por tanto, así es cómo la certificación del buen gobierno, a través de los sistemas de gestión de *compliance* y antisoborno, la gestión de activos, la seguridad de la información y la continuidad de negocio están tomando mucha relevancia, otorgando una posición diferenciada a las organizaciones que cuentan con estos reconocimientos.

Cambio climático

De la misma manera, hay que destacar los compromisos y acciones que está realizando Chile en la lucha contra el cambio climático, a través de la gestión energética, verificación de huella de carbono, gestión de residuo, entre otras. El país ha desarrollado una ambiciosa agenda nacional contra la crisis climática basada en el uso de energías renovables. Sus medidas se presentan como un posible modelo para exportar al resto de los países y facilitar el cumplimiento de los objetivos del Acuerdo de París. El país ha experimentado en los últimos años una gran sequía, numerosos incendios forestales, una retirada de sus glaciares generalizada y un aumento de las temperaturas extremas.

La publicación de la nueva ley de eficiencia energética y el compromiso para alcanzar neutralidad en carbono antes de 2050 ha emplazado a los clientes a dar respuestas y mostrar qué y cómo están abordando tan desafiantes objetivos. En esta línea, bajo

una mirada estratégica y muy vanguardista, hace 10 años se inició la certificación de la gestión energética en Chile. Con ello, AENOR es hoy la organización líder en el mercado, aportando a nuestros clientes la riqueza de la experiencia con el conocimiento local, lo que va mucho más allá de la evaluación de la conformidad.

Bajo esta premisa, también se pueden señalar otros casos como, por ejemplo, la verificación de la huella de carbono de producto y de organización, siendo la única entidad en el país que cuenta con la acreditación para otorgar este servicio. Esto les confiere a los clientes un valor añadido relevante, pues los certificados AENOR tienen reconocimiento internacional.

Igualdad de género

En 2016, AENOR empezó a certificar en Chile de acuerdo con la Norma NCh

3262 *Sistemas de gestión de igualdad de género y conciliación de la vida, laboral, familiar y personal*. Corporación Nacional del Cobre de Chile CODELCO, empresa estatal dedicada a la explotación de cobre, fue la primera organización en conseguir este certificado. Este hito fue muy simbólico, ya que aportó equidad de género a un sector históricamente masculinizado. Fue un reto desafiante y un logro que nos llenó de gratificación al ver aumentar las cifras de participación femenina, así como la mejora de las condiciones laborales y oportunidades profesionales para ellas.

Asimismo, AENOR es líder en el mercado local en soluciones relacionadas con seguridad de la información y todo el ecosistema TIC, Continuidad de Negocio, Compliance, Seguridad Vial, Gestión de Activos, así como, en las certificaciones que contribuyen a la sostenibilidad ambiental y social. Así, es la Entidad

que cuenta con el mayor número de certificados vigentes bajo la Norma ISO 50001 de gestión de eficiencia energética.

También, se destacan otras soluciones muy específicas y de alto valor añadido, como la verificación de huella de carbono de producto y de organización, la verificación de huella del agua e hídrica, gestión de Residuo Cero, ecoetiquetado y la certificación en igualdad de género y conciliación.

Se trata de factores críticos para determinar el crecimiento económico, el nivel de bienestar y la competitividad de las organizaciones con las que trabaja AENOR. Asimismo, estas soluciones de evaluación de la conformidad son de gran importancia para la supervivencia de las organizaciones, ya que contribuyen a situarlas en una posición adecuada para afrontar los nuevos desafíos que surgen en un mercado globalizado.

EXPERIENCIAS

Claudio Latorre

Gerente de Riesgo y Cumplimiento
Bolsa de Santiago



Desde su fundación en 1893, la Bolsa de Santiago ha jugado un papel fundamental en la construcción de un mercado de valores sostenible en Chile y ha sido históricamente un lugar de encuentro de los diversos actores que lo integran; así como

Estandarización como ventaja competitiva

protagonista en el desarrollo y promoción buenas prácticas y transparencia.

Acorde con este rol, la Bolsa de Santiago integra las variables ambientales, sociales y de gobierno corporativo tanto en su propio actuar como en el de los interlocutores con los que se relaciona, de manera que promueve e impulsa un mercado de capitales dinámico, competitivo, transparente y abierto, alineado con los más altos estándares internacionales.

En este camino, y con el propósito de establecer y estandarizar sus indicadores de mejora continua, ha trabajado constantemente para obtener las certificaciones ISO 9001, de gestión de calidad; ISO/IEC 27001, de seguridad de la información y la ISO 22301 de continuidad del negocio.

Estos estándares permiten implementar numerosos controles, entre ellos políticas de calidad, seguridad de la información, continuidad, integridad física, nexos con proveedores y controles atinentes a los riesgos de ciberseguridad, centrándose en la identificación, protección, detección, respuesta y recuperación frente a estos eventos, los cuales son fundamentales para la continuidad del negocio.

Sobre la relevancia de este proceso, que se ha llevado a cabo con éxito, hay que destacar que trabajar de acuerdo con las normas internacionales permite tener un crecimiento ordenado, estructurado y sostenible en el tiempo, creando ventajas competitivas como bolsa de valores y proveedor de distintos productos y servicios.

Vector de crecimiento para transformar la sociedad

AENOR aterrizó en Centroamérica en 2004 con presencia en países como El Salvador, Costa Rica, Guatemala, Panamá y Nicaragua, donde llevó sus servicios de certificación, supervisión

de obras, inspección y capacitación. La actividad de certificación ha contribuido al desarrollo e innovación del tejido empresarial de la región.

Arnulfo Pino

Director

AENOR en Centroamérica

Centroamérica es un territorio que constituye un vector de crecimiento para AENOR, que aterrizó en la región en 2004 con presencia en países como El Salvador, Costa Rica, Guatemala, Panamá y Nicaragua, donde llevó sus servicios de certificación, supervisión de obras, inspección y capacitación. Esta posición favorece la mejora de la gestión de su desarrollo, con un enfoque alineado desde todas las sedes y muy cercano a las realidades de cada uno de los mercados.

En Centroamérica se atienden a más de 250 clientes, entre empresa privada y pública, incluido el gobierno. Por ejemplo, en Guatemala, empresas como Industria La Popular, PRONICO y Molinos Modernos son líderes sectoriales que han depositado la confianza en AENOR para certificar sus sistemas de gestión. Por su parte, en El Salvador, el Ministerio de Hacienda, Grupo Poma y Aeroman son una referencia en cada uno de sus campos. De la misma manera, AENOR trabaja en Costa Rica con clientes como Mercorica y GBM.

Los primeros clientes en confiar en AENOR en Centroamérica fueron el Ministerio de Hacienda, Aeroman, Autofácil, Salaire, Lactolac y Rodio Swissboring.

Para los próximos proyectos, AENOR en Centroamérica, con sede central en El Salvador, espera poder abrir a

corto plazo otras oficinas comerciales en Guatemala y Costa Rica.

Valor diferencial en productos y servicios

En la región ha prevalecido la certificación de acuerdo con la Norma ISO 9001, que acredita que las organizaciones cumplen con los requisitos que establece la norma y que ha implantado un Sistema de Gestión de Calidad que apuesta por la mejora continua. De hecho, es la herramienta de gestión de la calidad más extendida en el mundo con más de un millón de certificados en 201 países. De hecho, la marca AENOR es un reconocimiento de independencia, prestigio y valor que refuerza la imagen de las empresas de manera positiva y les da un valor diferencial a sus productos y servicios.

Asimismo, otra de las certificaciones más extendidas es la ISO 14001 de Sistemas de Gestión Ambiental, que permite a las organizaciones posicionarse en su compromiso y responsabilidad social, diferenciándose de la competencia y reforzando, de manera positiva, su imagen ante clientes y consumidores.

Por su parte, las empresas también apuestan por la certificación del Sistema de Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (HACCP), garantía de que el tratamiento de los productos alimentarios procede de manera higiénica; el Protocolo

BRC, garantía de legalidad, seguridad y calidad de los productos fabricados; o la certificación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de acuerdo con la Norma ISO 45001, una herramienta idónea para todas las entidades con voluntad de mejora continua, independientemente de su tamaño, tipo y sector, para la gestión de sus riesgos laborales. Esto las convierte en organizaciones más eficaces y eficientes, reduciendo los accidentes y enfermedades, y aumentando la operatividad al disminuir las situaciones de emergencias y bajas laborales.

Respuesta a las exigencias del mercado

Y es que las exigencias de los mercados buscan que las organizaciones puedan demostrar el cumplimiento de la calidad de los productos y servicios.

Actualmente, una de las principales misiones de esta región en el centro del continente americano es poner foco en las certificaciones del ámbito TIC o Gobierno Corporativo. Es el caso de la Norma ISO/IEC 27001 de Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, que permite identificar y valorar los procesos de negocio o servicios de TI, activos y sus riesgos, considerando el impacto para la organización. Y también de la Norma ISO 37001 de Sistema de Gestión Antisoborno, que especifica los requisitos y proporciona



Certificaciones más implantadas en Centroamérica



ISO 9001 Sistemas de Gestión de la Calidad



ISO 14001 Sistemas de Gestión Ambiental



Sistema de Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (HACCP)



ISO 45001 Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo

Con el objetivo de contribuir a la sociedad, AENOR desarrolla esquemas de certificación que responden a las nuevas necesidades de las entidades

una guía para establecer, implementar, mantener, revisar y mejorar un sistema de gestión antisoborno.

La globalización y los avances han derivado en una serie de necesidades latentes que comienzan a prevalecer en la región. Las certificaciones han ayudado al desarrollo e innovación del tejido empresarial de Centroamérica. Además, con el objetivo de contribuir a la sociedad, AENOR desarrolla esquemas de certificación que responden a las nuevas necesidades de las entidades.

Sostenibilidad ambiental

Otra de las áreas donde las empresas empiezan a medir sus resultados y poner en valor las medidas que ponen en marcha en pro de una buena gestión, es en sostenibilidad ambiental. AENOR ofrece en Centroamérica el mayor catálogo de certificados, validaciones y verificaciones ambientales que permiten a una organización, en las actividades que presta o los productos que desarrolla o comercializa, acreditar su compromiso con el medio ambiente, minimizando los impactos y favoreciendo la mejor gestión de los recursos.

La misión de AENOR es apoyar e impulsar el crecimiento y desarrollo de la industria local, ofreciendo herramientas que les permitan convertirse en organizaciones competitivas. Es decir, se trata de ofrecer confianza hacia la propia organización y hacia los clientes, los accionistas, los empleados, las Administraciones públicas y el entorno social de la empresa. Confianza en la calidad y en la seguridad de sus productos y servicios. Confianza

en la eficacia de su gestión. Confianza en su compromiso ambiental y la seguridad de sus trabajadores. Confianza en su apuesta por la innovación.

Referentes en formación

Cabe destacar también que AENOR es líder en certificación en El Salvador, con una captación de mercado casi del 35 %. Asimismo, es referente en los temas de formación y auditorías de proyectos en el territorio. De estos últimos, en la actualidad, se ha auditado el buen uso de más de 1.000 millones de dólares para proyectos sociales para que los objetivos y beneficios lleguen a más de un millón de personas.



En los 18 años de trayectoria de AENOR como organismo de certificación de sistemas de gestión y formador de expertos, cuenta con diferentes cursos en sistemas de gestión, herramientas y soluciones, ofreciendo más de 70 programas, los cuales son una herramienta básica para el crecimiento de toda organización en la región.

La marca AENOR ha generado confianza en las organizaciones, que la valoran como una entidad de certificación exigente, rigurosa y con un alto grado de profesionalidad.

AENOR acompaña a las organizaciones en su crecimiento y evolución y pone a su disposición soluciones que les permitan, por un lado, mejorar sus propios resultados en lo relativo a sus impactos ambientales y sociales; y, por otro, alcanzar un reconocimiento público.



EXPERIENCIAS

José Arturo Solórzano

Subdirector de Administración
Ministerio de Hacienda



El Ministerio de Hacienda de El Salvador es una institución que forma parte del Gobierno y que constitucionalmente tiene la función de dirigir las finanzas públicas.

A partir de 1997 se implementó el Sistema de Gestión de la Calidad según la Norma ISO 9001 y fue motivado principalmente por diversidad de criterios aplicados en los procesos y lentitud de estos, convirtiéndose en 1999 en la primera

La calidad marca la ruta hacia la excelencia

Administración Tributaria y Aduanera certificada con AENOR en los procesos de la Dirección General de los Impuestos Internos, Dirección General de Aduanas y Tribunal de Apelaciones de los Impuestos Internos y de Aduanas. En 2001, la Dirección General de Tesorería y Unidad de Auditoría Interna obtuvieron su respectiva certificación, para finalizar en el 2004 con la Secretaría de Estado, Dirección General de Inversión y Crédito Público, Dirección General del Presupuesto y Dirección General de Contabilidad Gubernamental.

Al tener todos los procesos del Ministerio de Hacienda certificados fue donde comenzó el verdadero reto, somos conscientes de que ese camino no ha sido fácil y no hay fórmulas mágicas para lograr la excelencia. Sin embargo, estamos seguros de nuestro compromiso y no descansaremos para asegurarnos de que el Ministerio de Hacienda continúe siendo una institución líder en brindar servicios de calidad a nuestros contribuyentes, usuarios y otras partes

interesadas y así dotar los recursos financieros para los proyectos de país liderados, por el Excelentísimo Señor Presidente de la República Nayib Bukele.

Actualmente nos ha tocado gestionar la institución en tiempos de incertidumbre. Pero en el Ministerio de Hacienda continuamos aplicando la Norma ISO 9001 y trabajando porque la recaudación siempre tenga un crecimiento continuo. Implementamos el Plan Antievasión que, desde su lanzamiento en octubre de 2019, ha permitido recuperar más de 781 millones de dólares, demostrando la efectividad de esta estrategia de política fiscal que ha sido una herramienta fundamental para el financiamiento de las prioridades y necesidades del Estado. Todo esto sin descuidar la atención a los contribuyentes y usuarios para agilizar sus pagos y acercarlos los servicios por medio herramientas virtuales para la presentación de informes, declaraciones y pago de impuestos en línea, solicitudes de solvencia tributaria, entre otros.



Posición de referencia en República Dominicana

Es la única entidad acreditada en República Dominicana para la verificación de cálculo de huella de carbono conforme a la Norma ISO 14064-1. El trabajo que

lleva a cabo AENOR en el país se distingue por la calidad del servicio, el valor en cada proceso de auditoría y el amplio catálogo de certificaciones.

Ariel Espejo
Director
AENOR en República Dominicana

Hace cuatro años, en agosto de 2018, AENOR abrió su delegación en República Dominicana, pero la presencia de la entidad en el país cuenta con más de 13 años de actividad. Desde entonces, su avance ha sido constante

y su impacto ha abarcado tanto a organizaciones como a profesionales.

El crecimiento sostenido en estos años de operaciones ha llevado a alcanzar en la actualidad unas 175 organizaciones certificadas en el país y a formar a 1.700 alumnos, profesionales de diferentes empresas de todos los sectores económicos de la región, con las ofertas de capacitación que forjan a los líderes

que hoy en día necesitan las empresas. Un catálogo de formación actualizado, impartido por instructores expertos en distintos sectores y con una sala en las instalaciones de AENOR con lo último en tecnología para que los cursos sean profesionales y cumplan con las más altas exigencias del mercado. Estas cualidades que diferencian la oferta formativa de AENOR se reafirman con la satisfacción de los clientes que asciende a un 95 %.

Desde la apertura de AENOR en República Dominicana, se inició de inmediato el análisis profundo de las principales necesidades y preocupaciones sociales. Para ello, se llevó a cabo un estudio de los principales informes país, así como reuniones con entidades privadas y públicas para conocer su perspectiva. Al concluir este proceso se detectaron dos grandes oportunidades: impulso a la competitividad de las organizaciones locales y demanda de los servicios de evaluación de la conformidad. Se trataba de dos oportunidades que se complementaban entre sí y que encontraron en AENOR el conector ideal para motorizarlas y contribuir a la generación de confianza entre las organizaciones y las personas.

Pionera en diferentes acreditaciones

AENOR transita su crecimiento en República Dominicana apostando por el desarrollo del país y sumándose a los esfuerzos por hacer de la calidad una cultura nacional. Muestra de esta apuesta es la acreditación que recibió AENOR por parte del Organismo Dominicano de Acreditación (ODAC) para la certificación de Sistemas de Gestión de la Calidad en el país. De esta manera, se ha convertido en la primera y única entidad acreditada por este organismo en de acuerdo con la Norma ISO 9001, lo que significa que los sellos de calidad que emite AENOR cuentan con la garantía de calidad dada por la evaluación de tercera parte, basada en el cumplimiento de las normas nacionales e internacionales.

Asimismo, AENOR es la única entidad autorizada para la Verificación de Reporte de Emisiones CORSIA. Fue acreditada en 2020 por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC) en el esquema de reducción de compensación y carbono CORSIA (Esquema de Compensación y Reducción del carbono para la Aviación internacional) de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI). El objetivo del Esquema es garantizar que a partir de ese año el crecimiento de las emisiones de carbono de la aviación internacional sea neutro. Este sello de calidad sitúa a AENOR en un lugar privilegiado, puesto que todos los estados miembros de la OACI cuyas aerolíneas efectúan vuelos internacionales deben vigilar, notificar y verificar las emisiones de CO₂ de esos vuelos.

Igualmente, es la única entidad que está acreditada en el país para la verificación de cálculo de huella de carbono conforme a la Norma ISO 14064-1 que establece los requisitos para el diseño, desarrollo y gestión de inventarios de emisiones de GEI de las compañías, así como para la presentación de informes sobre estos inventarios. El objeto de la verificación es asegurar, de forma independiente, que la declaración efectuada relativa a las emisiones de gases de efecto invernadero, a través del informe de emisiones elaborado, es completa; esto es, exacta, coherente, transparente y sin discrepancias notables.

Además, AENOR ha sido un motor fundamental en el desarrollo del mercado de la certificación en la región como forma

de reforzar la competitividad interior y exterior de empresas e instituciones.

Calidad del servicio

El trabajo de AENOR en República Dominicana se distingue por la calidad del servicio, el máximo valor en cada proceso de auditoría y el más amplio catálogo de certificaciones, innovando en ámbitos como Cartas de Servicios, Cadena Forestal Sostenible, Servicios Funerarios o Inocuidad Alimentaria.

Actualmente, AENOR cuenta con más de 185 certificados emitidos y ha acompañado a grandes y emblemáticas empresas en el país como Pasteurizadora RICA, Consorcio Energético Punta Cana-Macao, La Famosa, MAPFRE BHD Seguros, Banco Central, entre otras. Estos años de historia de AENOR en República Dominicana comenzaron con las primeras empresas que confiaron y apostaron a la experiencia y liderazgo global de la entidad certificadora: Laboratorios Capilo Español, Industria Metálica Caribe y Goya Santo Domingo.

AENOR estuvo presente en otro hito del país en el sector empresarial: la primera empresa certificada en continuidad de negocio. Nos referimos al logro obtenido por MAPFRE en 2020 al ser certificada con la ISO 22301 de Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio. Para conseguir este certificado, la compañía aplicó un sistema de gestión de continuidad de negocio para operaciones de seguros y reaseguros, considerando las áreas comerciales,

Certificaciones más implantadas en República Dominicana



ISO 9001 de Sistema de Gestión de la Calidad



ISO 14001 de Gestión Ambiental



FSSC 22000 de Seguridad Alimentaria

operaciones, técnica, auditoría, finanzas y administración, tecnología y procesos, recursos humanos, jurídico y sus procesos críticos asociados. Desde AENOR se llevaron a cabo diferentes análisis en profundidad de sus procesos, ejercicios de simulación, que permitieron comprobar que las soluciones y procedimientos implantados eran los adecuados, según una norma que recoge las mejores prácticas internacionales.

Además, de la mano de AENOR, República Dominicana se convirtió en 2020 en el primer país de la región en tener su sistema de inversión pública certificado con la Norma ISO 9001:2015, que regula el Sistema de Gestión de la Calidad de las instituciones con la implementación de procesos administrativos más eficientes y transparentes, convirtiendo a este esfuerzo en un gran hito.

Las obtenciones de los certificados no es una tarea fácil por parte de las instituciones y empresas, pues requiere un compromiso y esfuerzo tanto de la alta dirección como de cada uno de los colaboradores involucrados. Por ello, los sellos de calidad representan un símbolo de confianza y seguridad para los ciudadanos dominicanos y para todas las partes interesadas. No obstante, en República Dominicana el sector de la certificación es algo incipiente aún, habiendo un gran número de oportunidades todavía por aprovechar.

Impacto y posicionamiento

AENOR apuesta y trabaja día a día para generar un doble impacto con su posicionamiento en el país. En primer lugar, ha ayudado a incrementar la competitividad de las empresas dominicanas logrando así contribuir a la competitividad del país, lo que redundará en más inversión y oportunidades para procurar crecimiento económico y social en la región. Esto ha traído un impacto positivo en la generación de confianza entre los dominicanos y las organizaciones que componen el tejido productivo nacional, favoreciendo el acceso a nuevos mercados, reducción de costes, aumentando la satisfacción de los clientes y generando valor en toda la cadena.



La certificación de AENOR representa un símbolo de confianza y seguridad para los ciudadanos dominicanos y para todas las partes interesadas

La preocupación del mercado local pasa por la sostenibilidad ambiental, la transparencia y el buen gobierno, la ciberseguridad y la innovación. Ante esto, AENOR se alza como la entidad socia, amiga y referente de las compañías para garantizar una atención personalizada, adaptada a sus necesidades. Por tanto, República Dominicana tiene un papel destacado para la entidad, pues cuenta con

un peso importante de la actividad certificadora en Latinoamérica.

Las certificaciones más extendidas en el país son la ISO 9001 de Sistema de Gestión de la Calidad, ISO 14001 de Gestión Ambiental y FSSC 22000 de Seguridad Alimentaria. De hecho, cabe destacar que, actualmente, el 40 % del mercado de certificación en ISO 9001, que demuestra la capacidad



de las empresas para cumplir con las necesidades de sus clientes, es de AENOR.

Los objetivos a corto plazo para AENOR en República Dominicana serán seguir siendo el aliado fundamental de las organizaciones del país, como ha ido haciendo hasta hoy, constituyendo un referente local en materia de evaluación de la conformidad, mejorando su posicionamiento entre empresas (B2B) y contribuyendo a generar confianza entre los consumidores (B2C).

Sin duda, AENOR en República Dominicana forma parte del proceso de expansión internacional de la Entidad en la que se persigue dar respuesta a las necesidades específicas de los mercados locales.



EXPERIENCIAS

Fernando Espinal

Vicepresidente Industria Farmacéutica del Caribe



Industria Farmacéutica del Caribe es una empresa que nace en el año 1974 en la ciudad de Santo Domingo apoyada en una tradición farmacéutica familiar que data del año 1837, año en el que inició operaciones la Farmacia Normal en Santiago de los Caballeros. En el año 1923 nace Daniel Espinal SAS empresa dedicada a la distribución y representación de firmas de alto prestigio en el mundo Farmacéutico y cosmético.

Es precisamente ese criterio de calidad, apego a la excelencia y servicio que nos lleva a lograr el certificado AENOR

Apuesta por la mejora continua

con la Norma ISO 9001:2008 en 2011, convencidos de que podríamos crecer con mayor estructura y apego a la Gestión de Calidad sobre una base de estandarización y procedimientos que sin duda nos han acompañado mientras logramos nuestros objetivos. Posteriormente en 2019 obtuvimos el certificado con la ISO 9001:2015, ahora con criterios más orientados al manejo de riesgo, algo determinante en esta época en la que vivimos constantes embates e incertidumbres de todo tipo.

Actualmente nuestra empresa produce una línea ética (cubriendo áreas terapéuticas como Cardiología, Gastroenterología, Ginecología, Ortopedia y traumatología, Pediatría, Neurología entre otras), otra línea de productos OTC, cuidado personal, así como una línea de productos Genéricos (LINEAZUL). De igual manera ha logrado a lo largo de los años ser maquilador para prestigiosas firmas internacionales como The Vitarine Company (EE. UU.), Schering AG (Alemania), Wella AG (Alemania), Elisabeth Arden (EE. UU.), Avon (EE. UU.). Más recientemente, Laboratorios

Juste SAQF (España), Vifor International (Suiza) y Bayer (Alemania) con quienes mantenemos relaciones actualmente.

Nuestra empresa ha crecido no solo en nuestro país, sino que además hemos podido lograr presencia en otros países de la zona como Haití, Guatemala, Honduras, Salvador, Nicaragua, Costa Rica y Panamá.

Algunos datos de relevancia en este período de tiempo:

- Crecimiento en Ventas 2011 vs 2022: 279 %
- Crecimiento en Cartera de productos (SKU's): 49 %

Sin duda el mejor aliado que podemos exhibir es uno que propicia las oportunidades de mejora continua, mientras nos acompaña a trillar el camino de la excelencia, el manejo de riesgos y las mejores relaciones hacia lo interno de la empresa y todo su entorno exterior en la consecución de lograr sus objetivos estratégicos; con AENOR hemos podido lograrlo, ¡estamos seguros de que podremos hacerlo continuando hacia el futuro!



Generando confianza entre organizaciones y personas

El país es clave en el esfuerzo de AENOR para seguir creciendo globalmente. Perú se ha convertido en una de las regiones con más actividad en el sector de las certificaciones y servicios de evaluación de la

conformidad. Actualmente, gestiona cerca de 800 certificados de clientes del sector público, infraestructuras y construcción, servicios, agroalimentario, tecnología, industria petrolera o minería, entre otros.

Sectores que más demandan la certificación



Administración pública



Infraestructura y construcción



Servicios



Agroalimentación



Tecnología



Industria petrolera



Minería

Diego Herranz
Director
AENOR en Perú

La red de oficinas de AENOR se distribuye por 12 países, principalmente de Latinoamérica. En Perú, la oficina abrió sus puertas en abril de 2007 por lo que este año está de celebración por sus 15 años de actividad.

Perú se convirtió en uno de los países con más actividad en el ámbito de la certificación y servicios de evaluación más extendidos. Desde la delegación se lleva a cabo una constante labor de innovación, creando esquemas que responden a las nuevas necesidades de las organizaciones.

El país es clave en el esfuerzo de AENOR para seguir creciendo globalmente. El desarrollo en esta región tiene como bases tanto el acompañamiento de los clientes en su expansión internacional, como hacer crecer los mercados locales.

Latinoamérica se encuentra en un momento de plena transformación de sus organizaciones, inmersas en procesos de innovación en sus modelos de gestión. por lo que estar al frente de AENOR en Perú -incluso en los momentos difíciles marcados por la

pandemia sanitaria ocasionada por el COVID-19- es un reto enriquecedor.

Crecimiento y desarrollo

La suma de más de 20 años de experiencia en actividades de certificación y evaluación de la conformidad en distintos sectores, tanto en empresas certificadas como en organismos de certificación en España y Latinoamérica, permite seguir apoyando a la región como vector de crecimiento de AENOR. De esta manera se favorece la mejora de la gestión de su desarrollo, con un enfoque alineado desde todas las sedes y cercano a las realidades de cada uno de los mercados.

La actividad de evaluación de la conformidad en este país dio su pistoletazo de salida a mediados de los años 90, con las primeras auditorías de sistemas de gestión de calidad para las operaciones de las filiales de empresas españolas ya implantadas en el mercado peruano.

En la década de los 2000, el país atrajo importantes inversiones extranjeras que veían en la región un lugar donde crecer y comprar materias primas a precios más competitivos. Tras los años convulsos de crisis económicas y terrorismo, Perú veía la luz atrayendo capital. En ese

momento fue cuando AENOR decidió incorporar a la tierra andina en sus planes de expansión, siendo la tercera sociedad abierta en el continente sudamericano después de Chile y Brasil.

En 2007 se comenzó con una operación centrada en un contrato de inspección, vigente hasta 2012, para un cliente del sector telecomunicaciones. Eso permitió la consolidación de AENOR en el país y tener músculo para abrir otras líneas de negocio, como la de certificación o la de formación.

El rápido crecimiento de la actividad certificadora y de auditoría se ha afianzado porque el país tenía poca tradición en este ámbito. AENOR vio que había oportunidades de crecimiento en campos como la supervisión de calidad de proyectos de infraestructura, las verificaciones y validaciones de proyectos relacionadas con el protocolo de Kioto o la formación en materias de calidad, gestión ambiental y seguridad y salud en el trabajo; además de la certificación de sistemas de gestión.

Clientes que confían

Actualmente, en la oficina de Perú se gestionan más de 750 certificados que los clientes mantienen activos. Algunos se emitieron incluso antes de



Es muy destacable el esfuerzo que Perú está haciendo para poner medidas en favor de la ética en los negocios, lo que ha dinamizado enormemente la adopción de modelos de gestión antisoborno basados en la Norma ISO 37001

la apertura de la oficina en el país, ya que se gestionaban desde otra de las oficinas de AENOR. La delegación tiene una variada cartera de clientes en la que, aproximadamente, el 20 % representa el sector público, otro 20 % el sector infraestructura y construcción, y un 40 % los servicios. Asimismo, también existen clientes en agroalimentación, tecnología, industria petrolera, minería y otros.

Los primeros clientes que confiaron en AENOR fueron las empresas españolas que se internacionalizaron en la década de los 90, como Telefónica, Cobra, Abengoa... con las que todavía se sigue trabajando. En cuanto a clientes locales, hay que destacar a dos referentes como es Leche Gloria, en el sector lácteo, y San Fernando, en el avícola. Ambos aún continúan confiando en AENOR.

Una de las fases más complicadas que AENOR tuvo que llevar a cabo fue la disminución de la dependencia de empresas españolas. Para consolidarse como Entidad en el país se llevó a cabo un profundo estudio de mercado enfocado a sectores y cultura empresarial para

captar una mayor cantidad de clientes locales y multinacionales extranjeras.

Certificaciones implantadas

El grueso de las certificaciones más implantadas sigue siendo las tradicionales ISO 9001 de Sistema de Gestión de la Calidad, ISO 14001 de Gestión Ambiental e ISO 45001 de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo. Todavía queda recorrido en relación con estos sellos de calidad, ya que el porcentaje de empresas certificadas de acuerdo con estas normas respecto al total de empresas en actividad es aún pequeño.

Asimismo, es muy destacable el esfuerzo que Perú está haciendo para poner medidas en favor de la ética en los negocios, lo que ha dinamizado enormemente la adopción de modelos de gestión antisoborno basados en la Norma ISO 37001. Esta certificación ofrece a las organizaciones una serie de medidas que podrán adoptar, de forma proporcional y razonable, para prevenir, detectar y gestionar conductas delictivas de soborno cumpliendo con la legislación,

así como con otros compromisos adquiridos de forma voluntaria.

La auditoría externa por un tercero independiente, experto y de prestigio como AENOR, es una de las maneras más fiables, eficaces y transparentes de dar respuesta a estos requisitos y de evidenciar el compromiso explícito y público de la organización.

Por otro lado, la digitalización y los riesgos de la seguridad de la información también han influido en el crecimiento que en Perú están teniendo modelos de gestión basados en la ISO/IEC 27001, que contribuyen a fomentar las actividades de protección de sus sistemas y su información en las organizaciones. Asimismo, permiten mejorar su imagen y generar confianza frente a terceros.

Huella de carbono

Asimismo, el programa *Huella de Carbono Perú*, puesto en marcha por el Ministerio del Ambiente, permite incrementar sus niveles de competitividad frente al consumidor, empleando el componente

ecoamigable y ayudándoles a gestionar una producción responsable con el ambiente. Esto ha hecho posible, en gran medida, la concienciación del tejido empresarial para que calculen y gestionen su huella de carbono, lo que ha ocasionado un crecimiento exponencial de verificación de cálculo del balance de carbono conforme a las Normas ISO 14064 o ISO 14067.

En este sentido, la presencia de AENOR se ha incrementado en el país de forma paulatina, mejorando también la eficiencia la prestación de sus servicios para así obtener una mayor cuota de mercado en organismos públicos certificados en todos los niveles de la Administración pública.

Asimismo, en las investigaciones y análisis, se detectó que el país es una de las regiones más vulnerables frente al cambio climático, pero a la vez es uno de los más atrasados en cuanto a medidas de prevención y adecuación al mismo.

Por ejemplo, en Brasil las empresas están obligadas a hacer inventarios de los gases de efectos invernadero que generan y planes para mitigarlos. En Perú es voluntario. Por tanto, esto ha sido una fuente de oportunidades para contribuir con el desarrollo sostenible del país, como ha venido realizando AENOR mediante la validación de tres propuestas de Acción Nacional de Mitigación Apropia (NAMA) para el empleo del gas natural en transporte y sectores industriales, así como su uso domiciliario.

Retos de futuro

Actualmente, AENOR cuenta con un equipo profesional de 70 colaboradores directos y otros tantos indirectos. La oficina principal está situada en el distrito financiero San Isidro en Lima y dispone también de una oficina en la ciudad de Huaraz, al norte de la capital, que hace de centro de operaciones de un proyecto que tiene AENOR para

una importante compañía minera. Si se dan las circunstancias, es probable que se amplíe la presencia comercial dentro del país a corto plazo.

Igualmente, cabe destacar que AENOR se mueve en un mercado en crecimiento, aunque en los últimos meses muy frenado por la coyuntura, en el que históricamente ha habido dos actores dominantes, ya que llegaron antes. Un trabajo intenso, un trato cercano, un servicio personalizado, y la calidad técnica y humana del equipo, ha hecho que AENOR tenga un sólido posicionamiento en el mercado como firma de servicios profesionales que hace las cosas bien.

No obstante, el mercado peruano requiere una continua atención a los clientes y perseverar en la relación con estos, ya que por las características del país, el periodo de maduración para concretar un contrato en proyectos medianos y grandes supera, en muchos casos, incluso, los dos años.

EXPERIENCIAS

Violeta Orozco Arbulú

CEO
Konecta Perú



En Konecta Perú buscamos constantemente incrementar la satisfacción de nuestros clientes y optimizar los procesos de negocios. Por ello, desde 2012 contamos con la certificación ISO 9001 de Sistema de Gestión de la Calidad, logrando posicionarnos en el mercado nacional e internacional para captar nuevos clientes de diferentes sectores. En esa misma línea, nos certificamos en 2020 con la

Apuesta por la mejora continua

ISO/IEC 27001 de Sistema de Gestión de Seguridad de la Información y la ISO 45001 de Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo. Todo ello basándonos en la mejora continua y adaptación interna para satisfacer las necesidades del cliente, con el objetivo de brindarles mayor confianza en sus expectativas con respecto a la seguridad de su información, además de un ambiente seguro y saludable para nuestros colaboradores. Y, por último, nos certificamos en 2021 con la Norma ISO 14001 de Sistema de Gestión Ambiental para aprender cómo reducir efectiva y conscientemente nuestros impactos ambientales, que por la actividad comercial que realizamos generamos. Nuestro fin es convertirnos en una empresa sostenible en el tiempo contando con un sistema de gestión integrado maduro y eficaz a través del cual controlamos nuestros riesgos para garantizar la continuidad del negocio de nuestros clientes.

Desde Konecta Perú estamos comprometidos en lograr que nuestros principios fundamentales de gestión de calidad nos permitan controlar y mejorar nuestro rendimiento, para ser eficientes, orientados a la excelencia y la satisfacción del cliente como enfoque principal de la estrategia de negocio. Somos una empresa cliente-céntrica y buscamos entender a nuestros clientes para ofrecerles productos a la medida de sus necesidades.

Nos encontramos sumamente agradecidos a AENOR por estos años en los que hemos compartido el crecimiento como organización. No solo con los procesos de certificación, sino también con la amplia oferta de cursos especializados, orientados a los responsables de mantener nuestro sistema integrado de gestión robusto y eficaz. Estamos seguros de que seguiremos trabajando para ser mejores cada día, fortaleciendo nuestros procesos y actualizando nuestros conocimientos de forma conjunta.

Calidad para conseguir solvencia en los mercados

Con presencia en Quito y Guayaquil, AENOR brinda servicios de evaluación de la conformidad, supervisión de obras, inspección y capacitación en Ecuador. En el último año, la Entidad

ha experimentado un crecimiento del 56 % en su actividad de certificación debido, principalmente, a las distintas soluciones que ofrece a las organizaciones.

Isabel Muñoz
Directora
AENOR en Ecuador

Hace 12 años que AENOR llegó a Ecuador para dar respuesta a la demanda de servicios de fiscalización de empresas de telecomunicaciones. Actualmente, conta con más de 150 expedientes de certificación y más de 30.000 horas de formación dictadas. De hecho, más de 95.000 profesionales han confiado en AENOR para recibir una formación de primer nivel, acorde con las necesidades de un mercado cada día más competitivo.

Ecuador se alza como uno de los países con mayores oportunidades para AENOR, donde la evaluación de la conformidad se ha convertido en un generador de respaldo y confianza para los grupos de interés de las organizaciones y las Administraciones públicas, y una apuesta por la transparencia y por el rigor. Latinoamérica es un vector de crecimiento de AENOR donde su aportación crece año tras año.

Desde 2010, Ecuador mantiene unos estándares de calidad para que el tejido empresarial pueda llegar con solvencia a todos los mercados. La evaluación de la conformidad de acuerdo

con estándares internacionales es fundamental en el desarrollo de la política industrial de cualquier país y más en el entorno de la Industria 4.0 o digital.

Empresas tractoras

AENOR cuenta con con clientes importantes y de referencia en el mercado, los mismos que incentivan a otras empresas de los diferentes sectores para implementar y certificar sus sistemas de gestión. Los principales clientes de AENOR en Ecuador son Telefónica, ZTE Corporation, el Ministerio del Ambiente o el Colegio de Ingenieros Eléctricos de Pichincha, entre otros.

Con el paso del tiempo AENOR ha ido consolidándose como aliado de las organizaciones ecuatorianas en certificaciones de alto valor añadido, como las de Ciberseguridad, Seguridad Alimentaria o Antisoborno. En el campo de las certificaciones más extendidas, como la ISO 9001 de Sistema de Gestión de la Calidad, ISO 14001 de Sistema de Gestión Ambiental o la ISO 45001 de Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, pone a disposición de las empresas un amplio conocimiento y experiencia

local, clave para aportar el máximo valor en cada proceso de auditoría.

Contribuir al desarrollo de la sociedad

Además de los negocios en Ecuador, AENOR colabora con diferentes instituciones, organismos y asociaciones, con el objetivo de contribuir al desarrollo de la sociedad. Por ejemplo, en 2022 AENOR ha iniciado su colaboración con la Escuela de Calidad, impulsada por la Subsecretaría de Calidad del Ministerio de Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca, siendo una de las empresas que brinda capacitación gratuita a la población.

De esta manera promueve el desarrollo de la cultura de calidad en el país. Y es que las claves de la calidad de la formación de AENOR se basan en un profundo conocimiento del sector empresarial, un contenido específico para dar respuesta a las necesidades reales de las empresas y un profesorado altamente cualificado constituido en su totalidad por profesionales en activo.

Las oficinas de Quito y Guayaquil, nacieron con el fin de brindar servicios



de certificación, supervisión de obras, inspección y capacitación. Desde entonces, su crecimiento en el país andino ha sido constante. El catálogo de evaluación de la conformidad de AENOR en Ecuador se consolida como uno de los más completos, con soluciones al alcance de todos basados en requisitos recogidos en normas técnicas internacionalmente reconocidas.

Así, cuenta con más de 500 certificados emitidos, destacando como las certificaciones más demandadas la ISO 9001 Sistemas de Gestión de la Calidad, ISO 14001 Gestión Ambiental, ISO 45001 Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, ISO 37001 de Gestión Antisoborno e ISO/IEC 27001 de Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.

Identificar necesidades

AENOR plantea un marco estratégico innovador, basado en identificar las preocupaciones actuales y necesidades de la sociedad, ofreciendo soluciones

AENOR cuenta en Ecuador con más de 150 expedientes de certificación y más de 30.000 horas de formación impartidas

que contribuyen a la consecución de objetivos de las empresas. Se trata de un valor diferencial frente a la competencia y garantía de competitividad para los clientes.

En 2019, AENOR se convirtió en la primera empresa acreditada por el Servicio de Acreditación Ecuatoriano (SAE), entidad adscrita a la Presidencia de la República de Ecuador, para la certificación de acuerdo con la Norma ISO 37001 del Sistema de Gestión Antisoborno. Esto, confiere una importante ventaja competitiva, ya que convierte a AENOR en la entidad líder de certificación de esta norma en el país. AENOR ha emitido 31 certificados UNE-ISO 37001 que fomenta en las organizaciones una cultura de

integridad y transparencia, siguiendo las mejores prácticas internacionales.

Asimismo, en el último año AENOR experimentó un crecimiento del 56 % en su actividad de certificación, que se debe principalmente a las distintas soluciones que ofrece a las organizaciones. Y es que, dado el enfoque diferenciador de AENOR, se puede dar respuesta a las actuales demandas y tendencias del mercado en ámbitos de especial preocupación para la sociedad, como son el gobierno corporativo, seguridad de la información, sostenibilidad ambiental y sostenibilidad social.

Entre las ventajas competitivas diferenciales se puede subrayar el reconocimiento de marca más elevado entre las empresas (B2B) y

Certificados más implantados en Ecuador



Sistemas de Gestión de la Calidad ISO 9001



Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo ISO 45001



Gestión Antisoborno ISO 37001



Gestión Ambiental ISO 14001



Sistema de Gestión de Seguridad de la Información ISO/IEC 27001

los consumidores (B2C); contar con personal propio, lo que nos permite gestionar el conocimiento acumulado en beneficio de sus clientes; innovar en la resolución de nuevas brechas de competitividad gracias a su proximidad con las fuentes de conocimiento; y su capilaridad geográfica y sectorial.

Casos de éxito

AENOR ha sido el aliado para que organizaciones de diferentes sectores de actividad y tamaño, públicas o privadas, hayan implantado con éxito sistemas de gestión basados en las diferentes normas técnicas.

Así, por ejemplo, un caso de éxito reciente es la certificación del Sistema de Gestión Antisoborno según la Norma UNE-ISO 37001 al Banco de Guayaquil, que se ha convertido en la primera entidad financiera del país que obtiene dicha certificación de AENOR.

Otro caso de éxito es el certificado del Sistema de Gestión de la Calidad según la Norma ISO 9001 obtenido por el Operador Nacional de Electricidad CENACE de

En 2019, AENOR se convirtió en la primera empresa acreditada por el Servicio de Acreditación Ecuatoriano (SAE), entidad adscrita a la Presidencia de la República de Ecuador, para certificar con la Norma ISO 37001 del Sistema de Gestión Antisoborno

Ecuador. El alcance esta certificación incluye la administración técnica del sistema nacional interconectado (SNI) e interconexiones internacionales, así como la administración comercial de las transacciones de bloques energéticos e internacionales.

En esta línea, el Ministerio de Industrias y Productividad del país ha conseguido el certificado de Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo con la Norma ISO 9001. En esta ocasión el alcance cubre la gestión en la atención de denuncias por infracciones u omisiones a la Ley del Sistema Nacional de la Calidad; la designación de Organismos de Evaluación de la Conformidad (OEC); el control y vigilancia de mercado; la socialización del Sistema Nacional de la Calidad; la asistencia técnica para implementación de sistemas de

gestión de la calidad; y la atención de quejas por infracciones u omisiones de la Ley de Defensa del Consumidor.

Por último, la empresa ecuatoriana Aislamientos Térmicos y Construcciones AISTERMCON ha conseguido igualmente el certificado de Sistema de Gestión de la Calidad según la Norma ISO 9001 para el ensamblaje e instalación de paneles térmicos, aislamientos térmicos y acústicos para los sectores industrial, comercial y doméstico.

AENOR realiza en Ecuador un importante papel como impulsor de la cultura de la calidad mediante actividades en formación y servicios de información. Su alto nivel de servicio es debido a la alta implicación de personal, el cual está formado por expertos que impulsan soluciones de vanguardia en múltiples campos.



EXPERIENCIAS

Jessica Guerrón
Gerente Sostenibilidad
Interagua



En su proceso de implementación de innovaciones y mejora de procesos con los sistemas de gestión integrado, Interagua, empresa proveedora de los

En el camino a la excelencia

servicios de agua potable y saneamiento del Cantón Guayaquil, ha tenido logros significativos de la mano de AENOR en una gestión continua que ha permitido evaluar, mejorar y gestionar cambios positivos en la organización. Todo ello ha fortalecido la confianza de clientes, consumidores y demás partes interesadas.

El camino se inició en el año 2006, con la obtención del certificado de Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo con la Norma ISO 9001, para la estandarización de sus procesos basados en la mejora continua. Posteriormente, consiguió las certificaciones de Sistema de Gestión Ambiental según la Norma ISO 14001, Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo con la OHSAS 18001 y su posterior migración a ISO 45001 y, con un arduo

trabajo logró ser la primera empresa en certificar su Sistema de Gestión de Energía en Servicios Públicos con la ISO 50001. A estos logros hay que sumarle la consecución en los últimos años de la Certificación ISO 37001 de Sistema de Gestión Antisoborno. Todo ello ha permitido llevar a cabo en Interagua un tránsito exitoso hacia la excelencia operativa en la prestación de servicios y satisfacción de los usuarios.

El recorrido ha sido un aprendizaje constante, que nos permite decir hoy en día que los sistemas de gestión nos han permitido un desarrollo de procesos y mejora continua dentro de la organización. Por ello, creemos firmemente que estamos en el camino a la excelencia.

Contribuir al éxito de la gestión empresarial

AENOR continúa consolidando su presencia en Brasil. Los certificados más demandados por parte de las organizaciones del país son los de Sistemas

de Gestión de Calidad, Gestión Ambiental o Seguridad y Salud en el Trabajo y, de manera emergente, Eficiencia Energética y Seguridad de la Información.



María Angélica Sanhueza
Directora
AENOR en Brasil

AENOR reforzó su presencia en Latinoamérica con la apertura de su oficina en Brasil en 2002 con sede en Sao Paulo. Tras 20 años en el país, el propósito es seguir contribuyendo a la transformación de la sociedad creando confianza entre organizaciones y personas. De hecho, la oficina nació, principalmente, para dar apoyo a las grandes empresas españolas que se instalaron en Brasil, como Telefónica,

Grupo Antolín o Abengoa, entre otras, habiendo diversificado la participación en el mercado en la actualidad.

Hay que destacar que los primeros clientes que confiaron en AENOR fueron los del sector de las comunicaciones, energía y construcción. Siempre focalizados en grades cuentas, algunos ejemplos de estas empresas son Telvent Brasil, Tome Engenharia e Transportes, Copo Indústria de Poliuretano do Brasil, Molbor - Indústria e Comércio de Artefatos de Borracha, Enerfin do Brasil Sociedade e Energia, Elecnor do Brasil, Grupo Nunes o Evertis Brasil Plásticos.

Mercado de oportunidades

A pesar de la ralentización de la economía y de sus problemas estructurales, Brasil sigue siendo un mercado de oportunidad y atractivo para las empresas extranjeras, sobre todo para las españolas. Y esto es así por una combinación de factores entre los que se encuentran su enorme potencial de crecimiento y el tamaño de su mercado.

Actualmente, además de mantener un servicio de excelencia para los clientes fidelizados, AENOR apuesta por ofrecer

diferentes soluciones de evaluación de la conformidad diseñadas a partir de lo que preocupa a empresas y organizaciones. Así, se pondrá el foco en siete grandes áreas: sostenibilidad ambiental, sostenibilidad social, gobierno corporativo, tecnología, digitalización, agroalimentario y salud.

Hoy, las certificaciones más demandadas son, principalmente, la de Sistemas de Gestión de la Calidad, Gestión Ambiental, Seguridad y Salud en el Trabajo, Inocuidad Alimentaria y Automoción. Al mismo tiempo, se han ido desarrollando nuevas líneas de trabajo alineadas con las necesidades del mercado brasileño.

Por ello, en estos momentos, AENOR está trabajando en el ámbito de la sostenibilidad ambiental, contribuyendo a la gestión exitosa y cumplimiento de las regulaciones emergentes. Asimismo, está orientado a ofrecer soluciones específicas y de alto valor añadido

como, por ejemplo, la certificación en gestión de la energía, seguridad de la información y protección de datos, y *compliance*. Todas ellas ofrecen una capa de confianza que refuerza la credibilidad de las propias empresas y entidades.

Cercanía con los clientes

Todos estos certificados refuerzan la cercanía con el cliente, que tiene así la seguridad de estar recibiendo un servicio adecuado en todas las circunstancias, con la máxima calidad, respeto por el medio ambiente y control de los riesgos.

Con los sellos que otorga AENOR a las organizaciones, reconoce y avala el trabajo de estas y, además, las empuja a seguir avanzando y trabajando en busca de la excelencia empresarial.

Al igual que en el resto del mundo, AENOR ha contribuido al desarrollo de las

competencias técnicas en los ámbitos de gestión, replicando la amplia y exitosa experiencia alcanzada en España.

AENOR sigue creciendo y apoyando a las organizaciones en sus desafíos. Así, cuentan con la total confianza de que, independientemente del país donde abra oficinas, AENOR estará allí para ayudarles a disminuir sus brechas de competitividad. La dilatada experiencia para escalar los valores corporativos y fortalecer la gobernanza con soluciones de evaluación de la conformidad constituye un aval de garantía de éxito.

De la misma manera, AENOR seguirá poniendo el foco en acompañar a las organizaciones en su proceso de transformación hacia un mundo más ecológico, seguro e igualitario. Y es que los clientes que se certifican con AENOR lo hacen porque creen en la calidad y rigurosidad de la Entidad.

EXPERIENCIAS

Cristina López
Directora de Calidad
y Medio Ambiente
Grupo Elecnor



AENOR y el Grupo Elecnor en Brasil iniciaron una relación de éxito en 2009 que continúa dando sus frutos en la actualidad a pesar de los cambios de coyuntura en el segmento energético brasileño y global. La historia de Elecnor en Brasil comenzó en 1979 en el mercado eléctrico, donde desarrolló capacidades globales a lo largo de los años como empresa EPC, así como

Una historia de casi 15 años

promotora de sus propios proyectos de concesión. El Grupo opera en más de 50 países de los cinco continentes, con especial foco en Latinoamérica, donde Brasil es el más importante de todos en términos de facturación, inversión y número de profesionales.

En este contexto y centrándose en la estandarización y mejora de sus procesos, desde 2009 Elecnor mantiene las certificaciones ISO 9001, ISO 14001 e inicialmente OHSAS 18001, ahora ISO 45001, para las líneas de transmisión y subestaciones eléctricas. En la actualidad, el alcance de la certificación incluye nuestras principales actividades, tales como diseño, construcción, montaje y puesta en marcha de subestación de energía eléctrica; de red de transporte por tuberías, estaciones de odorización, regulación y medición, red secundaria y extensiones de distribución. Asimismo, cubre la asistencia técnica y puesta en marcha de instalaciones de gas natural

en industrias, comercio y hogares; el diseño, construcción, montaje y puesta en marcha de líneas de transmisión de electricidad, torres metálicas y cables eléctricos; y la operación y mantenimiento de subestaciones y líneas de transmisión de electricidad en plantas eólicas.

Actualmente, cumpliendo con las nuevas perspectivas relacionadas con las opciones estructurales en el entorno de generación y distribución de energía, el mercado requiere cada vez más conocimientos en opciones de energía limpia. Así, el 85 % de la matriz energética brasileña está formada por energías limpias (hidroeléctricas, eólicas y solares) y Elecnor se centra en la adecuada prestación de servicios y el aumento de su gama de clientes. Para ello, es fundamental realizar este camino con AENOR, que nos ha permitido centrarnos en la satisfacción del cliente y el mantenimiento de herramientas para reducir los riesgos laborales y ambientales.

Buenas prácticas para el Gobierno Corporativo

La Plataforma de Confianza: “Escalar valores corporativos” ofrece soluciones que respaldan buenas prácticas en uno de los valores que la sociedad demanda a las organizaciones: el buen gobierno.

Un adecuado sistema de gestión antisoborno o de compliance suponen una ventaja competitiva y contribuyen a mejorar la reputación de las empresas en este ámbito.

Mayrata Conesa

Mánager de Compliance y Buen Gobierno AENOR

Ante la cada vez más prolífica y exigente legislación nacional e internacional en muy diferentes ámbitos (regulatorios, blanqueo de capitales, corrupción, criminal, etc.), los sistemas de *compliance* surgen como mecanismos de autorregulación cada vez más necesarios para evitar riesgos de incumplimientos normativos, operativos y reputacionales.

Además, aumenta la preocupación general en la sociedad por la ética empresarial y el buen gobierno; por cómo las empresas o las organizaciones de cualquier tipo se relacionan con sus partes interesadas, cómo prestan sus actividades y servicios cumpliendo obviamente con la legalidad, y de una manera ética, responsable y transparente. Asimismo, las noticias sobre escándalos financieros, practicas relacionadas con la corrupción, uso indebido de datos personales de clientes, delitos contra el medio ambiente y la

salud pública, fraudes contra la hacienda pública o en materia de competencia son cada día más numerosas.

Esta preocupación no solo se aprecia en la sociedad. Países de Latinoamérica como México, Perú o Colombia han demostrado esta preocupación legislando sobre la materia y reconociendo la responsabilidad penal de las organizaciones y la necesidad de establecer modelos de cumplimiento. El objetivo es evitar o reducir estos riesgos en materia de cumplimiento.



En este escenario, las organizaciones han implementado modelos de cumplimiento para demostrar su ética, transparencia y buen gobierno en el ejercicio de sus actividades. Y AENOR, por fidelidad a su propósito y misión de contribuir a la transformación de la sociedad ha desarrollado la Plataforma de confianza: "Escalar los valores corporativos", en la que se incluyen soluciones de certificación de Sistema de Gestión Antisoborno ISO 37001, Gestión de Compliance de acuerdo con la ISO 37301, *Compliance* Penal UNE 19601 y *Compliance* Tributario UNE 19602.

Esta plataforma ayuda a las organizaciones a demostrar su *cultura* ética empresarial, demostrando sus actuaciones empresariales con la diligencia debida necesaria para poder demostrar que se toman estas decisiones de manera ética y transparente y, por supuesto, cumpliendo con la legalidad establecida.

AENOR ha certificado a más de 250 empresas en España, Latinoamérica y países como Estados Unidos, Canadá, Reino Unido o Portugal en distintos sectores de actividad: energéticos, telecomunicaciones, banca, seguros, construcción, administración pública, etc. en materia de *compliance*.

Gestión de compliance

La certificación de Sistema de Gestión de Compliance según la Norma UNE-ISO 37301 ha sido la última de las soluciones que se ha incorporado a la Plataforma de Confianza: "Escalar valores corporativos". Partiendo, como en otros sistemas de gestión, de un análisis de contexto y de partes interesadas, el sistema de gestión de *compliance* descrito en la UNE-ISO 37301 implica que la organización debe contar con una sistemática para la identificación y actualización de las principales obligaciones que afectan a sus actividades, productos o servicios.

Cuando se habla de obligaciones, la Norma UNE-ISO 37301 no pone el foco solo en las derivadas de leyes o reglamentos, sino en aquellas otras obligaciones relevantes para la organización y que pueden provenir de compromisos



adquiridos por vía contractual, por ejemplo. La organización tiene que realizar una evaluación para analizar y valorar los riesgos derivados de los posibles incumplimientos de esas obligaciones, establecer los mecanismos de control adecuados para evitar o minimizar esos riesgos, y verificar periódicamente que esos controles son eficaces.

Por su parte, la certificación ISO 37001 de sistema de gestión antisoborno especifica los requisitos y proporciona una guía para establecer, implementar, mantener, revisar y mejorar un sistema de gestión antisoborno. El soborno es una de las formas de corrupción más habituales en el mundo de los negocios. Las empresas y otro tipo de organizaciones pueden y deben contribuir a la lucha a través del compromiso decidido de sus líderes para establecer una cultura de integridad, transparencia, honestidad y cumplimiento y de lucha contra el soborno y la corrupción.

La Norma ISO 37001 ofrece a las organizaciones una serie de medidas que podrán adoptar, de forma proporcional y razonable, para prevenir, detectar y gestionar conductas delictivas de soborno cumpliendo con la legislación y con otros compromisos adquiridos de forma voluntaria.

Otras soluciones

Los certificados de *Compliance* Tributario según la Norma UNE 19602 y *Compliance* Penal con la Norma UNE

19601 también forman parte de la Plataforma de Confianza: "Escalar los valores corporativos". El primero, ayuda a las empresas a implementar un sistema de gestión que facilite la identificación, prevención y detección de riesgos fiscales, para evitar liquidaciones complementarias, sanciones o delitos contra la Hacienda Pública y en el caso de que ocurran, se creen mecanismos de control y mitigación. Facilita asimismo la transparencia frente a la administración tributaria y un cumplimiento ético de la organización respecto a sus relaciones con la Administración pública tanto estatal, autonómica y local.

Por su parte, la certificación AENOR de *Compliance Penal* de acuerdo con la Norma UNE 19601 cuenta con la acreditación de la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC). Este certificado está orientado a reducir la exposición de la organización al riesgo penal y a fomentar una cultura de prevención de delitos.

Por todo ello, un adecuado sistema de gestión de *compliance* puede suponer una ventaja competitiva y mejorar la reputación empresarial, fomentando la cultura ética empresarial basada en el cumplimiento de la legislación, la transparencia en las relaciones de las organizaciones con sus grupos de interés y la adecuada gestión de los riesgos penales, antisoborno y tributarios. La certificación AENOR en el ámbito del *compliance* y buen gobierno puede, en gran medida, ayudar a las organizaciones a conseguirlo.

Garantizar la transformación digital

AENOR cuenta con tres plataformas de confianza que ayudan a las organizaciones a hacer frente a los riesgos y amenazas en la actual era digital. Reúnen soluciones con el

objetivo de proporcionar seguridad y confianza con garantías de resiliencia y continuidad en los sistemas de gestión, servicios TIC o privacidad de los datos.

Boris Delgado
 Director de Soluciones de Digitalización y Tecnología
Carlos Manuel Fernández
 Asesor Estratégico de TI
 AENOR

Los riesgos y amenazas están presentes más que nunca en la realidad del mundo actual. Buen ejemplo de ello es la invasión de Rusia a Ucrania, que está teniendo graves consecuencias globales. Además, estamos inmersos en una nueva realidad marcada por la pandemia originada por el COVID-19. Todo esto hace que sociedad, gobierno y empresas hayan cambiado la forma de trabajar y relacionarse.

Es por ello, que la confianza se refuerza como un activo fundamental. Las organizaciones que sean capaces de generar una relación de confianza con sus empleados, clientes, *stakeholders* y sociedad podrán hacer frente y recuperarse de estas situaciones con mayor facilidad. Y en este escenario, una correcta gestión de las TIC se convierte en una potente herramienta para alcanzar esa confianza.

AENOR ha desarrollado tres plataformas de confianza que incluyen soluciones para ayudar a las organizaciones a alcanzar sus retos en el ámbito TIC basadas en el Ecosistema Digital de AENOR (ver gráfico). Se trata de las Plataformas de

Confianza: “Fortalecer la seguridad y la continuidad”, “Proteger la seguridad y privacidad de los datos” y “Garantizar la calidad del software y datos”.

Seguridad y continuidad

La Plataforma de Confianza: “Fortalecer la seguridad y continuidad” se presenta como una solución a los riesgos TIC actuales y futuros, como parte del Ecosistema Digital de AENOR concretamente el modelo de gobierno y gestión de las TIC (ver figura 1). En consecuencia, el objetivo de esta plataforma es proporcionar seguridad, resiliencia y confianza ante los escenarios de riesgos y amenazas de esta era digital en los procesos de negocio, sistemas y servicios de TIC de las organizaciones.

Cuenta con tres principales soluciones de evaluación de la conformidad relacionadas entre sí y basadas en normas o estándares internacionales: Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio ISO 22301, Sistema de Gestión de Seguridad de la Información ISO/IEC 27001 y Sistema de Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información ISO/IEC 20000-1.

Actualmente, más de 900 organizaciones certificadas por AENOR en estos sistemas de gestión confían en estas herramientas para desempeñar sus actividades con resiliencia, calidad y seguridad en el ámbito TIC. Y es que se trata de aliadas imprescindibles para conseguir, por ejemplo, que el teletrabajo sea una realidad.

Proteger la seguridad y privacidad de los datos

Un elemento necesario para conseguir la confianza a que se aludía anteriormente es la capacidad de transmitir certeza en la seguridad y privacidad de los datos. Y es que cada vez más, la sociedad reclama a las organizaciones demostrar con convicción la diligencia debida en la gestión de sus datos personales. La Plataforma de Confianza: “Proteger la Seguridad y Privacidad de los datos”, agrega las soluciones de certificación del modelo de Ciberseguridad y Privacidad basado en estándares/normas internacionales ISO con las mejores prácticas, así como en las actuales leyes y reglamentaciones españolas, europeas y latinoamericanas en materia de privacidad y seguridad.

Destacan aquellas relacionadas con Seguridad y Privacidad de la Información; en particular, la certificación ISO/IEC 27701 de privacidad de la información o las soluciones para los Servicios de TI. El objetivo de esta plataforma es generar y devolver la confianza a las organizaciones y, por ende, a las personas y la sociedad actual, donde la seguridad y la privacidad de los datos personales y la información de los clientes tienen más importancia que nunca

El estándar internacional de Privacidad de la Información ISO/IEC 27701 establece un Sistema de Gestión de





Privacidad de la Información que define y complementa a los requisitos necesarios en la ISO/IEC 27001 con relación a la privacidad y protección de los datos de carácter personal. Es decir, se trata de una extensión certificable de la ISO/IEC 27001 de Sistema de Gestión de Seguridad de la Información y que considera también al estándar/norma ISO/IEC 27002 sobre Controles de Seguridad de la Información. El objetivo de la ISO/IEC 27701 es la gestión de la privacidad de la información, teniendo en cuenta a los responsables y encargados de tratamientos de datos de carácter personal, bajo el análisis de riesgos de privacidad y la mejora continua.

Certificación ISO/IEC 27014 de Controles seguridad nube, ISO/IEC 27018 de Aplicación de controles SI específicos de privacidad son otras de las soluciones que incluye esta plataforma.

Garantizar la calidad del software y datos

La Plataforma de Confianza: "Garantizar la Calidad del *Software* y los Datos" presenta un conjunto de soluciones basadas en estándares/normas ISO que generen confianza entre organizaciones y personas en el ámbito de los riesgos TIC relacionados con

AENOR ha sido pionera en la evaluación y certificación de la calidad de los procesos y producto software y de datos

el desarrollo y mantenimiento del *software* y la calidad de los datos. Esta plataforma es parte del Ecosistema Digital de AENOR, concretamente del Modelo de Gobierno y Gestión de las TIC y del Modelo de Gobierno, Gestión y Calidad de Datos para *Smart Data*.

Entre las soluciones que reúne esta plataforma se puede destacar la

certificación de Calidad de Procesos de Ciclo de Vida del Software- SPICE-ISO 33000/ISO 12207, cuyo objetivo es la calidad en los procesos de ingeniería del *Software*, a través de niveles de madurez (de 2 a 5) en sus procesos. Asimismo, la certificación de procesos ciclo de vida del software basado en la Norma ISO/IEC 29110 establece dos procesos considerados como mínimos y que una



Plataformas de Confianza TIC basadas en el Ecosistema Digital con ISO de AENOR

ISO 22301   ECOSISTEMA DIGITAL Servicios de TI - Transformación Digital



CIBERSEGURIDAD + COMPLIANCE TI (aplica a)

TI	SMAC	IoT-OT	BIG DATA	SMART CITIES	PRIVACY	eID
----	------	--------	----------	--------------	---------	-----

SOLUCIÓN: Estándares-ISO / Normas legales: ISO/IEC 27001-ENS - ISO 27032 - ISO 27018 - RGPD - eIDAS

pequeña factoría de *software* debe llevar a cabo cuando realiza proyectos de desarrollo de *software*: Gestión de proyectos-PM (*Project Management*) e Implementación de *Software*-SI (*Software Implementation*).

También hay que destacar la certificación de Calidad del Producto (Software)-ISO 25010, que determina la calidad del Producto *Software* (aplicativos) evaluando sus diferentes características, como la mantenibilidad (capacidad del producto *software* para ser modificado de forma eficaz, eficiente y sin errores) o la funcionalidad (capacidad del producto *software* para cumplir con los requisitos del usuario).

La certificación de Gobierno, Gestión y Calidad de Datos-ISO/IEC 33000/ISO 8000-MAMD, que establece un Ciclo de Ingeniería del Dato a través de la

Una correcta gestión de las TIC se convierte en una potente herramienta para generar confianza en las organizaciones

madurez de los procesos; y la certificación Calidad del Producto (Datos)-ISO/IEC 25012, cuyo objetivo es la calidad de los propios repositorios o bases de datos (ya sean ficheros, bases de datos relacionales, bases de datos NO-SQL, almacenes de datos, *data lakes*, big data, etc.) considerando las reglas de negocio (*Business Rules*) y el dato como activo principal en las organizaciones, también forman parte de esta plataforma.

AENOR ha sido pionera en la evaluación y certificación de la calidad de los procesos y producto *software* y de los datos. Con más de diez años de experiencia en España, Europa y Latam, organizaciones como Telefónica, Siemens, Viajes El

Corte Inglés, Buró de Crédito (México), PRO IDEAS (Perú), Cámara de Comercio de Italia o el Ministerio de Economía de Italia han puesto en valor sus factorías de *software* y la calidad de sus datos con la implantación de los estándares descritos y su correspondiente certificación por parte de AENOR.

Por último, no debemos olvidar las buenas prácticas ISO (open standard internaciones) para los nuevos retos que ya están sobre la mesa: *blockchain*, BigData y su relación con la Inteligencia Artificial, modelos matemáticos, datos y algoritmos que decidirán sobre cómo actuar ante una crisis como la actual y las que puedan venir.



Lograr la descarbonización de la actividad empresarial

Las organizaciones encuentran múltiples beneficios y oportunidades al gestionar su huella de carbono.

La Plataforma de Confianza: “Descarbonizar la actividad empresarial” reúne diferentes

soluciones de certificación relativas a la gestión global del carbono.

Desde calcular y reducir hasta lograr la neutralidad climática de las actividades y productos de las organizaciones.

José Magro
Mánager de Sostenibilidad
AENOR

La sociedad demanda productos más responsables con el medio ambiente, premiando a las organizaciones que incorporan la variable carbono en su gestión y políticas. Y es que, el cambio climático se ha constituido como uno de los mayores retos que hay que afrontar durante las próximas décadas, por lo que es un asunto prioritario de las agendas de gobiernos y organizaciones.

En este escenario se han ido incorporando en poco tiempo al vocabulario empresarial latinoamericano, así como a los conceptos asociados a la reducción de las emisiones de dióxido de carbono y del

resto de gases de efecto invernadero, términos como derechos de emisión, compensaciones, huella de carbono, cambios tecnológicos, mercados de emisiones o aumento de eficiencia.

AENOR, para dar respuesta a estas necesidades y aportar confianza en las acciones de comunicación que llevan a cabo organizaciones de todos los sectores, cuenta con la Plataforma de Confianza: “Descarbonizar la actividad empresarial” que reúne diferentes soluciones de certificación que, atendiendo al propósito de AENOR, contribuyen a generar confianza entre organizaciones y personas. Son soluciones transversales a todo tipo de organizaciones relativas a la gestión de su huella de carbono: calcular, reducir y llegar a ser neutra. Pero también soluciones concretas para

determinados sectores, como el recién lanzado certificado de Huella de Carbono CO₂ Validada, dirigida a organizaciones que promocionan o gestionan eventos.

Minimizar impactos y mejorar la gestión

Así, organizaciones de todo tipo ya disponen de soluciones de evaluación de la conformidad de para la gestión del carbono. Estas certificaciones de AENOR les permiten acreditar su compromiso con el cambio climático, minimizando el impacto y favoreciendo la mejor gestión de los recursos en relación con las actividades que prestan o productos que desarrolla o comercializa. Algunas de estas soluciones se focalizan en la verificación de cada una de las etapas de la gestión del carbono. Esto es:

CO2 Calculado. Se calcula la huella de carbono con los referenciales reconocidos internacionalmente y se concede su derecho de uso anualmente.

CO2 Reducido. Se calcula la huella de carbono con los referenciales reconocidos internacionalmente y la organización tiene que demostrar que ha reducido sus emisiones.

CO2 Compensado. Se calcula la huella de carbono con los referenciales reconocidos internacionalmente y las toneladas de CO2 resultantes se compensan con créditos de carbono como VER o CER u otras acciones (por ejemplo, fijaciones de CO2 efectivas).

CO2 Validado. Dirigida a organizaciones que promocionan o gestionan eventos. Permite a una organización previamente a la organización de un evento disponer de este sello. Una vez finalizado dicho evento, debe calcular su huella de carbono y conseguir la certificación AENOR de Huella de Carbono CO2 Calculado.

Carbono Neutro. Se calcula la huella de carbono con los referenciales reconocidos internacionalmente, y siguiendo el orden jerárquico se lleva a cabo un Plan de reducción de emisiones, y las emisiones residuales se compensan a través de los mecanismos de compensación reconocidos. En este caso el referencial existente en la actualidad es la Norma PAS 2060:2014 (norma ISO en desarrollo).

Verificación acreditada

AENOR, en el marco de su actividad de verificación acreditada, aporta a sus clientes el respaldo a las acciones acometidas a través de una Declaración de verificación con el detalle logrado, de forma complementaria al certificado y al uso de la marca concreta. Como no podía ser de otra manera y para salvaguardar los importantes requisitos de asegurar la calidad de la verificación, la competencia técnica y la ausencia de conflicto de intereses, AENOR dispone de distintas acreditaciones en esta materia.

En concreto, la emitida por Entidad Mexicana de Acreditación (EMA) conforme a la Norma ISO 14065 para la realización de verificaciones de

La certificación de Carbono Neutro calcula la huella de carbono con los referenciales reconocidos internacionalmente

informes de emisión de gases de efecto invernadero; o por la Secretaría de la Convención de Cambio Climático, perteneciente a la ONU (UNFCCC) para la verificación y validación de proyectos de mecanismos de desarrollo limpio y acción conjunta (Mecanismo de Compensación de emisiones de Gases de efecto Invernadero dentro de Protocolo de Kioto) para todos los sectores de actividad.

De esta forma además de estar en disposición de generar la máxima confianza en sus actividades, forma parte de las entidades reconocidas para la verificación en programas nacionales tales como Huella Chile, Huella Perú, Esquema RENE en México, Programa ACA de aeropuerto, Esquema Corsia de operadores aéreos, o en reportes internacionales como el Carbon Desclouser Project (CDP). Esto otorga un valor añadido a las empresas verificadas por AENOR al contar con el respaldo de estas acreditaciones específicas, entre otras. AENOR verifica más de 400 organizaciones cada año.

Los productos también se suman al reto

Los productos no son ajenos a este compromiso y asumen igualmente este reto de la descarbonización en todo su ciclo de vida, por lo que se está observando un creciente interés empresarial en prácticamente todos los sectores para alcanzar productos neutros en carbono. AENOR también viene realizando esta actividad desde 2009, habiendo verificado más de 100 productos de distintos sectores, fundamentalmente agroalimentarios y de la construcción.

El certificado AENOR de Huella de Carbono CO₂ Calculado acredita la veracidad del cálculo de la huella de carbono de un producto. Es decir, el conjunto de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) que genera un producto durante todo su ciclo de vida.

Una organización que cuenta con el certificado de CO₂ reducido tiene que demostrar que en su producto se han reducido emisiones respecto al año anterior y se concede su derecho de uso anualmente. Muchas de las acciones de reducción se centran en ámbitos de la energía, pero cada vez son más las sinergias y posibilidades que ofrece la economía circular. Así se ha podido comprobar con la verificación de prácticas asociadas a la mejora de *packaging*, con la sustitución de materias primas por otras más adecuadas ambientalmente o con la mejora en la gestión de los residuos provocados, por ejemplo.

Por su parte, la certificación de Carbono Neutro calcula la huella de carbono con los referenciales reconocidos internacionalmente y, siguiendo el orden jerárquico, se lleva a cabo un Plan de reducción de emisiones. Las emisiones residuales se compensan a través de los mecanismos de compensación reconocidos. En este caso el referencial existente en la actualidad es la Norma PAS 2060:2014.

Durante este proceso, no se debe ser ajeno a otros esquemas de certificación y verificación para encontrar sinergias. Es el caso de las Declaraciones Ambientales de Producto (DAP). Ya son varias las empresas que en el marco del Programa AENOR Global EPD alcanzan y verifican la neutralidad climática de sus productos partiendo de su DAP.

Un ejemplo de este compromiso es el de GR Algodón Orgánico de Perú, que ha calculado la Huella de Carbono de su producto siguiendo los lineamientos de la Norma ISO 14067 *Gases de efecto invernadero. Huella de carbono de productos. Requisitos y directrices para la cuantificación* para lograr un primer gran paso: conocer sus impactos. El compromiso de GR/Algodón Orgánico Perú es continuar mejorando y seguir midiendo su Huella de Carbono de Producto y compensando las emisiones generadas por los procesos productivos, brindándole a los clientes y otras partes interesadas un valor agregado diferencial.

Compliance, Big Data, Blockchain, Ciberseguridad, Huella de Carbono...

Accede al conocimiento en un clic

Confía en las normas

Confía en AENOR

01

Normas de todos
los organismos

+ 500.000

02

Suscripción a normas,
con actualización
automática

03

Libros técnicos

+160 guías técnicas

AENOR

Confía
<https://tienda.aenor.com>



Comprometidos con la igualdad

El compromiso con la igualdad de las organizaciones es una cuestión ineludible, no solo por la exigencia del cumplimiento normativo, sino por la necesidad y oportunidad que ofrece su integración como objetivo estratégico.

Susana Estudillos
Mánager de Igualdad,
Diversidad y Responsabilidad Social
AENOR

Los datos del Informe sobre brecha de género global 2022 del Forum Económico Mundial indican que debe transcurrir más de una generación, es decir unos 136 años, para lograr la igualdad real y efectiva entre mujeres

y hombres a pesar de contar con un desarrollo legislativo que garantiza la igualdad formal, como ocurre en diversos países. Así pues, no es suficiente con el cumplimiento legal; hay que ir más allá.

Por ello, el compromiso con la igualdad de las organizaciones es una cuestión urgente, no solo por la exigencia del cumplimiento normativo, sino por la necesidad y oportunidad que ofrece su integración como objetivo

En Latinoamérica, Chile ha sido pionero en lanzar una certificación en este ámbito de acuerdo con la Norma NCh 3262 que ya han implantado organizaciones públicas y privadas, de diversa naturaleza y tamaño.

estratégico, generando impactos positivos a todos los niveles.

Ante este escenario, todos los agentes que operan en la sociedad, como es el caso de AENOR, tienen la obligación de seguir trabajando para contribuir a la transformación de la sociedad hacia un modelo más sostenible e igualitario. Todo ello a través de la generación de confianza entre organizaciones, y con el foco puesto en la responsabilidad



Aspectos abordados en la Norma NCh 3262

Gestión de personas

Reclutamiento y selección de personal

Desarrollo de carrera

Representación equilibrada de mujeres y hombres en cargos de responsabilidad y toma de decisión

Asegurar condiciones de acceso a las mujeres/hombres en sectores de actividad y oficio donde su género esté subrepresentado

Acceso a la capacitación

Prácticas de remuneración y compensación basadas en criterios de igualdad

Facilitar la conciliación de la vida laboral, familiar y personal, incorporando la corresponsabilidad

de alcanzar la igualdad real y efectiva de trato y oportunidades.

El compromiso con la igualdad de género en las organizaciones conlleva la integración de la perspectiva de género en todos los ámbitos de gestión de personas, como la selección y contratación de personal, la clasificación profesional, la formación, las condiciones de trabajo, incluida la auditoría salarial entre mujeres y hombres, la promoción profesional, la conciliación y el ejercicio de la corresponsabilidad, la infrarrepresentación femenina, el sistema retributivo o la prevención del acoso sexual y por razón de sexo, entre otras.

Chile, a la vanguardia

Chile ha sido pionero en Latinoamérica en desarrollar una norma de igualdad de género. Se trata de la NCh 3262 *Sistemas de Gestión - Gestión de igualdad de género y conciliación de la vida laboral, familiar y personal* y AENOR certifica a las organizaciones que quieren asumir un compromiso en este ámbito implantando los requisitos de dicha norma.

La Norma Chilena 3262 busca promover un cambio cultural desde el interior de las organizaciones públicas y privadas. De esta manera pretende favorecer la incorporación, permanencia y desarrollo de las mujeres en espacios laborales de calidad, propiciando medidas para enfrentar brechas de género en el empleo y posibilitando la corresponsabilidad en el cuidado y tareas reproductivas.

Se trata de una herramienta que aporta mejoras significativas para el cambio cultural en materia de género, ya que propone la implementación de un Sistema de Gestión de Igualdad de Género y Conciliación de la vida laboral, familiar y personal en la lógica de la corresponsabilidad. Además, establece los requisitos mínimos que deben cumplirse con el fin de mejorar la eficacia y promover un mayor compromiso con el desarrollo y bienestar de las personas que integran la organización. El compromiso efectivo con la igualdad de género se demuestra a través de la certificación de los requisitos de la norma por parte de un organismo externo independiente y riguroso, como es el caso de AENOR.

Organizaciones públicas y privadas, de diversa naturaleza y de diverso tamaño, ya han implantado la Norma NCh3262 demostrando que es una herramienta que cualquier organización puede adoptar. Y es que, esta norma pretende desde incorporar acciones concretas e inmediatas de condiciones de igualdad de género y conciliación de vida laboral, familiar y personal, a planes de acción coherentes con la estrategia organizacional y la construcción de culturas orientadas a la igualdad, y centrada en las personas.

También en España

La Plataforma de Confianza: "Impulsar la igualdad", en el marco de la agrupación temática de Sostenibilidad

Social, reúne soluciones que ayudan a las organizaciones a comunicar su alineamiento con la normativa vigente en igualdad en España. Verificación de Planes de Igualdad, Modelo AENOR de Igualdad de Género y Modelo AENOR de Gestión de la Igualdad Retributiva, ambos certificables, son las principales herramientas que incluye esta plataforma.

Asimismo, también se ofrece a las organizaciones un amplio catálogo de cursos de formación en este ámbito que dan respuesta a las necesidades formativas que requieren nuevas profesiones, como *Agente de Igualdad en la empresa; Especialista en Igualdad en la empresa*. Así como formación para mejorar las competencias de profesionales, equipos implicados en la gestión de personas. Es el caso del *Programa avanzado Igualdad de Género en la empresa; Taller de diseño de Planes de Igualdad; Taller práctico: Igualdad retributiva y brecha salarial de género, o Igualdad de Oportunidades entre mujeres y hombres*.

Adoptar por parte de las organizaciones estas potentes herramientas de gestión avanzada en materia de igualdad ofrece una diferenciación competitiva y de reconocimiento ante todos los grupos de interés. además de la optimización de sus procesos, al ser compatibles con otros sistemas de gestión y de reporte interno y externo. Con ello, AENOR contribuye a la construcción de organizaciones más confiables, competitivas y sostenibles.

Conéctate a la versión digital de AENOR revista.aenor.com



Accesible desde cualquier dispositivo



Amplía información e incorpora vídeos



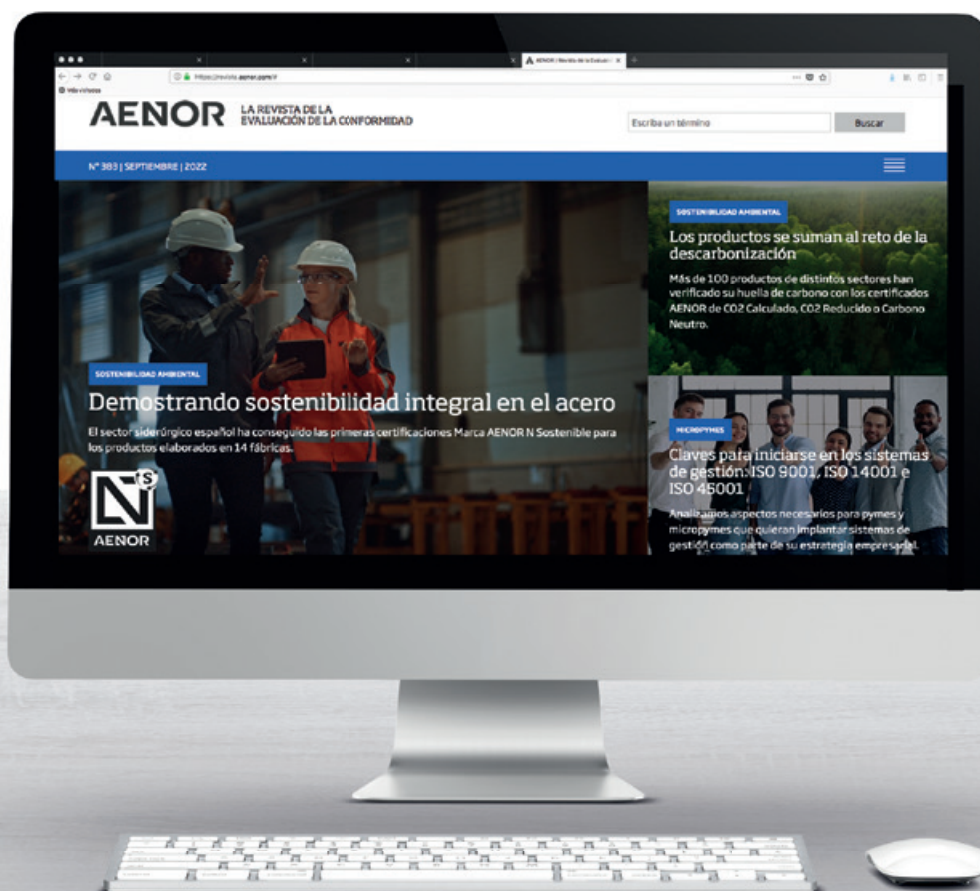
Enlaza a la revista UNE



Búsquedas sencillas y archivo de números anteriores



Comparte contenidos en redes sociales #RevistaAENOR



AENOR

Confía

www.aenor.com





CALIDAD

Con AENOR, un buen trabajo es mejor

En AENOR, nos encargamos de certificar que las **cosas bien hechas** están de verdad bien hechas. El trabajo de nuestros profesionales y el reconocimiento de nuestra marca ofrece a nuestros clientes una **ventaja competitiva única**. Un reconocimiento que supone **mejorar la competitividad y la credibilidad**.

Todas las respuestas que buscas sobre calidad están en aenor.com



AENOR

Confía
www.aenor.com

