



#### CASO PRÁCTICO

### Cepsa apuesta por la gestión antisoborno

Ha conseguido el certificado AENOR según ISO 37001



#### ENTREVISTA

### Antonio Prada

Director de Control de Calidad y Seguridad Alimentaria Lidl

Entornos de trabajo

# más saludables



# Ya a la venta las mejores guías de sistemas de gestión en ebook

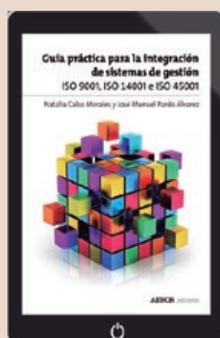
## 01 Guía práctica para la integración de sistemas de gestión. ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001

PDF - 978-84-8143-971-7

EPUB - 978-84-8143-990-8

Natalia Calso y José Manuel Pardo

**23,99€**



## 02 Guía para la aplicación de UNE-ISO 37001:2017

PDF - 978-84-8143-981-6

EPUB - 978-84-8143-982-3

María Hernández y Salvador Román

**67,04€**



## 03 Guía para la aplicación de UNE-EN ISO 9001:2015

PDF - 978-84-8143-912-0

EPUB - 978-84-8143-913-7

José Antonio Gómez

**64,46€**



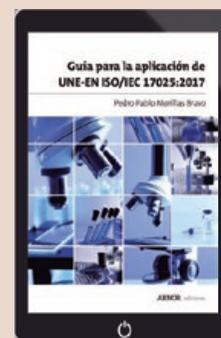
## 04 Guía para la aplicación de UNE-EN ISO/IEC 17025:2017

PDF - 978-84-8143-983-0

EPUB - 978-84-8143-984-7

Pedro Pablo Morillas

**67,04€**





## De un vistazo

Noticias / Entregas de certificados / Formación / Publicaciones

4



24

Casos prácticos  
ISO 37001  
Cepsa



Modelo de Empresa  
Saludable  
Objetivo: bienestar  
de las personas

14



28

Cinco claves para formarse  
como auditor de sistemas  
de gestión



34

Casos prácticos  
ISO 9001  
Mantenimientos Rentables

## Entrevista

Antonio Prada  
Director de Control  
de Calidad y Seguridad  
Alimentaria  
Lidl

20



38

Agenda

¡Edición on line! [revista.aenor.com](http://revista.aenor.com)



**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  
Susana Lozano Godoy  
Carmen Morato García  
Javier Muñoz Ledesma  
David de Pastors Pérez  
Susana Pedrero Villén  
Manuel Romero Alarcón  
Yolanda Villaseñor Sebastián

### REDACCIÓN

Rocío García Lorenzo  
Marta Santos Náñez

### DISEÑO Y REALIZACIÓN

IMP Comunicación

### IMPRESIÓN

AGSM

### DEPÓSITO LEGAL

M 12.602-1978

### ISSN

2255-0801

### SUSCRIPCIÓN ANUAL (11 NÚMEROS)

50 € + IVA

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.

STAFF

## NOTICIAS

## Plan de Contratación Pública Ecológica



Se ha aprobado recientemente por el Consejo de Ministros el Plan de Contratación Pública Ecológica de la Administración General del Estado, sus organismos autónomos y las entidades gestoras de la Seguridad Social hasta 2025. Entre otros aspectos, este plan incluye una tabla de criterios y especificaciones para diferentes ámbitos. Los criterios de valoración de las especificaciones técnicas ambientales contemplan la certificación de acuerdo a normas como las UNE-EN ISO 14024 y UNE-EN 14021 de etiquetas y declaraciones ambientales; UNE-EN ISO 14001 de Sistema de Gestión Ambiental; o UNE-EN ISO 14006 de ecodiseño. El objetivo principal del Plan de Contratación Pública Ecológica pasa por promover la adquisición por parte de la Administración Pública de bienes, obras y servicios con el menor impacto medioambiental posible. ▶

## FORMACIÓN

## Experto en Responsabilidad Social

Con este curso los alumnos podrán entender el concepto y las dimensiones de la Responsabilidad Social; comprender las políticas y estrategias que pueden aplicar las empresas para incorporar la Responsabilidad Social a su gestión; analizar su impacto en la gestión empresarial, valorando los riesgos y las oportunidades que genera; identificar y priorizar los grupo de interés y desarrollar una estrategia de comunicación con ellos; conocer los modelos y guías disponibles para



llevar a la práctica los principios de la Responsabilidad Social; analizar las últimas tendencias relacionadas con los aspectos ambientales, sociales y de buen gobierno de las actividades empresariales; y valorar cada uno de los factores ambientales, sociales y económicos que implica la Responsabilidad Social para comunicarlos eficazmente. ▶

Madrid, 18 de marzo-3 de abril



## ENTREGAS DE CERTIFICADO

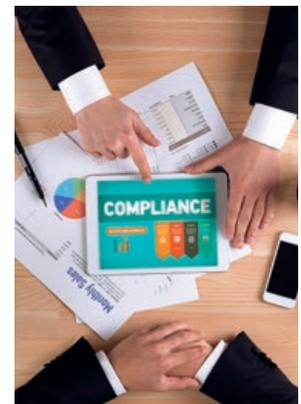
## Son Castelló y Can Valero, polígonos empresariales de calidad

Los polígonos empresariales Son Castelló y Can Valero han conseguido la Marca Q de Polígono empresarial de Calidad, desarrollada por la Coordinadora Española de Polígonos Empresariales (CEPE) en colaboración con AENOR. Se convierten así en los primeros de las Islas Baleares en obtener este certificado que permite aumentar la competitividad de las áreas empresariales y las empresas asentadas en ellas, así como adoptar un enfoque de mejora continua. Se trata de un esquema compatible con otras normas y modelos de gestión, y hace posible asegurar que este valor se mantiene e incrementa a lo largo del tiempo. ▶



## Especialista en Compliance

El objetivo de este curso es que los alumnos se capaciten para poder asumir responsabilidades relacionadas con la gestión de *compliance*, conociendo el marco legal que regula la comisión de delitos en las empresas, y capacitándose para establecer las líneas estratégicas de un modelo de gestión para la prevención de delitos. Este programa de formación se compone de los cursos *Sistemas de gestión de Compliance ISO 19600*; *Prevención y detección de delitos corporativos*; *Taller de implantación de un programa de Compliance*; *Gestión de Compliance penal. Norma UNE 19601*; *Prevención de la corrupción en el entorno empresarial: sistemas antisoborno ISO 37001 y señales de alerta*. Estos cursos pueden realizarse como uno de los módulos de la Titulación Propia de AENOR de Especialista en Compliance o de forma independiente. ▶



Murcia, 4-8 de marzo



## NOTICIAS

## AENOR verificará los reportes de Información No Financiera

AENOR verificará los reportes de Información No Financiera y Diversidad que exige, por primera vez a determinadas organizaciones, presentar un informe de carácter no financiero, dando cumplimiento a la Ley 11/2018. Este informe debe realizarse en los primeros meses de 2019.



De acuerdo con la nueva Ley, además de comprobar por parte del auditor de cuentas que esta información se ha incluido en el informe de gestión, su contenido debe ser verificado por un prestador de servicios de verificación independiente. AENOR es una entidad de referencia en las verificaciones de sostenibilidad y ambientales, realizando más de 400 al año.

La nueva legislación establece que determinadas organizaciones tienen la obligación de reportar anualmente, desde el 1 de enero de 2018, información de carácter ambiental, social, relativas al personal, al respeto de los derechos humanos, la lucha contra la corrupción y el soborno, así como sobre su relación con la sociedad. El objetivo es identificar los riesgos para mejorar la sostenibilidad y aumentar la confianza de los inversores, los consumidores y la sociedad en general. Las empresas obligadas a presentar este informe son las sociedades con más de 500 empleados y aquellas que tengan la consideración de entidades de interés público y reúnan al menos dos de estas tres circunstancias: tener un activo superior a 20 millones de euros, un importe neto de la cifra anual de negocios de más de 40 millones o que el número de empleados supere los 250.

La verificación del estado de Información No Financiera es integrable con otros modelos de Sostenibilidad, indicados por la ley para ayudar al reporte, como las Memorias GRI, la verificación EMAS o las Huellas de Carbono, entre otros. ▶

## ORIENTACIÓN AL CLIENTE

## NOTICIAS

## Nueva oficina en Málaga

AENOR ha abierto una oficina en Málaga con el objetivo de prestar un mejor servicio a empresas e instituciones, basado en la cercanía y eficacia. Esta apertura se enmarca dentro de la dinámica de AENOR de seguir impulsando la competitividad de las organizaciones andaluzas y de su tejido económico, generando confianza en el mercado y la sociedad. Ubicada en el Centro de Negocios Reding, prestará servicio a las organizaciones de toda Andalucía oriental en evaluación de la conformidad, formación y servicios de información. La plantilla de AENOR en Andalucía está compuesta por 40 profesionales.

Andalucía fue una de las primeras comunidades donde AENOR abrió oficina, en el año 1993. Hoy, es una de las comunidades autónomas con mayor número de centros de trabajo certificados por AENOR: más de 9.300 de los más de 80.000 centros certificados en el mundo. Por tipos, los más numerosos en Andalucía son los 3.366 centros de trabajo que han implantado un Sistema de Gestión de la Calidad según la Norma UNE-EN ISO 9001, que mejora los procesos y elimina los costes de la 'no calidad', apostando por la mejora continua. Le siguen los 2.410 centros certificados en Gestión Ambiental conforme con la Norma UNE-EN ISO 14001, que acredita que las organizaciones andaluzas han implantado un Sistema de Gestión Ambiental que ayuda a prevenir los impactos sobre el medio ambiente.



AENOR innova para ofrecer a las empresas andaluzas certificaciones que refuerzan su competitividad, en temas como la seguridad (laboral, alimentaria o de la información), gestión de riesgos, *compliance*, tecnologías de la información o I+D+i, entre otras. ▶

### Oficina de AENOR en Málaga

Paseo de Reding, nº 43, 1º izq.  
29016 Málaga  
Tfno.: 952 122 012  
aenorandalucia@aenor.com



## FORMACIÓN

## Auditor de sistemas de calidad y seguridad alimentaria

Los contenidos de este curso realizan una introducción a la situación actual del sector alimentario. Asimismo, analizan el concepto de seguridad alimentaria, la legislación de aplicación en el sector alimentario y la importancia de mantener un sistema de autocontrol de Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (APPCC). Normas y protocolos privados de seguridad alimentaria, concepto de *Food Defense* y antecedentes, Protocolos de seguridad alimentaria BRC e IFS; metodología para la realización de las auditorías, o competencia y evaluación de los auditores son otros de los contenidos de este curso que se complementan con la realización de casos prácticos. ▶



Madrid, 1-4 de abril



## 2ª Edición del Máster en gestión de empresas agroalimentarias



La segunda edición del *Máster en Gestión de Empresas Agroalimentarias* de AENOR dará comienzo el próximo mes de noviembre. El objetivo de este máster es dotar a los participantes de los conocimientos, habilidades y competencias necesarias para asumir responsabilidades en empresas de este sector. De esta manera se pretende asegurar el cumplimiento de la legislación y garantizar la seguridad alimentaria de los productos, incorporando conceptos como responsabilidad social o sostenibilidad para conseguir una gestión más eficaz.

Diez módulos articulan el contenido del este máster: *Introducción al sector agroalimentario; Legislación alimentaria; Riesgos alimentarios y tecnología alimentaria; Normas y protocolos de calidad y seguridad alimentaria; Nuevas tendencias en el sector agroalimentario; Norma ISO 22000 y certificación FSSC; Protocolo de seguridad alimentaria IFS; Protocolo de seguridad alimentaria BRC; Las auditorías internas de los sistemas de gestión; y Herramientas para una gestión empresarial eficaz.*

La duración del Máster en Gestión de Empresas Agroalimentarias es de 500 horas repartidas en clases presenciales (203), trabajo personal (147) y proyecto final (150). ▶

Madrid, 15 de noviembre de 2019 -10 de septiembre de 2020



## NOTICIAS

## Huellas ambientales para una agricultura sostenible

Bajo el lema *La huella hídrica como indicador para un uso sostenible del agua*, AENOR organizó una jornada técnica sobre huellas ambientales y sostenibilidad en la agricultura en Elche. Técnicos de calidad o de campo, y productores agrícolas se dieron cita en este encuentro donde se analizó cómo calcular las huellas ambiental, hídrica o de carbono. José Magro, Gerente de Sostenibilidad de AENOR, intervino en la jornada con la ponencia *Verificación externa e independiente. ¿Qué aporta?*. Expertos de BAYER, eFoodPrint, Grupo Paloma o Cetaqua también participaron en este encuentro. ▶



## NOTICIAS

## Seminario sobre resistencias antibacterianas

En el marco del programa de la Comisión Europea *Better Training for Safer Food*, AENOR y la Comisión Europea han organizado el primer seminario sobre Prevención, monitoreo y control de Resistencias Antibacterianas en el contexto de *One Health approach* en nueve países de África del Sur: Botswana, Lesotho, Madagascar, Malawi, Mozambique, Namibia, Sudáfrica, Zambia y Zimbabwe. El objetivo de este seminario es dar apoyo en estrategias para promover el buen uso de los antimicrobianos y controlar la resistencia en el ámbito veterinario, seguridad alimentaria y salud pública. Se trata del primero de una serie de 11 seminarios que se llevarán a cabo entre 2019 y 2020 en países de África, Latinoamérica, Asia y Europa. ▶



## Dehesa Grande consigue el certificado de Bienestar Animal

La cooperativa salmantina de vacuno de carne Dehesa Grande, compuesta por más de 600 socios, ha obtenido el certificado de Bienestar Animal AENOR Conform para su cebadero, inaugurado en 2017 y con una capacidad productiva de 1.000 animales de cebo y 6.000 terneros pasteros al año. Dehesa Grande amplía su compromiso con el bienestar animal, pues a finales de 2018 obtuvo esta misma distinción en su matadero propio para el sacrificio de ganado vacuno. El matadero cuenta actualmente con más de 4.000 m<sup>2</sup>, donde se sacrifican anualmente 25.000 canales de vacuno, 75.000 canales de lechazo y 3.000 canales de porcino ibérico. ▶

## ENTREGAS DE CERTIFICADO

## Florette apuesta por la Responsabilidad Social



La empresa navarra de vegetales frescos envasados y listos para consumir, Florette, ha conseguido la certificación AENOR de Responsabilidad Social según el estándar internacional IQNet SR10 para sus centros de Navarra. Se trata de un certificado que avala que está cultivando y elaborando sus productos siguiendo un sistema de gestión de responsabilidad social conforme a dicho estándar internacional. Florette destina un 10 % de la inversión anual a su plan integral de responsabilidad social denominado *Compromiso Florette* para desarrollar acciones sobre alimentación saludable que, a su vez, respeten el entorno social, económico y ambiental de sus áreas de influencia. ▶

## ISO 9001 para XarxaFarma

XarxaFarma, central de compras y servicios para farmacias, ha apostado por la certificación AENOR de Sistema de Gestión de la Calidad según la Norma ISO 9001. El certificado cubre la prestación a las farmacias asociadas de servicio logístico integrado con los principales mayoristas para la distribución de medicamentos, productos sanitarios, productos alimentarios y productos de parafarmacia; y servicios diseñados para la mejora de la gestión de los procesos de compra y de venta. ▶



## NOTICIAS

## Fempa celebra sus IX Jornadas Técnicas



Empresarios instaladores de electricidad y telecomunicaciones se dieron cita en las IX Jornadas Técnicas que organiza la Federación de Empresarios del Metal de la Provincia de Alicante (Fempa), patrocinadas por AENOR entre otras entidades. Durante las jornadas se analizaron cambios normativos, innovaciones tecnológicas relevantes y proyectos que representan nuevas oportunidades para el sector. Este encuentro contó con representantes de la Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo de la Generalitat Valenciana, la Agencia Provincial de la Energía de la Diputación de Alicante, el Instituto Tecnológico AIDIMME, Red de Institutos Tecnológicos de la Comunidad Valenciana (REDIT), la Delegación de Iberdrola en la Comunidad Valenciana, así como un gran número de profesionales en representación de los instaladores y proveedores eléctricos y de telecomunicaciones de la provincia. ▶

## ENTREGAS DE CERTIFICADO

## Calidad y medio ambiente en MARCA

Marca Protección Laboral (MARCA), empresa dedicada a la fabricación de vestuario laboral y perteneciente al grupo internacional Bunzl, ha conseguido los certificados AENOR de Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001 y Gestión Ambiental ISO 14001. El alcance de estas certificaciones cubre la importación, comercialización y distribución de equipos de protección individual, vestuario laboral y otros artículos de seguridad laboral. MARCA nace en Cartagena en 1966 y en la actualidad fabrica además de ropa para el trabajo, guantes de lona, calzado y todo tipo de equipos de protección individual (EPI). ▶



## ISO 45001 e IQNet SR10 para Electrozemper

Ha obtenido los certificados de AENOR de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de acuerdo con la Norma ISO 45001 y de Gestión de la Responsabilidad Social según IQNet SR10. Estas certificaciones de Electrozemper, entidad que diseña y fabrica iluminación de emergencia, incluyen el diseño, producción, comercialización y servicio posventa de equipos para iluminación de emergencia y sus accesorios, y de luminarias antideflagrantes y sus accesorios. También incluyen la comercialización y servicio posventa para iluminación y sus accesorios. ▶

## FORMACIÓN

## Buenas prácticas de fabricación de medicamentos

Este curso tiene como principales objetivos que los alumnos conozcan el marco legal de aplicación a la fabricación de medicamentos; comprendan los requisitos establecidos en las buenas prácticas de fabricación de medicamentos (GMP); y establezcan una gestión de la documentación eficaz. Sus contenidos ahondan en aspectos relativos al personal, locales y equipos, organización y control documental, prevención de la contaminación cruzada, producción, control de calidad, estudios de estabilidad, actividades subcontratadas, o reclamaciones y retirada del producto. Los contenidos teóricos se complementan con la realización de ejercicios prácticos. ▶



Madrid, 28 de mayo. ▶



## ENTREGAS DE CERTIFICADO

## Apuesta por la calidad en SENCICO

El Servicio Nacional de Capacitación para la Industria de la Construcción – SENCICO, Organismo Público Adscrito al Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento del Perú, ha apostado por la certificación AENOR de Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001. Entre otros objetivos, SENCICO tiene como finalidad la formación de los trabajadores del sector de la construcción, la educación superior no universitaria, el desarrollo de investigaciones vinculadas a la problemática de la vivienda y edificación, así como la elaboración y actualización de normas técnicas que se incorporan al Reglamento Nacional de Edificaciones. ▶



## SERVICIOS

## NOTICIAS

## Inspección técnica de estanterías

AENOR ha organizado una jornada informativa sobre su servicio de Inspección Técnica de Estanterías (ITE) conforme a la Norma EN 15635. El objetivo de esta inspección es garantizar el mantenimiento de los sistemas de almacenaje, considerados equipos de trabajo por la legislación de prevención de riesgos laborales. Carlos Villarroja, Director de Desarrollo de Negocio de AENOR en Cataluña analizó las auditorías de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales ISO 45001 y la Auditoría Legal de Prevención de Riesgos Laborales, y su interacción con el marco normativo y legislativo de la ITE. Por su parte, Ana María López, Coordinadora Técnica de AENOR, explicó el proceso de ITE y la validación de uso de los equipos de almacenaje. ▶



## PUBLICACIONES

## Guía para la aplicación de UNE-EN ISO 13485

AENOR ha editado la *Guía para la aplicación de UNE-EN ISO 13485:2016* publicada por la Organización Internacional de Normalización (ISO). Está pensada para ayudar a las organizaciones del sector del producto sanitario a implantar los requisitos de la Norma ISO 13485, demostrando con ello su capacidad de proporcionar productos y servicios relacionados que cumplen con las leyes y reglamentos de la industria sanitaria. Además, la *Guía para la aplicación de UNE-EN ISO 13485:2016* puede ser de utilidad para autoridades reguladoras y entidades de certificación relacionadas con la conformidad con la Norma ISO 13485. ▶

## Convenio de colaboración con SEGG

AENOR y la Sociedad Española de Geriatría y Gerontología (SEGG) han firmado un convenio de colaboración. Así, AENOR prestará servicios de auditoría para los servicios sociales públicos o privados de Residencias, Centros de día, Ayuda a Domicilio o Telesistencia, que contraten con SEGG su sello de acreditación. El modelo científico de acreditación de calidad desarrollado y con propiedad intelectual de SEGG® es un sistema consensuado por expertos en geriatría y gerontología con amplia experiencia en servicios sociales y sanitarios de atención a personas mayores, que establece unos requisitos o estándares de calidad y gestión adecuados para ofrecer seguridad y garantía a las personas mayores y profesionales de los servicios. Incluye los servicios en Centros Residenciales, Centros de Día, Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD) y Servicio de Telesistencia Domiciliaria (TAD).

Javier Muñoz, Director de Operaciones de Conformidad de AENOR, y José Antonio López, Presidente de SEGG, han sido los encargados de firmar el convenio. ▶



## FORMACIÓN

## Técnicas eficaces de venta para la fidelización de clientes

El objetivo de este curso es aportar y trabajar una metodología comercial que impacte en la actitud, desempeño y habilidades comerciales de los alumnos que les permita mejorar su eficacia en las ventas y la relación con sus clientes. Los contenidos analizan aspectos como actitud, habilidades y conocimientos del vendedor del siglo XXI; errores habituales que hay que evitar para incrementar la tasa de conversión de ventas; los cambios digitales y el vendedor-consultor; o la legitimización del vendedor y la construcción de confianza. ▶

Madrid, 20-21 de mayo



## ENTREGAS DE CERTIFICADO

## Gestión de la Energía en VEIASA



La realización de inspecciones técnicas de vehículos, los servicios de calibración y ensayo y de control metrológico del Estado es el alcance del certificado AENOR de Sistema de Gestión de la Energía ISO 50001 que ha conseguido Verificaciones Industriales de Andalucía (VEIASA). Se trata de una empresa pública, dependiente de la Consejería de Empleo, Empresa y Comercio de la Junta de Andalucía, cuyo objetivo es realizar las actuaciones de inspección y control derivadas de la aplicación de las distintas regulaciones industriales, así como la prestación de todo tipo de servicios que contribuyan al desarrollo de la industria en la comunidad autónoma de Andalucía. ▶

## ENS para el Ayuntamiento de Utebo

Ha obtenido el certificado AENOR del Esquema Nacional de Seguridad (ENS) que establece la política de seguridad en la utilización de medios electrónicos, y está constituido por principios básicos y requisitos mínimos que permitan una protección adecuada de los sistemas de información, servicios y su información. El Ayuntamiento de Utebo es el primer ayuntamiento de España de menos de 20.000 habitantes en certificarse en el ENS siendo, además, el tercero de España y el primero de todo Aragón. ▶



## Gestión socialmente responsable en el Institut Guttmann



La certificación AENOR de Gestión de la Responsabilidad Social IQNet SR10 que ha obtenido el Institut Guttmann cubre la promoción, impulso y consecución de la rehabilitación integral de las personas afectadas por una lesión medular, un daño cerebral adquirido u otra discapacidad de origen neurológico. Asimismo, incluye el hospital especializado en el tratamiento médico-quirúrgico y la rehabilitación integral de estas personas; el desarrollo de la investigación y la docencia en este ámbito de la neurociencia; y la oferta de los apoyos y servicios más convenientes para que logren una reinserción social satisfactoria, así como la contribución al pleno reconocimiento de sus derechos y a una efectiva equiparación de oportunidades. ▶

## ENTREGAS DE CERTIFICADO

## Cartas de Servicio al Ayuntamiento de Madrid

AENOR ha certificado cuatro nuevas Cartas de Servicio del Ayuntamiento de Madrid: Juventud; Arbolado Urbano; Centro de Prevención del Deterioro Cognitivo; y Policía Municipal de Atención a la Mujer, Menor, Mayor y Sociedad Diversa. Además, el consistorio ha renovado otras 18, que son Clases y escuelas deportivas; Competiciones deportivas; Medicina Deportiva y Psicomotricidad; OMIC- Oficina Municipal de Información al Consumidor; Calidad del Aire; Actividades de Educación y Sensibilización Ambiental; Gestión del Agua; Habitabilidad y salubridad en la vivienda; Actividades Sanitarias para la Prevención y Protección de la Salud en el Trabajo; Agencia de Actividades; Red de Bibliotecas; SAMUR Social; Atención e información turística; Visitas guiadas oficiales de Madrid; Atención al turista extranjero; Atención integral al Contribuyente; Padrón de habitantes; e Información Estadística.

Las Cartas de Servicios son documentos públicos mediante los cuales las organizaciones informan a los usuarios de los servicios que prestan y de los compromisos que asumen en la prestación de estos. En su desarrollo se tienen en cuenta las necesidades y expectativas de los ciudadanos, que pueden participar en el proceso de elaboración.



La Certificación para Cartas de Servicios está basada en la Norma UNE 93200 y en su auditoría se incluye la inspección de cliente misterioso, en la que un auditor se hace pasar por usuario para comprobar los procedimientos y la atención. Asimismo, implica la comunicación al público del grado de cumplimiento de dichos compromisos a través del seguimiento de los indicadores. ▶



## Cinco certificaciones para Sareb

La Sociedad de Gestión de Activos Procedentes de la Reestructuración Bancaria (Sareb) ha recibido cinco nuevas certificaciones de AENOR. Se trata de los certificados ISO/IEC 27001 de Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, ISO 22301 de Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio, ISO 9001 de Sistema de Gestión de la Calidad, ISO 14001 de Sistema de Gestión Ambiental e ISO 45001 de Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. Estas certificaciones se suman a las ya recibidas por Sareb en 2017 de *Compliance* Penal según UNE 19601 y Gestión Antisoborno de acuerdo con la ISO 37001. ▶

## La cueva turística El Soplao, accesible para todos

AENOR ha concedido la certificación de accesibilidad universal según la Norma UNE 170001 a la cueva de El Soplao, primera cueva turística ubicada en Cantabria. Esta certificación garantiza la igualdad de oportunidades en el acceso, uso y disfrute de los entornos y servicios a todas las personas. El Soplao se convierte así en la primera instalación turística subterránea accesible de Europa, lo que se espera se traduzca en una mayor asistencia de personas a la cueva. El certificado abarca al 100 % de la visita turística, incluyendo aparcamientos, accesos exteriores, terraza, miradores, tienda de recuerdos, cafetería y restaurante-autoservicio. La obra más importante que ha sido preciso acometer es un ascensor en el interior de la cueva para salvar un desnivel que impedía a ciertas personas poder contemplar una de las salas más espectaculares de la cueva, como es la sala de la Ópera. ▶



## ENTREGAS DE CERTIFICADO

Agaz, certificado en *Compliance* Penal

Grupo Agaz Abogados y Consultores es el primer despacho de Andalucía que consigue el certificado de *Compliance* Penal emitido por AENOR. El despacho de abogados tiene sedes en Granada, Almería y Madrid. Este certificado acredita que la organización ha implantado un Sistema de Gestión de *Compliance* Penal que cumple con los requisitos de la Norma UNE 19601, apostando por una cultura ética, de garantía y buen hacer, implicado en la mejora continua. Esta certificación se suma a las ya obtenidas por Agaz en Gestión de la Calidad ISO 9001 y Ambiental ISO 14001. ▶

## Fundación San Prudencio, transparencia e integridad



La Fundación San Prudencio ha recibido el certificado de *Compliance* Penal de AENOR, según la Norma UNE 19601. La Fundación San Prudencio es una entidad sin ánimo de lucro que participa en el desarrollo económico y social de más de 400 empresas de Vitoria-Gasteiz y Álava. El Sistema de Gestión de *Compliance* Penal, según la Norma UNE 19601, contribuye a generar confianza ante los grupos de interés, ayudando a consolidar la reputación de las organizaciones. La implantación de esta certificación permite a las empresas la gestión segura de la organización estableciendo una cultura de integridad, transparencia, honestidad y cumplimiento estricto de toda la normativa que les afecta. ▶

## Fraternidad-Muprespa verifica su Huella de Carbono

Por segundo año consecutivo, Fraternidad-Muprespa ha verificado con AENOR el cálculo de su Huella de Carbono. Con respecto al año anterior, se ha logrado mejorar las ratios de emisión de gases invernadero en casi todos los parámetros evaluados, consiguiendo un resultado de 4.333,44 (T CO<sup>2</sup>eq). Este certificado acredita la veracidad del cálculo de las emisiones generadas por la actividad empresarial y se elabora de acuerdo a los requisitos de la Norma UNE-EN ISO 14064-1. Fraternidad-Muprespa reafirma así su compromiso con el medio ambiente, sus grupos de interés y la sociedad en general. ▶



## ASBEM certificada en Gestión de la Calidad

AENOR ha concedido el certificado ISO 9001 de Sistema de Gestión de la Calidad a la Asociación Burgalesa de Esclerosis Múltiple (ASBEM). Este certificado cubre la actividad de prestación de servicios de atención social, fisioterapia, psicología, logopedia, terapia ocupacional, yoga, transporte a afectados, gestión de medicación y préstamo de ayudas técnicas para personas con enfermedad de esclerosis múltiple, esclerosis lateral amiotrófica y otras enfermedades neurodegenerativas afines. Pero también la atención a familias; la información, asesoramiento, sensibilización y formación en aspectos relacionados con la enfermedad; y la programación y seguimiento de las actividades de voluntariado en el programa de difusión y sensibilización. ▶



**ENTREGAS DE CERTIFICADO****Metro de Bilbao apuesta por la gestión de la energía**

Metro de Bilbao ha recibido el Certificado de Gestión de la Energía de acuerdo con la Norma ISO 50001 para transporte de viajeros por ferrocarril metropolitano, convirtiéndose en la primera empresa ferroviaria española en conseguir esta certificación de AENOR. Este certificado contribuye a gestionar y reducir el consumo de energía de las empresas, con la influencia positiva que supone en cuanto a reducción de costes financieros asociados y de emisiones de Gases de Efecto Invernadero. Entre otras ventajas, da cumplimiento de forma continua a la legislación vigente en la materia, facilita el cometido de los Gestores Energéticos e implanta y realiza el seguimiento de actuaciones procedentes de auditorías energéticas. ▶

**ISO 14001 para todos los puertos de Tenerife**

La Autoridad Portuaria de Santa Cruz de Tenerife ha renovado su certificación AENOR de Sistema de Gestión Ambiental conforme a la Norma ISO 14001, incorporando los puertos de Granadilla, La Palma, La Gomera, El Hierro y Los Cristianos. La certificación engloba en los seis puertos actividades tan diversas como la gestión urbanística, de proyectos y ejecución de las obras en el ámbito portuario; la prestación de los servicios generales y gestión de los servicios portuarios técnico náuticos, además de los servicios comerciales correspondientes al suministro de agua y electricidad. ▶

**Seguridad de la Información en CCS de Chile**

La Cámara de Comercio de Santiago de Chile ha apostado por la certificación AENOR de Sistema de Gestión de Seguridad de la Información de acuerdo con la Norma ISO/IEC 27001. El alcance de este certificado cubre los sistemas de información que dan soporte a servicios *core* de negocio, como Servicios Gremiales, Informaciones Comerciales, Gestión de Proveedores y Centro de arbitraje y Mediación. Y también a los servicios de soporte de Servicios Compartidos Tecnológicos y Servicios Compartidos de Administración, según la declaración de aplicabilidad en vigor a la fecha de emisión del certificado. ▶

**Continuidad de Negocio en Mapfre**

MAPFRE GLOBAL RISKS, MAPFRE RE y las Direcciones de Prestaciones y Proveedores no vida de MAPFRE ESPAÑA han obtenido el Certificado del Sistema de Gestión de la Continuidad del Negocio de AENOR según la Norma UNE-EN ISO 22301. Estas nuevas certificaciones dan conformidad de que MAPFRE aplica un sistema de gestión de continuidad de negocio que prepara a la aseguradora para que, frente a un desastre, pueda recuperar su operativa en un tiempo previamente establecido y consiga minimizar el impacto de esos acontecimientos adversos. El alcance incluye las actividades que desarrollan más de 2.600 personas en 25 edificios y centros de trabajo. ▶



# Objetivo: bienestar de las personas

El Modelo de Empresa Saludable de AENOR se ha transformado para adaptarse a la realidad de las organizaciones seguras, saludables y sostenibles. Así, ha integrado la Estructura de Alto Nivel de ISO para facilitar su integración con otros sistemas de gestión; ha ampliado el concepto de “empresa saludable” a cualquier tipo de organización y a sus partes interesadas; e incluye un anexo que facilita a las organizaciones la implantación del modelo.

**Marta Serrano**  
Gerente de  
Sanidad  
AENOR

La Declaración de Luxemburgo, asumida por todos los miembros de la Red Europea para la Promoción de la Salud en el Lugar de Trabajo (ENWHO, 1996) en 1997, y la publicación por parte de la Organización Mundial de la Salud (OMS, 1956) del documento “Entornos laborales saludables: fundamentos y modelo de la OMS” en 2010, fueron los precedentes para que se iniciara un camino hacia la excelencia en la salud, seguridad y bienestar en el trabajo a través de la mejora continua en la gestión de las cuatro avenidas de influencia para un entorno laboral saludable establecidas por la OMS. Esto es, ambiente físico de trabajo, entorno psicosocial de trabajo, recursos personales en el

trabajo y participación de la empresa en la comunidad.

En este marco, AENOR publicó en 2012 el primer Sistema de Gestión de Empresa Saludable y ya son más de 1.000 los centros en España, y diversos países, que han apostado por esta certificación. Acorde con la realidad de las empresas, el propósito de este sistema de gestión va más allá de la prevención de las lesiones y el deterioro de la salud de los trabajadores. Su propósito es continuar incidiendo en su estilo de vida personal y familiar, y así llegar hasta la sociedad de manera global. Se centra en crear un marco de referencia para que no solo las personas de las organizaciones perciban de manera positiva las condiciones laborales y se genere un



clima laboral seguro y saludable, sino también para que otras partes interesadas en la sociedad (usuarios, clientes, proveedores, familias) puedan compartir y participar también de estos beneficios. De esta forma, la organización logra una nueva estrategia de liderazgo centrada en el bienestar.

Así, la cultura de una organización segura, saludable y sostenible deberá evolucionar hacia:

- La consecución de unos trabajadores, sus familias, clientes, usuarios, personas y otras partes interesadas más sanos, motivados y satisfechos que sientan con orgullo la pertenencia a dicha organización o tener relación con ella.
- Una mejora en todos los entornos bajo la capacidad de influencia de la organización, que la hagan atractiva para otros profesionales y que, además, retiene el talento.
- Un incremento de los clientes, usuarios y otras partes interesadas en el uso de los productos o servicios responsables que la organización ofrece.
- Una mejora de la imagen corporativa mediante la proyección de una organización segura, saludable y responsable en la que pueden participar los propios trabajadores, clientes, proveedores y otras partes interesadas hasta llegar a convertirse en un referente en su sector y dentro de la sociedad.

Por todo ello, AENOR ha realizado un proceso de transformación del

Modelo de Empresa Saludable para adaptarlo a esta tendencia cultural. El objetivo general de la evolución del modelo ha sido, por un lado, facilitar su integración con otros sistemas gestión gracias a la Estructura de Alto Nivel de ISO. De esta forma se consiguen minimizar los recursos necesarios y simplificar la información documentada necesaria. Y, por otro, ampliar el concepto de “empresa saludable” a cualquier tipo de organización y a sus partes interesadas. Pero el objetivo específico ha puesto el foco en incluir un anexo que guíara a las organizaciones en el diseño, planificación, desarrollo, seguimiento y mejora continua del sistema de gestión, de los planes, de los programas y de las acciones que pongan en marcha para dar respuesta a sus necesidades bajo el paraguas de este documento.

Se trata de cambios que eran necesarios para dar respuesta a la realidad actual de las empresas. Este proceso de transformación ha coincidido con la publicación de la Norma ISO 45001 de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, con la que el Modelo de Empresa Saludable debe estar estrechamente relacionado. En definitiva, en este nuevo modelo las organizaciones encontrarán una herramienta más fácil para su aplicación e integración, y de gran eficacia en la gestión de empresas seguras, saludables, sostenibles y comprometidas, independientemente de su tamaño, sector y ubicación geográfica.

### Proceso evolutivo

La OMS en su modelo de Entornos de Trabajo Saludables establece cuatro avenidas mencionadas anteriormente: ambiente físico de trabajo, entorno psicosocial de trabajo, recursos personales en el trabajo y participación de la empresa en la comunidad. Debido a la legislación existente sobre seguridad y salud laboral, en casi todos los países las dos primeras avenidas ya son tratadas por la gran mayoría de las organizaciones en el marco de sus sistemas de gestión de la seguridad y la salud laboral (SSL), ya sea a través de un sistema de gestión según el Estándar OHSAS 18001 o ahora con la Norma ISO 45001. Así, la evolución del Modelo de Empresa Saludable de AENOR ha unificado en una sola área la gestión de la SSL: *salud y seguridad de las personas de la organización*. En relación con los recursos personales en el trabajo, la solución más implementada en las organizaciones gira en torno a programas focalizados en promocionar e implantar hábitos saludables en el ámbito de las personas, sus familias y el entorno. Por eso, se ha decidido denominar a esta área *Estilo de vida*, donde tendrá cabida todo tipo de acciones centradas en los factores de riesgo relacionados con hábitos de vida y salud dentro y fuera de la organización.

Los elementos que influyen en los entornos psicosociales laborales son, entre otros, el estilo de gestión del trabajo de las personas, las políticas de ►►



## EXPERIENCIAS

# Promover hábitos saludables

**Gabriel Toledo**

Médico del Trabajo

**Nuria Villalvilla**

Servicio Prevención Mancomunado  
DKV Seguros  
Grupo DKV

DKV comenzó el año 2014 con propósitos saludables, trabajando con esfuerzo e ilusión en una gran iniciativa: el proyecto Corporate, cuyo objetivo era ayudar a otras empresas a ser saludables, así como a nuestra propia organización. Para ello había que predicar con el ejemplo y el primer paso de este gran proyecto fue conseguir el certificado del Modelo de Empresa Saludable de la mano de AENOR. Unos meses después de un intenso trabajo por parte del equipo del Servicio de Prevención y otras áreas de la compañía, en junio del año 2014 nos llegó la gran noticia: ¡lo habíamos conseguido! Así, nos convertimos en la primera empresa del sector asegurador en obtener esta certificación de AENOR. Sin la colaboración y participación de toda la organización no hubiese sido posible alcanzar este gran reto.

Para ello se elaboró un cronograma de actuación en el que se consideró imprescindible como punto de partida conocer el estado de salud y bienestar de todos los empleados. Con la información recogida a través de la encuesta de salud, los datos de los reconocimientos médicos de vigilancia de la salud y otras iniciativas recogidas por parte de los representantes legales de los empleados en materia preventiva y el Comité de Dirección se definió un Plan de trabajo- Plan de Empresa Saludable- que ha ido evolucionando hasta llegar a la actual estructura integral de Bienestar Personal en la que se trabaja actualmente. Todo ello con acciones concretas que permiten a la organización mejorar su nivel de salud y bienestar de acuerdo con los cuatro ámbitos de actuación del Modelo de Empresa Saludable: salud física, salud emocional, recursos de salud y participación en la comunidad, dando especial relevancia a nuestro programa de envejecimiento saludable y con el apoyo de la comunidad de Empresa Saludable en la herramienta de comunicación interna de la compañía.

Desde ese momento se pudo proporcionar una oferta de valor añadido para las empresas dentro de las pólizas para colectivos. Así, contribuimos a que también puedan ser saludables, promocionando hábitos saludables para prevenir enfermedades y, en definitiva, enseñándoles a cuidar de su salud.

El proceso de mejora continua contempla la revisión anual de nuestro sistema de gestión de empresa saludable por el equipo auditor de AENOR, siempre con una visión constructiva y en el que cada pequeño paso que damos aporta valo

## ■ Modelo de Bienestar Personal de DKV



► conciliación de recursos humanos, la comunicación, el liderazgo y compromiso, el clima laboral, la cultura de la organización con respecto a las personas y su bienestar, contribuyendo a una cultura positiva en seguridad, salud y bienestar laboral (SSBL). Siendo todos ellos factores que promueven la *Cultura y gestión enfocada al bienestar de la organización*.

Por último, muchas organizaciones cuentan con proyectos dentro del marco de su *Compromiso con la comunidad*, promoviendo y gestionando acciones para la sociedad donde opera, muchas de ellas focalizadas en el cuidado del medio ambiente y del bienestar global de la misma. Ejemplos de estas acciones son los planes de acción enfocados a mejorar las posibilidades y oportunidades de la comunidad donde se establece la organización, al mantenimiento de la ética empresarial y lucha contra la corrupción, la contribución a la sociedad a través de productos y servicios útiles y en condiciones justas, o el respeto al medio ambiente evitando la contaminación, minimizando



Fotografía: GSK España

Este proceso de transformación ha coincidido con la publicación de la Norma ISO 45001 de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, con la que el Modelo de Empresa Saludable está estrechamente relacionado

la gestión de residuos y racionalizando el uso de los recursos naturales y energéticos.

### Factores de éxito

Implantar el Modelo de Empresa Saludable de AENOR debe partir de una decisión estratégica y de un imperativo ético de la organización; esta es la base de todo. El éxito de este sistema de gestión depende tanto del liderazgo de todas las partes implicadas, como de los compromisos que se asuman, desde los más individuales a los más colectivos y sociales. Por ello, la participación de todos los niveles y funciones dentro de la organización, por un lado, y de las partes interesadas externas a la organización por otro, es clave. Solo de este modo se podrá establecer una cultura del bienestar completa en la organización integrando, no solo la protección de la salud, sino la prevención y la promoción, no quedándose en el trabajador y en la empresa, sino extendiéndola a la persona, a su familia y al entorno donde vive. Solo partiendo del compromiso sincero de los líderes de la empresa, podrá integrarse esta cultura del bienestar en los procesos, en la estructura y en la gestión; en definitiva, en la estrategia de toda la organización. Para ello es fundamental que ►►



## EXPERIENCIAS

### Apoyo a la salud y el bienestar

**Dra. María de Juana Izquierdo**  
EU & NA Medical Services Manager  
GSK España

GSK es una compañía farmacéutica global guiada por la ciencia e innovación responsable cuyo propósito es ayudar a las personas a hacer más, sentirse mejor y vivir más tiempo. Este compromiso comienza con los empleados de GSK. Así, contamos con normas corporativas relativas al medio ambiente, seguridad, salud, bienestar y sostenibilidad que constituyen el fundamento del sistema de gestión implantado. Coherentes con esto, GSK España ha apostado por la certificación AENOR de los sistemas de gestión ambiental ISO 14001; seguridad y salud en el trabajo OHSAS 18001 y el Modelo de Empresa Saludable. No en vano GSK ha sido la primera compañía farmacéutica en verificarse con el Reglamento EMAS (1999) y certificarse como empresa saludable (2014).

El conjunto de estas certificaciones marca un camino claro en el trabajo diario. Nos ayudan a estandarizar los diferentes procesos y constituyen una herramienta que nos asegura la mejora continua, cumpliendo con nuestro objetivo de innovar siendo responsables con el medio ambiente, nuestros empleados y la sociedad en general.

La certificación del Modelo de Empresa Saludable culminó dando pie al lanzamiento en 2015 del programa *GSK Smile*, programa holístico que ofrece acciones tradicionales y novedosas de promoción de la salud donde todos los empleados tienen cabida. Su objetivo es ayudar a las personas a gestionar y aumentar su energía, mejorando su salud y bienestar.

Hay que destacar también la iniciativa *Partnership for Prevention (P4P)*, un programa global de la compañía implantado en España en 2018 dirigido a los empleados y sus familias. El fin es ayudarles a llevar una vida saludable gracias al acceso a 40 servicios de atención médica preventiva recomendados por la OMS para el cuidado de la salud que incluyen servicios como inmunizaciones, exámenes de detección de cáncer, atención prenatal o abandono del hábito tabáquico. Esto convierte a GSK en la primera compañía multinacional en disponer de un programa de atención médica preventiva de esta envergadura en el ámbito mundial.

Siempre que es posible, la mayoría de las acciones se ponen en marcha durante la jornada laboral, lo que facilita la participación del empleado al no implicar desplazamientos ni inversiones de tiempo adicionales. Las acciones son coherentes con la realidad de la empresa ya que están alineadas con los factores identificados dentro del Modelo Empresa Saludable y con los valores de GSK.

Los resultados están siendo muy positivos. Los datos de los informes epidemiológicos anuales que ofrece Vigilancia de la Salud y la encuesta de clima laboral indican que el 89 % de los empleados de España opina que *GSK apoya activamente la salud y bienestar de sus empleados*.



## EXPERIENCIAS

# Una experiencia positiva

Ángel Gómez

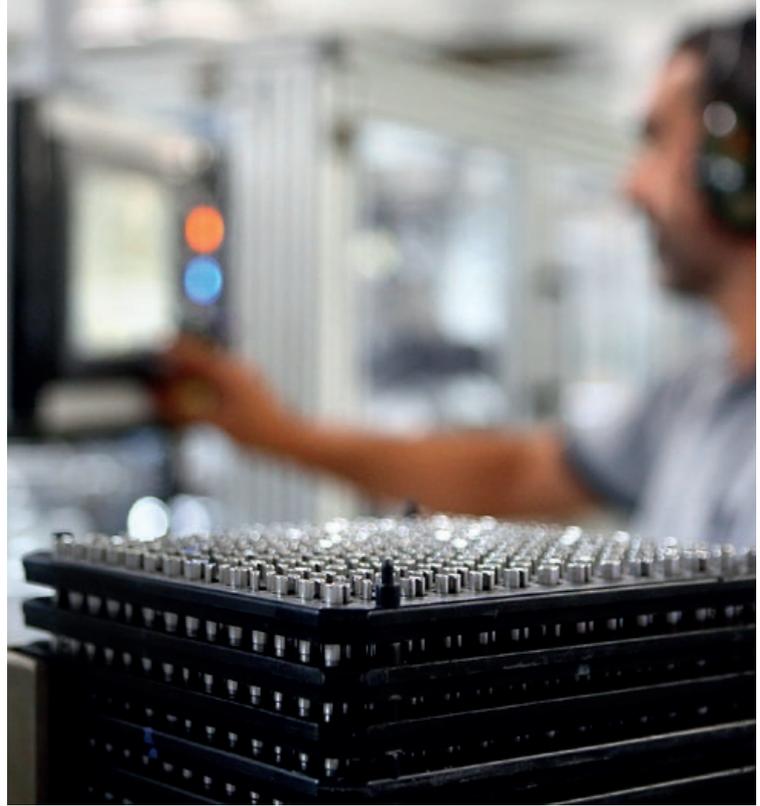
Jefe del Servicio Médico  
Orkli

Orkli, como empresa del mundo cooperativo, ha asumido desde siempre los principios filosóficos que ponen a la persona y su entorno en el centro de la gestión empresarial. Y siendo la salud un bien fundamental que forma parte de la propia dignidad del ser humano, su adecuada prevención y protección viene siendo norma básica en todas nuestras actividades de gestión.

Así, desde su nacimiento, las actividades de prevención y protección de la salud en Orkli no se limitaban a la mera gestión de los requisitos legales de prevención de los riesgos derivados de su actividad laboral, sino que abarcaban otras actividades de promoción de hábitos saludables y fomento de relaciones con la comunidad, aunque no gestionados de manera sistemática.

En ese contexto, en el año 2013 conocimos el Modelo de Empresa Saludable de AENOR. Decidimos que era una excelente herramienta para estructurar y dirigir nuestra actividad médico-preventiva, así como de promoción de la salud y el bienestar de los trabajadores y las trabajadoras de Orkli y su entorno. La estructura del modelo, la amplitud de sus escenarios de trabajo y sus directrices nos permitían sistematizar nuestra actividad y los esfuerzos realizados hasta entonces; a la vez que nos facilitaban muy considerablemente la planificación y el desarrollo de nuevos proyectos. Además, el Modelo de Empresa Saludable nos ayudaba a la difusión de los valores y objetivos de salud y bienestar, y a su comprensión por parte de todas las personas que componen Orkli.

Y aplicamos el Modelo, y recibimos la certificación de AENOR en marzo de 2016. Poco a poco se van instaurando en todos los estamentos de la empresa actitudes saludables. Las ventajas y beneficios de su aplicación se van notando de manera difusa, ocasional, pero es una tarea con resultados a más largo plazo. Tenemos la convicción absoluta de que estamos en el buen camino. El fin lo merece y el Modelo de Empresa Saludable lo facilita y nos mantiene con ánimo.



Fotografía: Orkli

► se designen los recursos necesarios y suficientes.

De acuerdo con este compromiso la organización definirá unos objetivos alineados con los objetivos clave de la empresa, que serán entendidos por todos sus integrantes. Este es el modo de implementar un sistema de gestión sostenible y continuado en el tiempo, en el que de manera natural se integra la participación, la consulta y la comunicación a los trabajadores, representantes y partes interesadas. La implicación de todos ellos permitirá lograr una cultura colectiva del bienestar e inculcar de manera espontánea la responsabilidad de hacerla extensiva a su entorno familiar y personal, comunitario y a otras partes interesadas, multiplicándose de modo exponencial los efectos beneficiosos.

Pero para que estos planes y programas de bienestar sean realmente beneficiosos, deben partir de una correcta identificación, evaluación y determinación de factores de riesgo relacionados con la salud, la seguridad de los integrantes de la organización, el estilo de vida, la responsabilidad de la empresa con su entorno y la cultura del bienestar organizacional. Todo ello sin olvidar los requisitos legales de seguridad y salud en el trabajo, que deben ser prioritarios. El resultado serán unos planes y programas

de bienestar y compromiso social integrados en la estrategia global de la organización con la capacidad para romper con los "silos" y lograr los resultados previstos.

Nada de esto tendrá sentido si no se realizan esfuerzos para fomentar e incrementar la capacidad individual de cada persona con el fin de mantener un óptimo estado de salud y una calidad de vida adecuada en cada momento. Y tampoco si no se realiza la evaluación continua del desempeño del sistema para asegurar el logro de los objetivos marcados, la obtención de los resultados previstos y, en el caso de no ser así, tener el compromiso de realizar el análisis de los fallos que nos ayuden a generar nuevas oportunidades de mejora.

### Algunas claves para la implantación

Las organizaciones que utilicen esta herramienta por primera vez deberán realizar un análisis ordenado de las acciones que llevan a cabo en cada una de las avenidas que define el modelo. Aquellas otras que ya tengan experiencia en el Modelo de Empresa Saludable de AENOR deberán identificar los requisitos nuevos y revisados y valorar el modo en que tendrán que modificar o no su sistema de gestión para cumplir con la nueva



## EXPERIENCIAS

# Comprometidos con el bienestar

**Pilar Urdiola**

Responsable del Servicio Médico  
Red Eléctrica de España

### CURSOS RELACIONADOS



- Sistema de gestión de empresa saludable
- Implantación del sistema de gestión de empresa saludable
- Auditor interno de sistemas de gestión de empresa saludable

versión del esquema. Una de las novedades es que este modelo ha evolucionado para integrar la Estructura de Alto Nivel de ISO incluida en las normas de sistemas de gestión. Así, se deberán analizar las oportunidades y no solo los riesgos, reforzando el carácter proactivo del modelo, que promueve actuar antes de que suceda el problema de seguridad, de salud, organizacional o en la comunidad.

Posteriormente, todas las organizaciones tendrán que desarrollar un plan de implantación que incluya las acciones necesarias para poder dar respuesta a los requisitos. Con el fin de garantizar la eficacia en el funcionamiento del sistema de gestión es primordial que se imparta formación específica en el modelo para las personas con funciones y responsabilidades en él. Ello facilitará la identificación de los cambios necesarios y la puesta en marcha de estos dentro de la organización. Por último, las organizaciones deben verificar la implantación efectiva de los cambios de gestión mediante auditorías internas u otras herramientas. ▀

Para Red Eléctrica la salud de sus personas ha sido siempre una prioridad. Desde hace muchos años, además de trabajar en prevención de riesgos laborales, veníamos realizando campañas de prevención y de promoción de la salud. Pero en 2014, tras un análisis de nuestra situación de partida, implantamos un sistema de gestión de Empresa Saludable guiados por nuestros principios de excelencia y siguiendo el modelo establecido por la Organización Mundial de la Salud (OMS). Esto nos permitió organizar todas estas acciones de manera más coherente y estructurada para la planificación, seguimiento y evaluación de todas las intervenciones encaminadas a procurar un mayor bienestar a nuestras personas y a nuestro entorno.

El Modelo de Empresa Saludable pasó a ser una de las líneas fundamentales del Plan Director de Recursos Humanos en línea con el Plan Estratégico de la compañía, lo que demuestra el alto nivel de compromiso de la dirección con el bienestar de las personas de nuestra empresa.

Todo esto nos ha llevado a incorporar cada vez más acciones enfocadas a generar ambientes de trabajo saludables y a contribuir al bienestar en todos los ámbitos contemplados en el modelo, como la prevención y promoción de la salud con la implantación de hábitos de vida saludables; la mejora del entorno psicosocial, progresando en la conciliación de la vida laboral y personal en un entorno de trabajo flexible y en la gestión de las emociones. Además, más allá de nuestra propia compañía, el Modelo de Empresa Saludable contribuye al desarrollo del entorno. De ahí los avances en la gestión de la diversidad y en la mejora del entorno social.

El Modelo de Empresa Saludable de AENOR tiene además un papel protagonista en el alineamiento con el Compromiso de Sostenibilidad del Grupo Red Eléctrica, aprobado en 2017 con un horizonte 2030, contribuyendo al objetivo de mejorar el bienestar de las personas que conforman el capital humano de la empresa. La adaptación a los nuevos tiempos impone una transformación cultural y la implantación de nuevas formas de trabajo, a las que sin duda también contribuye este modelo.

Los avances realizados en estos años se han visto recompensados por algunos reconocimientos externos pero, sobre todo, por la satisfacción de saber que nuestras personas se sienten mejor y orgullosas de pertenecer a esta compañía.

ENTREVISTA

# Antonio Prada

Director de Control de Calidad  
y Seguridad Alimentaria  
Lidl

## “El bienestar animal es una prioridad sobre la que trabajamos desde hace seis años”

Hace un año Lidl anunció que dejaba de vender huevos provenientes de gallinas enjauladas. Esta iniciativa, pionera en España y respaldada con el certificado AENOR de bienestar animal, constata el compromiso de la organización con la innovación y las nuevas tendencias. Y el consumidor valora su apuesta, ya que las ventas de huevos frescos han aumentado este año un 26 %. Su Director de Control de Calidad y Seguridad Alimentaria explica aquí cómo consiguen ofrecer productos de la más alta calidad a un precio competitivo.

**Este año se cumple el 25 aniversario de la llegada de Lidl a España, podría describir brevemente la situación actual de la organización en cuanto a empleados, nº de tiendas, etc.**

Lidl llegó a España en 1994 y desde entonces ha mantenido un crecimiento constante. Hoy disponemos de más de 550 tiendas, 10 plataformas logísticas, contamos con más de 13.000 empleados y nuestras ventas netas superan los 3.500 millones de euros.

El consumidor español valora la calidad de nuestros productos y eso permite que el 90 % de los productos que tenemos en tienda sean de marca propia.

**El modelo de negocio de Lidl se basa en “ofrecer productos de la más alta calidad al mejor precio” ¿Cómo tienen estructurado su modelo de calidad para poder conseguir este objetivo?, ¿cómo consiguen abarcar todos los eslabones de la cadena de valor?**

Efectivamente nuestro modelo de negocio, en los 30 países en los que operamos, es ser la opción de compra más barata ofreciendo siempre productos de máxima calidad. Por ello, todos nuestros procesos están orientados a la eficiencia para ahorrar costes y que ese ahorro se pueda trasladar directamente al cliente.

Y para ofrecer la máxima calidad todo empieza mucho antes de que el producto llegue a las estanterías de las tiendas. Al final los estándares que Lidl exige a los proveedores son ya un primer filtro, seleccionamos únicamente a los mejores fabricantes. El primer paso consiste en superar una rigurosa auditoría previa; una auditoría que, además, no está anunciada. En ella se comprueba si el proveedor cumple con los estándares más exigentes relativos a la calidad de las materias primas empleadas en la fabricación, y al uso de la tecnología más avanzada para garantizar la seguridad del producto. Una vez que el proveedor ha sido validado tanto su producto como la organización son sometidos a constantes controles para comprobar que se mantienen los niveles de calidad exigidos. Adicionalmente, nuestro sistema APPCC, que ha sido ya validado por varias administraciones públicas, garantiza que los productos llegan en óptimas condiciones a las estanterías de los supermercados.





## BIO

**Antonio Prada** tiene una amplia experiencia en la industria alimentaria y el sector de gran distribución. Se incorporó a Lidl en 2006 como Jefe de Ventas de Cataluña y posteriormente ocupó la misma responsabilidad en Alemania, donde también trabajó en el departamento de calidad. Con la experiencia adquirida en Alemania, creó el departamento de calidad de Lidl España, siendo hoy Director de Control de Calidad y Seguridad Alimentaria. Con anterioridad a su incorporación a la cadena de distribución, fue responsable de producción en una empresa de bombones y chocolates.

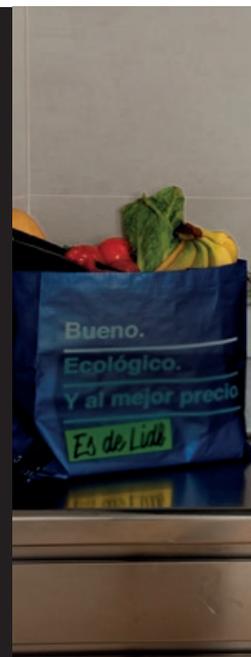
Es Ingeniero Técnico especialista en Industrias Agrarias y Alimentarias por la Universidad de Vigo.

## Antonio Prada



“Seleccionamos únicamente a los mejores fabricantes. Como primer requisito, deben superar una rigurosa auditoría previa, que no está anunciada. Y de forma continua analizamos productos, auditamos proveedores y hacemos controles sensoriales”

“A nuestro cliente le hacemos participe en la toma de decisiones y para ello contamos con un laboratorio de análisis sensorial, que cumple con los requisitos de la Norma UNE-EN ISO 8589”



► **Y una vez que el producto llega a tienda, ¿continúan los controles?**

Exacto, la rueda de control es continua. Constantemente analizamos productos, auditamos proveedores, realizamos controles sensoriales, etc.

**Además del sistema APPCC, Lidl también cuenta con un sistema de gestión de la calidad ISO 9001 certificado por AENOR. ¿Qué papel juega dentro del modelo de calidad?**

Para nosotros tiene un papel fundamental para garantizar, en todo momento, que el producto está cumpliendo con los elevados estándares de calidad que exigimos. La certificación, al final, es una garantía del cumplimiento de esos elevados estándares porque nos obliga a autoevaluarnos y a mejorar constantemente.

**¿Cómo tienen estructurada la función de calidad en la organización?, ¿cómo influye su pertenencia a una cadena europea?**

La función de calidad es un pilar fundamental en la organización, porque si no se da el visto bueno a un producto o a un proveedor ese producto nunca llegará a la estantería de una tienda.

Actualmente no sólo operamos en Europa, estamos también presentes en Estados Unidos. Y este entorno internacional hace

que mejoremos constantemente, por las sinergias que se generan entre los 30 países intercambiando información y experiencias.

La dirección de calidad corporativa actúa como coordinadora, selecciona las mejores ideas y proyectos, que posteriormente se van implantando en el resto de países. Por ejemplo, en Alemania y Holanda se viene trabajando desde hace tiempo en bienestar animal y su experiencia nos ha permitido, en España, empezar a trabajar en este campo desde hace cinco o seis años. Y por ello hemos sido los primeros en conseguir certificados en este campo.

**Lidl en España ha sido pionero apostando por la certificación de AENOR de bienestar animal para huevos de gallinas de suelo y leche fresca de pastoreo. ¿Qué ha supuesto esta certificación?**

El bienestar animal es uno de los pilares prioritarios en los que estamos apostando de una manera más clara y decidida, y sobre el que como decía venimos trabajando desde hace seis años. Cada vez es más demandado por los clientes poder optar por productos que han sido elaborados teniendo en cuenta unas especiales condiciones de bienestar de los animales. Y este bienestar se refiere a la alimentación, la salud, el comportamiento y el entorno en el que son criados los animales.

La certificación de AENOR, que se apoya en el protocolo Welfare Quality, es un

aval de ese bienestar animal y, por lo tanto, refuerza la confianza del consumidor en el producto que está comprando.

Hace un año anunciamos que eliminábamos de nuestra oferta los huevos de gallinas enjauladas. Hoy podemos decir que esto ha supuesto un incremento en la venta de huevos frescos de un 26 %. Además, un año después de haberlo hecho, Lidl sigue siendo el único supermercado en España en haberlo conseguido.

Fuimos los primeros en tomar esta decisión y desde que lo anunciamos, en enero de 2018, todo el sector se está moviendo hacia esa dirección. Así que con nuestra decisión estamos ayudando a concienciar no sólo al consumidor, sino a la industria agroalimentaria sobre la necesidad de buscar prácticas que fomenten el bienestar animal.

**¿Cuáles cree que son a su juicio las claves para una correcta implantación de un sistema de gestión?**

En primer lugar, sin duda, el compromiso de la dirección. El compromiso de Lidl España ha sido claro y por ello mantiene una apuesta muy decidida por la calidad y por tener los sistemas estandarizados. En segundo lugar, también es crucial la motivación del equipo, y no me refiero sólo al equipo de calidad sino al equipo de compras, por ejemplo, que tiene una relación y una interacción directa con nosotros a la hora de seleccionar esos productos y esos proveedores.



“La experiencia en Alemania y Holanda en bienestar animal nos ha permitido ser de los primeros en España en conseguir certificados en este campo”

“Lidl quiere rodearse de los mejores y contar con el aval de AENOR y su laboratorio es una gran garantía para nosotros y para nuestros clientes”



**¿Y cómo se consigue mantener esa motivación?**

Creo que lo más reconfortante es ver cómo el cliente acepta nuestras propuestas de producto y la estrategia nueva de surtido. Por otro lado, que organizaciones independientes reconozcan la calidad de nuestros productos y nuestros sistemas, que superemos auditorías y nos concedan certificados son buenas noticias que nos animan a continuar día a día con nuestro trabajo.

AENOR es una organización de reconocido prestigio con una elevada reputación, y con implantación en muchos países. Lidl quiere rodearse de los mejores y, en este sentido, contar con el aval de AENOR y su laboratorio es una gran garantía para nosotros y para el cliente.

**Ha mencionado la aceptación del producto por parte del cliente, ¿cómo evalúan sus opiniones y valoraciones?**

Tenemos muchos canales para conocer la opinión de los clientes. Contamos con un servicio de atención al cliente con un *call center* y en los últimos años hemos añadido la atención vía redes sociales. Somos líderes en nuestro sector en redes sociales.

Pero, además, al cliente le hacemos participe en la toma de decisiones tanto de aquellos productos que entran en nuestro surtido, como a la hora de mejorar los

productos actuales. Y para ello contamos con un laboratorio de análisis sensorial, que cumple con los requisitos de la Norma UNE-EN ISO 8589.

**Lidl viene realizando una fuerte apuesta por el producto fresco. ¿Cuáles son los principales retos para mantener la certificación de aseguramiento de la cadena de frío que obtuvieron en 2014?**

Es un trabajo constante y continuo, como en el caso de la validación de productos y proveedores. Y podemos decir con orgullo que fuimos los primeros en conseguirla y, por el momento, seguimos siendo los únicos que contamos con ella.

Fue una apuesta muy fuerte de Lidl. Éramos conscientes de que la cadena de frío es un requisito muy importante para que el producto llegue en óptimas condiciones al consumidor, y queríamos tener la garantía de que lo estábamos haciendo bien.

Para mantenerlo contamos con el compromiso de proveedores, asociaciones de transportistas, almacenes intermedios, nuestros propios almacenes y tiendas, lo que puede dar una idea del trabajo que supone.

**¿Qué espera una organización como Lidl de una entidad de certificación?**

El conocimiento, la experiencia y la reputación que tiene AENOR son puntos

muy fuertes que fortalecen la imagen de Lidl. Porque los avales que tenemos externos garantizan la calidad de los productos que están comprando los clientes.

**¿Como Director de Calidad de una gran cadena de supermercados, cómo valora la evolución del sector agroalimentario en los últimos años, cuáles definiría como principales tendencias y los retos a los que debe hacer frente?**

El sector agroalimentario en España es un sector muy potente. Yo creo que es uno de los embajadores más destacados de la Marca España por todo el mundo. Recientemente se ha publicado que lo que más valoran los turistas cuando visitan nuestro país es la alimentación. Y esto se debe, en gran medida, a la mejora, la evolución y la innovación constante que hay en el sector. Unos avances que se hacen de manera cada vez más rápida y eficaz respondiendo a las nuevas tendencias del consumo. Y si hablamos de nuevas tendencias, Lidl como hemos comentado va en muchas ocasiones a la cabeza.

Los retos a los que nos enfrentamos son, sin duda, el bienestar animal, los productos ecológicos y la economía circular. Porque el cliente da por hecho que el producto ya tiene la calidad y seguridad garantizada, y quiere algo más. ▸

## CASOS PRÁCTICOS

# Cepsa apuesta por la gestión antisoborno

Cepsa ha conseguido el certificado AENOR de Sistema de Gestión Antisoborno según la Norma ISO 37001. Esta certificación confirma que cuenta con un sistema eficaz y aplicado a toda la organización y cadena de valor, que permite prevenir, detectar y gestionar adecuadamente posibles conductas delictivas en materia de soborno, tanto internamente como con los socios de negocio y empresas controladas.

**Cristina Fabre**  
Directora de Auditoría Interna, Cumplimiento y Riesgos

**Javier Nájera**  
Responsable de Cumplimiento y Ética

Cepsa

Cepsa es una compañía energética global que opera de manera integrada en todas las fases de la cadena de valor de los hidrocarburos, además de fabricar productos a partir de materias primas de origen vegetal y contar con presencia en el sector de las energías renovables. Con casi 90 años de experiencia y un equipo de cerca de 10.000 profesionales está presente en los cinco continentes.

El compromiso de Cepsa es crecer de forma sostenible, cumpliendo con las normativas del sector y apoyándose en unos principios y valores éticos. Pero una compañía no solo tiene que contar con unos valores sólidos, tiene que actuar de manera acorde, tanto sus líderes como el conjunto de sus profesionales, con el objetivo de garantizar una gestión responsable de sus negocios que sea capaz de generar valor a todos sus grupos de interés.

Por ello, el sistema de gobierno de la compañía sigue las recomendaciones del Código de Buen Gobierno de las sociedades cotizadas en España. La compañía canaliza estas políticas de gobierno a través del Comité de Ética y Cumplimiento, responsable de la supervisión del sistema

de *compliance*, depositando en la Oficina de Ética y Cumplimiento las funciones, independencia y recursos necesarios para llevar a cabo la implantación y supervisión de dicho sistema.

Especialmente durante los últimos tres años Cepsa ha realizado un gran esfuerzo para consolidar una cultura de ética e integridad en la compañía. Algunas de las acciones realizadas son la revisión del Código de Ética y Conducta de Cepsa o la elaboración de Políticas Corporativas y de Cumplimiento normativo, que desarrollan los principios sobre los que se sustenta el Sistema de Gobierno Corporativo y contienen las pautas que rigen la actuación de la compañía. Asimismo, también ha promovido la difusión entre todos sus profesionales de actividades como la celebración del Día de la Ética –que ya acumula tres ediciones–, sesiones informativas presenciales en todos sus centros industriales, sesiones especiales para directivos o la creación de una aplicación móvil de Ética y Cumplimiento.

## Por qué la certificación ISO 37001

En octubre de 2016, la Organización Internacional de Normalización

(ISO) publicó la norma de Sistemas de Gestión Antisoborno ISO 37001, diseñada para ayudar a las organizaciones a establecer, implementar, mantener, revisar y mejorar un programa de cumplimiento antisoborno. Esta norma es aplicable a todo tipo de compañías, de cualquier tamaño, actividad, entidad pública, privada o sin ánimo de lucro y está destinada a ayudar a prevenir el delito de soborno.

En los últimos años destaca la creciente preocupación de los profesionales de cumplimiento para garantizar que sus programas respeten las prácticas internacionales. Y es por ello que Cepsa también ha optado por estar certificada de acuerdo con la Norma ISO 37001. El sistema de gestión es perfectamente integrable con otros, ya que la norma incluye la estructura de alto nivel común de las normas ISO de los sistemas de gestión.

Conseguir el certificado ISO 37001 no es una garantía absoluta contra el soborno y la corrupción, pero es una norma que guía en la implementación de un modelo de prevención antisoborno según las mejores prácticas. Esta certificación ayuda a reducir la probabilidad de



materialización del riesgo de soborno y, posiblemente, el impacto de sanciones, ya que permite demostrar que la compañía dispone de un sistema de control actualizado y en funcionamiento. Con todo, no debe olvidarse que, como en cualquier sistema de control, hay que considerar la posibilidad de que se puedan eludir los controles.

Las principales ventajas de la certificación ISO 37001 son las que se especifican a continuación:

1. Previene, detecta y aborda los riesgos de soborno:

- a. Reduce el riesgo de soborno con controles preventivos y de detección que podrían ocasionar impactos negativos para la organización.
- b. Provee a la organización de una herramienta que proporciona información para tomar mejores decisiones sobre terceras partes con las que operar.

2. Ética empresarial:

- a. Demuestra el compromiso de la compañía ante la sociedad y el alineamiento con una estrategia organizativa en contra del soborno.
- b. Favorece el mantenimiento de una buena reputación, aumentando el prestigio y la confianza de la marca.

3. Ventaja competitiva:

- a. Buen indicador para el accionista, bancos, inversores y socios sobre una compañía de confianza porque el riesgo de soborno es menor.
- b. El accionista y los grupos de interés están más tranquilos comprobando cómo la compañía cumple con la regulación. ►►



## ■ Alcance del Sistema de Gestión Antisoborno ISO 37001



- c. Evidencia ante investigaciones criminales de que la compañía ha tomado todas las medidas posibles para prevenir el riesgo.
- d. Procesos de debida diligencia sobre el conocimiento de contrapartes más ágiles.

En definitiva, a finales de 2017 el Comité de Cumplimiento y Ética, dependiente de la Comisión de Auditoría, Cumplimiento y Ética, valoró la idoneidad de estar presentes en el mercado con un certificado que mostrase transparencia en nuestras formas de proceder en los negocios a todos nuestros *stakeholders*, incluidos nuestros socios. Consideramos que era un certificado de vital importancia a la hora de hacer negocios y que permitiría agilizar operaciones, al estar el proceso de debida diligencia sobre el conocimiento de contrapartes verificado en gran medida por un certificador externo que lo avala, sin ningún tipo de conflicto de interés.

El certificado da cobertura a 2.600 empleados de la compañía, habiéndose identificado alrededor de 600 personas con un riesgo potencial de soborno, repartidas entre las diferentes líneas de negocio y funciones transversales alcanzadas

### Un proceso con valor añadido

Finalmente, en 2018, Cepsa apostó por certificar su sistema de gestión antisoborno, obteniendo en el mes de noviembre el certificado de AENOR de sistemas de gestión antisoborno según la Norma UNE-ISO 37001. Se convirtió así en la primera empresa del sector *oil & gas* en España en conseguirlo, y una de las primeras en el ámbito internacional. Esta certificación demuestra el compromiso de Cepsa con las mejores prácticas nacionales e internacionales en materia de cumplimiento y lo posiciona a la vanguardia del sector.

El certificado da cobertura a 2.600 empleados de la compañía, habiéndose identificado alrededor de 600 personas con un riesgo potencial de soborno, repartidas entre las diferentes líneas de negocio y funciones transversales alcanzadas:

- Refino: negocio de producción de productos destilados de petróleo, compuesto por tres refinerías ubicadas en San Roque, Palos de la Frontera y Tenerife.
- *Marketing*: negocio de comercialización de combustible para el sector de aviación y ventas directas.
- *Bunker*: negocio de comercialización de fuel y gasoil marino para



embarcaciones de pequeño y gran calado.

- *Corporates Services*: compuesto por las Direcciones de Compras, Tesorería, Recursos Humanos, Gestión Financiera, Relaciones Institucionales, etc.

En los últimos años, Cepsa ha estado trabajando para implantar un modelo de cumplimiento contra la corrupción, sólido y eficaz en la compañía, que cubra todas sus operaciones en todos los países donde se desarrollan. El contexto que tenemos como compañía implica tener la mente abierta a riesgos de *compliance* muy diferentes en función de la zona geográfica donde nos movamos. De ahí la importancia de que nuestro Sistema de Gestión de *Compliance* sea efectivo para prevenir que las consecuencias de la corrupción incrementen o lleguen a dañar de forma irreversible la situación del mercado o nuestra propia reputación.

El modelo de prevención anticorrupción de Cepsa lo componen muchos elementos, pero los pilares son las políticas contra el soborno y la corrupción en el ámbito público y privado, la Política para la prevención de delitos y la Política de análisis de contrapartes, así como la formación y comunicación realizada a todos los niveles de la compañía, siempre enfocando los recursos y diseñando los



Las políticas contra el soborno y la corrupción en el ámbito público y privado, la política para la prevención de delitos y de análisis de contrapartes, y la formación y comunicados a todos los niveles de la compañía son los pilares del modelos de gestión antisoborno

controles específicos en los procesos que nos permitan detectar y mitigar los riesgos de corrupción. La obtención del certificado AENOR nos confirma que contamos con un sistema de gestión antisoborno efectivo aplicado a toda la organización y cadena de valor, que permite prevenir, detectar y gestionar adecuadamente posibles conductas delictivas en materia de soborno, tanto internamente como con los socios de negocio y empresas controladas, según los estándares internacionales establecidos en la ISO 37001.

En Cepsa esperamos contribuir a erradicar las conductas ilícitas a la hora de hacer negocios y proporcionar la seguridad a todos nuestros *stakeholders* de que la organización está tomando medidas para evitar el soborno. Este certificado es una garantía para nuestros propietarios, empleados y socios, y nos impulsa a seguir trabajando en la erradicación de comportamientos ilícitos a la hora de hacer negocios, contribuyendo a crear una cultura de integridad y transparencia dentro y fuera de la compañía. ▀

# Cinco claves para formarse como auditor de sistemas de gestión

Las auditorías son una de las herramientas de mejora más potentes de un Sistema de Gestión. AENOR ofrece cursos para la formación de auditores de sistemas de gestión de calidad, medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo, empresa saludable, gestión energética, seguridad de la información o gestión de la I+D+i, entre otros. En este artículo se identifican las claves que debe reunir un buen curso de formación de auditores.

**Natalia Calso Nieves Gómez**  
Dirección de Formación  
AENOR

Los sistemas de gestión de las organizaciones deben verificarse a intervalos planificados y periódicos con objeto de comprobar si son eficaces y se obtienen los resultados esperados. A este proceso se le conoce como auditoría. La auditoría es una de las herramientas de mejora más potentes con las que cuenta una organización para mejorar sus prácticas de gestión: sus procesos, la gestión ambiental de sus actividades, la seguridad y salud en el trabajo, la gestión de la I+D+i, etc. Y el auditor es la persona con la competencia necesaria para llevar a cabo las auditorías. Esta competencia se basa en una educación, formación o experiencia adecuadas. Además de conocer las normas de referencia, el auditor tiene que tener unos conocimientos y habilidades que le permitan afrontar las diferentes situaciones que pueden presentarse durante el proceso de auditoría (ver figura 1).

El éxito de la auditoría depende de las personas que la lleven a cabo. Los auditores contribuirán a la optimización de recursos y la reducción de costes, obteniendo el máximo

beneficio del proceso de auditoría y convirtiéndolo en una verdadera herramienta para la mejora. Para convertirse en auditor de sistemas de gestión y adquirir esta competencia necesaria, hay que estar adecuadamente formados. En este artículo se indican las cinco claves que debe reunir un buen curso de formación de auditores.

## **Diseño de los contenidos teóricos adecuado**

Desde un punto de vista teórico, un curso de auditor debe estar diseñado pedagógicamente y abordar dos aspectos fundamentales:

*La metodología para la realización de auditorías.* Para ello, el contenido del curso debe explicar las directrices establecidas en la Norma UNE-EN ISO 19011:2018 *Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión* donde se describen los principios en los que se basa una auditoría, cómo gestionar el programa de auditoría y cómo realizar la auditoría: el contacto inicial con el auditado, la planificación de la auditoría, la reunión inicial, las técnicas y metodologías para buscar evidencias,

la correcta redacción de los hallazgos encontrados, la elaboración del informe de auditoría y cómo conducir la reunión final con el auditado.

Además, el curso debe desarrollar los criterios para definir la competencia y evaluación de los auditores, así como de otras personas que participen en el proceso de auditoría como guías, observadores o expertos técnicos.

*Los criterios para auditar la norma de referencia.* Es importante que el curso muestre la norma desde el punto de vista del auditor; esto es, los alumnos deben aprender a conocer cómo buscar evidencias y cuáles se consideran válidas para dar cumplimiento a los distintos requisitos de la norma auditada y, por tanto, conocer cuáles no son prácticas conformes que derivarían en una no conformidad. Por ello es muy importante tener conocimientos de las normas que se quieran auditar antes de realizar una formación de auditor, ya que el objetivo del curso es adquirir la competencia necesaria para poder evaluar el grado de cumplimiento del sistema de gestión



con las normas de referencia, es decir, saber cómo auditar los requisitos de las normas, así como aportar mejoras al sistema de gestión.

### **Metodología práctica**

Otra de las claves para el éxito de un curso de formación de auditores es que sea eminentemente práctico. Y es que, la mejor manera de aprender la metodología de la auditoría, así como la interpretación de los criterios para auditar una norma es a través de la práctica. La auditoría es un proceso peculiar para aquellas personas que no lo hayan

visto o experimentado con anterioridad. Por este motivo, en el aula hay que tratar de simular al máximo este proceso mediante ejercicios prácticos en los que se realicen programas y planes de auditoría, se analicen documentaciones preparadas con fines pedagógicos, se detecten y redacten no conformidades y se elaboren informes finales de auditoría. A través de la proyección de videos que muestran cómo conducir las reuniones iniciales de auditoría o cómo aplicar las técnicas para buscar evidencias, y mediante la realización de *role play* de auditoría, los

alumnos tienen la oportunidad de adquirir conocimientos y poner en práctica las técnicas aprendidas actuando como auditores.

### **Aprendizaje de habilidades**

De la habilidad del auditor en el trato con las personas auditadas depende en gran parte el éxito de la auditoría. El trabajo del auditor consiste en comprobar si el objeto de su análisis (producto, proceso, sistema, etc.) se ajusta o no a unos criterios de referencia. Para ello, actúa en distintos lugares y se relaciona con personas diferentes, por lo que debe contar con unas ►►

**Figura 1**

**Requisitos de competencia de un auditor según la Norma UNE-EN ISO 19011:2018**



Los cursos de formación de auditores de AENOR cuentan con el reconocimiento de IQNet, que es la mayor red internacional de organismos de certificación de sistemas de gestión. Esto facilita el acceso de los alumnos a otros mercados

► habilidades personales que le permitan ejecutar su trabajo con acierto.

El auditor debe centrarse en hechos objetivos y no en elementos subjetivos. Su fin no es únicamente detectar incumplimientos, sino generar hallazgos sobre el grado de cumplimiento y poner de manifiesto las oportunidades de mejora, los puntos débiles, los puntos fuertes, etc.

La esencia de un buen auditor es su destreza para revelar hechos significativos de forma rápida, transmitiendo al auditado que la auditoría es beneficiosa y aporta valor a la empresa. La base es una comunicación eficaz, tanto verbal como escrita, y considerando siempre la importancia de la comunicación no verbal adecuada a cada momento. Al margen de unas cualidades personales deseables para el auditor, el curso de formación de auditores debe posibilitar el desarrollo de las habilidades necesarias mediante la adecuada práctica de la capacidad de organización y de comunicación de

las personas que van a realizar las auditorías.

**Equipo docente experto**

Los docentes tienen que ser expertos en la materia, por tanto, tratándose de un curso de formación de auditores, deben ser auditores con amplia experiencia en la realización de auditorías y un profundo conocimiento de las normas de referencia. En este sentido, AENOR, como empresa líder en la evaluación de la conformidad, cuenta con los mejores auditores jefe, expertos profesionales, perfectos para impartir esta materia tan específica. Este equipo docente puede estar también formado por consultores especialistas no sólo en la implantación de sistemas de gestión, sino también en la realización de auditorías internas. En cualquiera de los casos, estas personas combinan su conocimiento como auditores con reconocidas cualidades docentes. Estos profesionales compatibilizan sus actividades como auditores externos o

sus proyectos de consultoría y auditoría interna con la difusión de conocimientos en la materia a través de los cursos de formación.

El perfil de los docentes va a enriquecer los contenidos teóricos y prácticos con la realidad de la auditoría, así como transmitir las cualidades personales que debe reunir un auditor y contribuir al desarrollo de las habilidades específicas de auditoría de los alumnos.

**Reconocimiento**

La última clave que hay que considerar para seleccionar el mejor curso de formación de auditores es su reconocimiento, tanto de la entidad que lo imparte como del propio curso de formación. AENOR es una empresa reconocida por proporcionar confianza y rigor en sus actividades tanto en la certificación o evaluación de la conformidad, como en la formación y la venta de publicaciones y normas.

En AENOR se contribuye a la transformación de la sociedad creando confianza entre organizaciones y personas y se nos reconoce en el mercado como fuente de conocimiento. Desde AENOR Formación se contribuye a esta transformación mediante la difusión de conocimientos técnicos y especializados. Prueba



### TITULACIÓN AENOR

- Auditor energético
- Auditor interno de sistemas de gestión
- Auditor interno IATF 16949:2016
- Auditor de sistemas de calidad y seguridad alimentaria
- Auditor interno de sistemas de gestión de empresa saludable
- Auditor interno de seguridad vial
- Auditor interno de gestión de riesgos para la seguridad del paciente (Norma UNE 179003)
- Auditor de sistemas integrados de gestión de calidad, medio ambiente y seguridad y salud en el trabajo
- Auditor de sistema de gestión de I+D+i
- Auditor de sistemas de gestión de servicios de tecnologías de la información ISO 20000
- Auditor SPICE (ISO/IEC 15504)
- Auditor de sistema de gestión de continuidad del negocio ISO 22301



### DOBLE TITULACIÓN AENOR E IQNET

- Auditor interno ISO 9001
- Auditor líder ISO 9001
- Auditor interno ISO 14001
- Auditor líder ISO 14001
- Auditor interno ISO 45001
- Auditor líder ISO 45001
- Auditor interno ISO 27001
- Auditor líder ISO 27001
- Auditor interno ISO 50001
- Auditor líder ISO 50001



de ello es que en los últimos 25 años ha formado a más de 95.000 profesionales con unos resultados de satisfacción excelentes.

Los cursos de formación de auditores de AENOR pueden contar con un doble reconocimiento. Por un lado, para todos los cursos de formación de auditores se emite un certificado de AENOR como auditor. Y, por otro, cuentan con el reconocimiento de IQNet, que es la mayor red internacional de organismos de certificación de sistemas de gestión (para aquellos cursos en los que ha desarrollado un esquema de reconocimiento). Esto añade un claro valor y presencia internacional a las

#### NORMAS Y PUBLICACIONES RELACIONADAS



- UNE-EN ISO 19011 *Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión*



- *Cómo gestionar con éxito una auditoría interna conforme a ISO 9001:2015*

titulaciones emitidas por AENOR y facilita el acceso de los alumnos a nuevos mercados.

En definitiva, el diseño adecuado de los contenidos teóricos de un curso de formación de auditores y la realización de ejercicios prácticos, junto con la amplia experiencia aportada por los docentes, constituyen las

bases fundamentales para garantizar el éxito de la formación y para que el alumno adquiera las habilidades y conocimientos necesarios para convertirse en auditor. Todo ello avalado por unas titulaciones emitidas con el reconocimiento nacional e internacional que ofrece AENOR como entidad de prestigio. ▶

# Una llave que



**AENOR** apoya a las empresas reconociendo sus mejores prácticas, en España y en el resto del mundo. Tiene certificados vigentes en más de 50 países de cuatro continentes, despertando en todos ellos la misma confianza.

# abre mercados



**AENOR**

914 326 000 • [info@aenor.com](mailto:info@aenor.com) • [www.aenor.com](http://www.aenor.com)



Brasil • Chile • Ecuador • El Salvador • Italia • Marruecos • México • Perú • Polonia • Portugal • República Dominicana

## CASOS PRÁCTICOS

# Mantenimientos Rentables apuesta por ISO 9001 como herramienta estratégica

Mantenimientos Rentables, empresa mexicana de automoción perteneciente al Grupo SIMSA, ha apostado por la certificación de AENOR del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001. Este certificado contribuye a mejorar su desempeño global, proporcionar una base sólida para su desarrollo sostenible, controlar en sus operaciones aspectos que pueden generar impactos ambientales o satisfacer las necesidades de sus clientes, entre otros aspectos.

**Germán Martínez**  
Gerente General

**Johnatan Nevárez**  
Gerente de Área

**Wilberto Santos**  
Gestión de Calidad

Mantenimientos Rentables

Como parte estratégica de crecimiento y desarrollo, Grupo SIMSA apuesta por crear Mantenimientos Rentables S.A. de C.V., con la visión de contar con una empresa que atienda las necesidades de mantenimiento automotriz e imagen corporativa. Así, en el año 2012 se puso en marcha el proyecto para atender las unidades de las principales filiales del Grupo. En marzo de 2015 se inauguraron las instalaciones de Mantenimientos Rentables (MANREN), que inició sus operaciones con un equipo de 52 colaboradores de las áreas de mantenimiento automotriz e imagen, atendiendo tres filiales -Combugas, Diesel y Gasolina, y Gas Natural- con un promedio de 125 unidades por mes.

Inicialmente se contaba con procedimientos básicos de operación y administración. Sin embargo, con el fin de fortalecer los servicios y las necesidades de nuestros clientes y basarse en una plataforma sólida, la Dirección General autorizó el arranque del proyecto para obtener la certificación AENOR de Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo con la Norma ISO 9001:2015. Se puso en marcha este

proyecto con el foco puesto en la satisfacción de las necesidades y expectativas de servicio de mantenimiento automotriz e imagen a las filiales del Grupo SIMSA. El alcance del certificado cubre el mantenimiento vehicular y servicio de repintado y rotulación de imagen a flotilla del grupo SIMSA.

Para cumplir con su Misión, Visión y Valores y Política de Calidad, MANREN mantiene y mejora el Sistema de Gestión de la Calidad para administrar sus actividades de trabajo diarias, con el fin de mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para su desarrollo sostenible. Para ello se apoya en las competencias (aptitudes) y en el compromiso de su personal (actitudes) para:

- Satisfacer las necesidades de sus clientes mediante el suministro de servicios de mantenimiento automotriz y de imagen a sus unidades de manera confiable y oportuna, con refacciones y componentes de la mejor calidad, con precios más bajos que los de talleres de marca establecidos.
- Cumplir con las disposiciones de la Dirección General del Grupo que se emiten de forma directa o a

través de las áreas del Corporativo, consistentes en otorgar un servicio de calidad al más bajo precio.

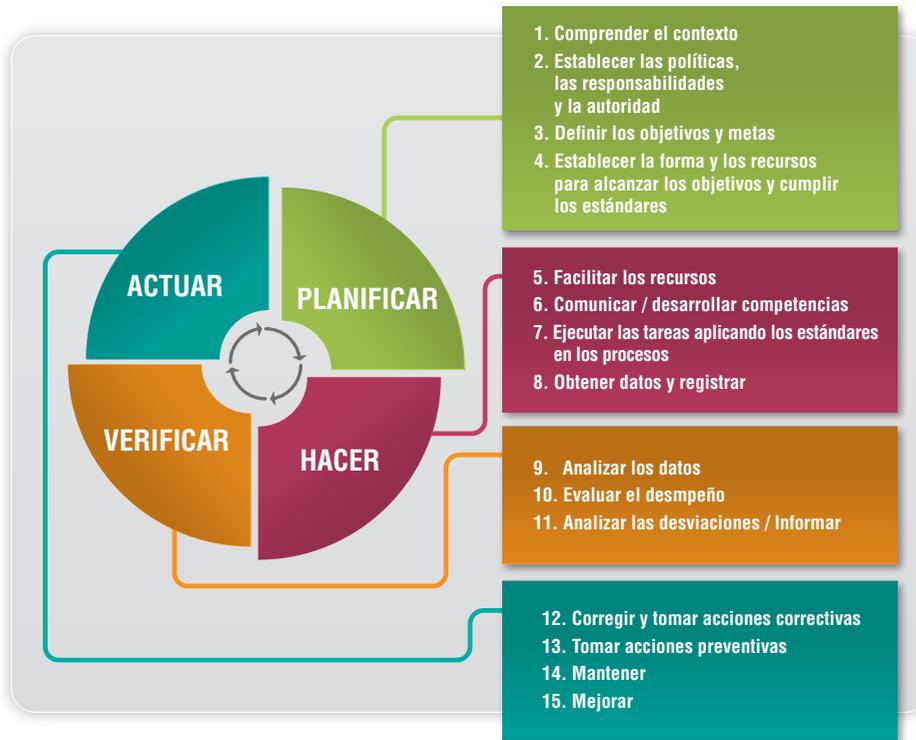
- Cumplir con la Norma ISO 9001:2015, con sus requisitos legales y los reglamentarios vigentes.
- Controlar en nuestras operaciones los aspectos que pueden generar impactos al medio ambiente, empleando prácticas ambientalmente responsables.
- Preservar un ambiente de trabajo adecuado como base de nuestra eficacia, donde impera el orden, la limpieza y, ante todo, la seguridad.
- Apoyar la institucionalización de la reducción de costos en la gestión del mantenimiento y confiabilidad de las flotillas de las unidades del Grupo a través de la mejora de la productividad.
- Preservar una buena imagen de la marca de nuestra organización y del Grupo al que orgullosamente pertenecemos.

## Valores que identifican la empresa

MANREN integra y difunde a todos sus profesionales los siete valores claves que identifican a la empresa: ►►



## ■ Ciclo PHVA. Modelo de Gestión de Calidad



creando las condiciones para lograr el compromiso de los profesionales para el cumplimiento de la política de la calidad y los objetivos de la empresa.

3. Compromiso de las personas: todos los colaboradores son competentes, están comprometidos y son parte fundamental para que MANREN aumente su capacidad para generar y proporcionar valor.
4. Enfoque a procesos: MANREN opera procesos interrelacionados que funcionan como un sistema coherente para producir los resultados esperados (eficacia) y optimizar su desempeño (eficiencia).
5. Mejora: disciplina esencial para el éxito de MANREN impulsándola a mantener niveles de desempeño competitivos, reaccionar a los cambios en sus condiciones internas y externas y crear nuevas oportunidades.
6. Toma de decisiones basada en la evidencia: en MANREN se toman decisiones basadas en el análisis y la evaluación de datos e información, ya que de esta manera se tienen mayores probabilidades de producir los resultados deseados.



► honestidad, responsabilidad, coordinación, organización, respeto, comunicación y compromiso. La organización cuenta con un personal técnico calificado y con experiencia adquirida en talleres automotrices especializados, tales como Dodge, Ford, Nissan, BMW, Chevrolet, Volvo, siendo nuestros técnicos multifuncionales, con competencias para atender servicios de motores, sistemas de frenos, sistema de transmisión, sistemas eléctrico y electrónico. Igualmente, MANREN cuenta con especialistas en diseño gráfico y rotulación de unidades

utilitarias o vehículos de transporte pesado, como los tractocamiones y sus tanques.

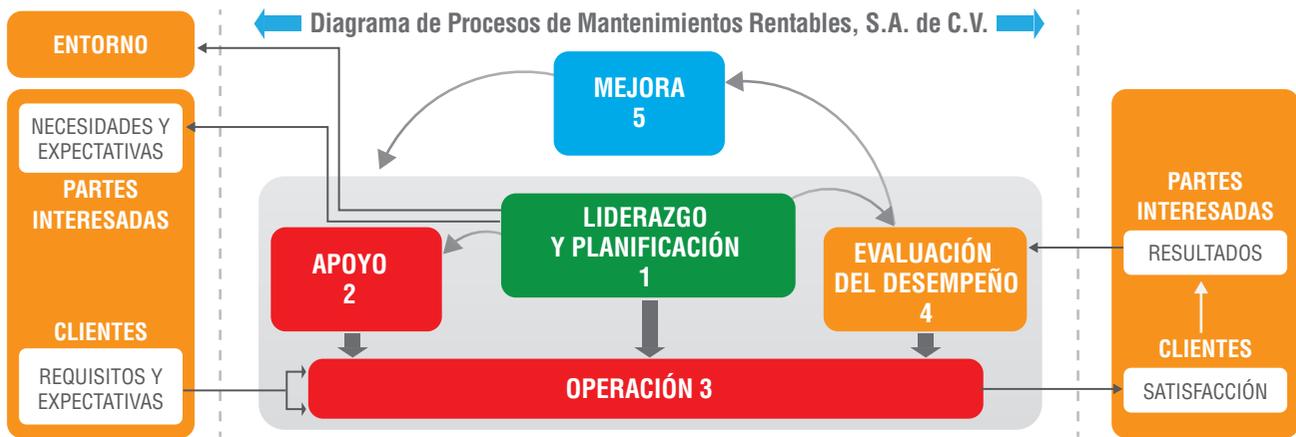
El Sistema de Gestión de la Calidad de MANREN aplica los siete principios de la gestión de la calidad:

1. El enfoque al cliente: el principal objetivo del Sistema de Gestión de la Calidad es cumplir los requisitos y expectativas del cliente, mejorando su nivel de satisfacción.
2. Liderazgo: el Gerente General y todos los profesionales de MANREN establecen la dirección (Visión) y la unidad de propósito (Misión),

7. Gestión de las relaciones: MANREN gestiona relaciones de mutuo beneficio con las partes interesadas pertinentes, en especial con clientes y proveedores.

### Múltiples beneficios

Parte del éxito del sistema está basado en el liderazgo de la Gerencia General mediante brindar rumbo y dirección, asegurando el establecimiento de la política y objetivos de la calidad y la coherencia de estos con el contexto, misión y visión de la empresa; facilitar los recursos para lograr



los objetivos y promover el Sistema de Gestión de la Calidad, asegurando que los recursos necesarios estén disponibles y promoviendo el enfoque basado en procesos y el pensamiento basado en riesgos; la responsabilidad sobre la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas sobre su eficacia; y el enfoque al cliente, determinando, comprendiendo y cumpliendo los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los clientes.

Como resultado de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, actualmente MANREN ha aumentado su número de empleados a 74, ha incrementado la atención a siete filiales y sus sucursales de Grupo SIMSA como son Combugas, Cribissa, Diesel y Gasolina, Gas Natural, Intersim, Transportes Presurizados y SIM Alimentos, teniendo un crecimiento de más del 300 % en atención de servicios desde el inicio de su actividad, con un promedio de 400 servicios mensuales de mantenimiento automotriz e imagen, y un

total anual en el año 2018 de 4.900 servicios.

En cuanto al Proyecto de Mejora, hay que destacar la ampliación de las instalaciones de MANREN, que acaban de inaugurarse en el mes de febrero. Esta ampliación ha tenido como objetivo atender las necesidades de vehículos diésel de las filiales del Grupo SIMSA e incrementar la capacidad instalada un 80 % en servicios de mantenimiento automotriz. Las nuevas instalaciones están equipadas con todos los servicios de mantenimiento automotriz a vehículos diésel y atender el transporte pesado.

Durante 2018 se llevó a cabo el proyecto de mejora de la evaluación electrónica a la salida de planta por los servicios ofrecidos, lo que permite a MANREN conocer de forma más rápida y por filial como perciben dichos servicios. Asimismo, se desarrolló el Proyecto de Abastecimiento de Refacciones Oportunas a Operación, consistente en medir la respuesta de entrega del almacén de reparaciones. El Proyecto de Mejora en Facturación también se realizó durante el pasado

año y permite conocer el desempeño diario de nuestro proceso de cuentas por cobrar. Se trata de un proceso clave del mantenimiento de la empresa.

Otro aspecto que hay que destacar por parte de la Dirección General del Grupo SIMSA es el arranque del programa NEXUS, que surge con el fin de cubrir las necesidades del desarrollo del personal de las filiales de Grupo SIMSA. En este programa MANREN también fue pionero aportando sus instalaciones de capacitación, así como la participación de algunos de sus colaboradores, que forman parte de la primera generación de egresados de Bachillerato en el marco de este programa. NEXUS inauguró sus nuevas instalaciones en diciembre de 2018, contando con tres salas de capacitación, sala para conferencias equipada con equipos de cómputo y medios audiovisuales, laboratorio de pruebas y oficinas para la dirección. Además, las instalaciones cuentan con todo un sistema de desarrollo físico como canchas de fútbol uruguayo, frontón y de usos múltiples.

Con todo ello, Grupo SIMSA reafirma su compromiso de apostar por el desarrollo de las competencias de todos sus profesionales en el marco del Sistema de Gestión de Calidad como herramienta de cambio. La Dirección General, como parte de las necesidades de las filiales foráneas, tiene como proyecto de futuro replicar el modelo de MANREN en otras ciudades clave, lo que permitirá permear el sistema de administración y gestión de la calidad y ser exitosas. ▀

# AGENDA

**18-20**

marzo  
Londres

## Pro2pac

Se trata de la feria de envases y embalajes exclusiva para el sector de alimentos y bebidas que se celebrará en marzo en Londres. Productores, fabricantes o diseñadores que participen en todos los eslabones de suministro de la cadena alimentaria podrán conocer las últimas innovaciones y novedades en embalajes, materiales sostenibles, etiquetado o equipos de fabricación.

[www.pro2pac.co.uk](http://www.pro2pac.co.uk)

**19-21**

marzo  
Stuttgart (Alemania)

## EMV 2019

EMV 2019 Stuttgart es la feria internacional sobre compatibilidad electromagnética que constituye un foro de intercambio de información de todos los sectores de la industria de la electrónica, así como proveedores de soluciones y servicios. Automatización, telecomunicaciones, fabricación electrónica, automoción o tecnología TI son algunos de los ámbitos de estarán representados en EMV.

<https://emv.mesago.com>

**19-21**

marzo  
Sao Paulo (Brasil)

## Intermodal South America

La Feria Internacional de Logística, Transporte de Cargas y Comercio Exterior celebra su 25ª edición en Sao Paulo. En este encuentro se mostrarán todas las novedades en servicios y sistemas de transporte y logística de cargas; servicios para el comercio exterior; sistemas de TI y seguridad; o maquinaria y tecnología para puertos y terminales de carga.

[www.intermodal.com.br/es](http://www.intermodal.com.br/es)

**27-28**

marzo  
Madrid

## World Olive Oil Exhibition

El sector internacional del aceite de oliva se dará cita en este encuentro dirigido a empresas de las principales regiones productoras del mundo, como Australia, Grecia, Italia, Marruecos, Túnez, Turquía, Uruguay, Sudáfrica y, principalmente, España. Almazaras, comercializadoras y envasadoras de aceite de oliva de todo el mundo, productores en busca de nuevos mercados o compradores encontrarán en esta feria las últimas novedades del sector.

[www.oliveoilshow.com](http://www.oliveoilshow.com)

## SEDES AENOR

### SEDE SOCIAL

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

### OFICINAS EN ESPAÑA

**ANDALUCÍA**  
Torre Sevilla  
Gonzalo Jiménez de Quesada 2. 4º  
41092 SEVILLA  
Tel.: 955 648 656  
aenorandalucia@aenor.com  
Paseo de Reding 43, 1º izq.  
29016 MÁLAGA  
Tel.: 952 122 012  
aenorandalucia@aenor.com

**ARAGÓN**  
Po Sagasta, 72, entlo. dcha.  
50006 ZARAGOZA  
Tel.: 976 259 680  
dar@aenor.com

**CANARIAS**  
General Vives, 56, 2º E.  
Of. 202  
Edificio Primo de Rivera  
35007 LAS PALMAS DE G.C.  
Tel.: 928 263 327  
canarias@aenor.com

La Marina, 26  
Torre A. Of. 301-A  
38001 SANTA CRUZ DE TENERIFE  
Tel.: 922 531 332  
canarias@aenor.com

**CANTABRIA**  
Eduardo Benot, 5, 10 B y C  
39003 SANTANDER  
Tel. 942 318 844  
cantabria@aenor.com

**CASTILLA Y LEÓN**  
Marina Escobar, 2, entreplanta  
47001 VALLADOLID  
Tel.: 983 549 740  
dcyl@aenor.com

### CASTILLA-LA MANCHA

Reino Unido, 3, 2ª planta, of. 2  
45005 TOLEDO  
Tel.: 925 2 58 750  
castillalamancha@aenor.com

### CATALUÑA

Tànger, 98, 8ª planta  
Edificio Interface  
08018 BARCELONA  
Tel.: 932 292 929  
dct@aenor.com

### COMUNIDAD VALENCIANA

Pl. del Ayuntamiento, 26, 4º  
46002 VALENCIA  
Tel.: 963 535 373  
dcv@aenor.com

### EXTREMADURA

Centro de Negocios Mérida  
Av. Reina Sofía esquina  
Benito Arias Montano,  
oficina nº 6 2º  
06800 MÉRIDA  
Tel.: 924 387 754  
extremadura@aenor.com

### GALICIA

Enrique Mariñas, 36, 7º  
Edificio Torre Cristal  
15009 A CORUÑA  
Tel.: 981 175 080  
galicia@aenor.com

Av. García Barbón, 29, 1º D  
36201 VIGO  
Tel.: 986 443 554  
galicia@aenor.com

### ISLAS BALEARES

Porto Pi, 8, 6º A  
07015 PALMA DE MALLORCA  
Tel.: 971 707 068  
balears@aenor.com

### LA RIOJA

Av. Gran Vía, 59, 1ª planta  
26005 LOGROÑO  
Tel.: 941 202 950  
larioja@aenor.com

### MADRID

Génova, 6  
28004 MADRID  
Tel. 914 326 000  
madrid@aenor.com

### AENOR laboratorio

Miguel Yuste, 12 4ª planta  
28037 MADRID  
Tel.: 914 401 224  
comercial\_laboratorio@aenor.com

### NAVARRA

Av. Carlos III, 1, 1ª planta  
31002 PAMPLONA  
Tel.: 948 206 330  
navarra@aenor.com

### PAÍS VASCO

Pza. de Euskadi, 5,  
Planta 20ª  
Edificio Torre Iberdrola  
48009 BILBAO  
Tel.: 944 355 200  
dpv@aenor.com

### PRINCIPADO DE ASTURIAS

Parque Científico  
Tecnológico de Gijón.  
Edificio FADE. Profesor  
Potter, 51  
33203 GIJÓN  
Tel.: 985 196 011  
dpa@aenor.com

### REGIÓN DE MURCIA

Área de Negocios Plazarte  
José Manuel  
Sánchez-Pedreño, 1 ofi. 5º  
B El Ranero  
30009 MURCIA  
Tel.: 968 272 770  
drm@aenor.com

### RED INTERNACIONAL

**BRASIL • SÃO PAULO**  
Tel.: +55 11 5102 4518  
aenorbrasil@aenor.com

**CENTROAMÉRICA • SAN SALVADOR**  
Tel.: +503 2564 6507  
aenorcentroamerica@aenor.com

**CHILE • SANTIAGO DE CHILE**  
Tel.: +562 2 499 92 00  
aenorchile@aenor.com

**ECUADOR**  
• QUITO  
Tel.: +593 2 450 73 00 / 01 / 02 / 03  
• GUAYAQUIL  
Tel.: +593 09 8794 9489  
aenorecuador@aenor.com

**ITALIA • TURÍN**  
Tel.: +39 011 518 3121  
aenoritalia@aenor.com

**MARRUECOS • TÁNGER**  
Tel.: +212 664 178 807  
info@aenor.com

**MÉXICO • MÉXICO D.F.**  
Tel.: +52 55 52 80 77 55  
aenormexico@aenor.com

**PERÚ • LIMA**  
Tel.: +51 11 2081 510  
aenorperu@aenor.com

**POLONIA • VARSOVIA**  
Tel.: +48 502 772 108  
aenorpolska@aenor.com

**PORTUGAL • OPORTO**  
Tel.: +351 226 051 760  
lusaenor@aenor.com

**REPÚBLICA DOMINICANA**  
SANTO DOMINGO  
Tel.: +1 829 619 0680  
info@aenor.com



Suscríbese a la Revista  
**AENOR**

► Puede suscribirse enviando un correo electrónico a [comunicacion@aenor.com](mailto:comunicacion@aenor.com) (Suscripción anual: 50 €)

► También puede realizar su pedido de normas y publicaciones visitando [www.aenor.com](http://www.aenor.com), enviando un correo electrónico a [normas@aenor.com](mailto:normas@aenor.com)

# Conéctate a la nueva versión digital de **AENOR** revista.aenor.com



Accesible desde cualquier dispositivo



Amplía información e incorpora vídeos



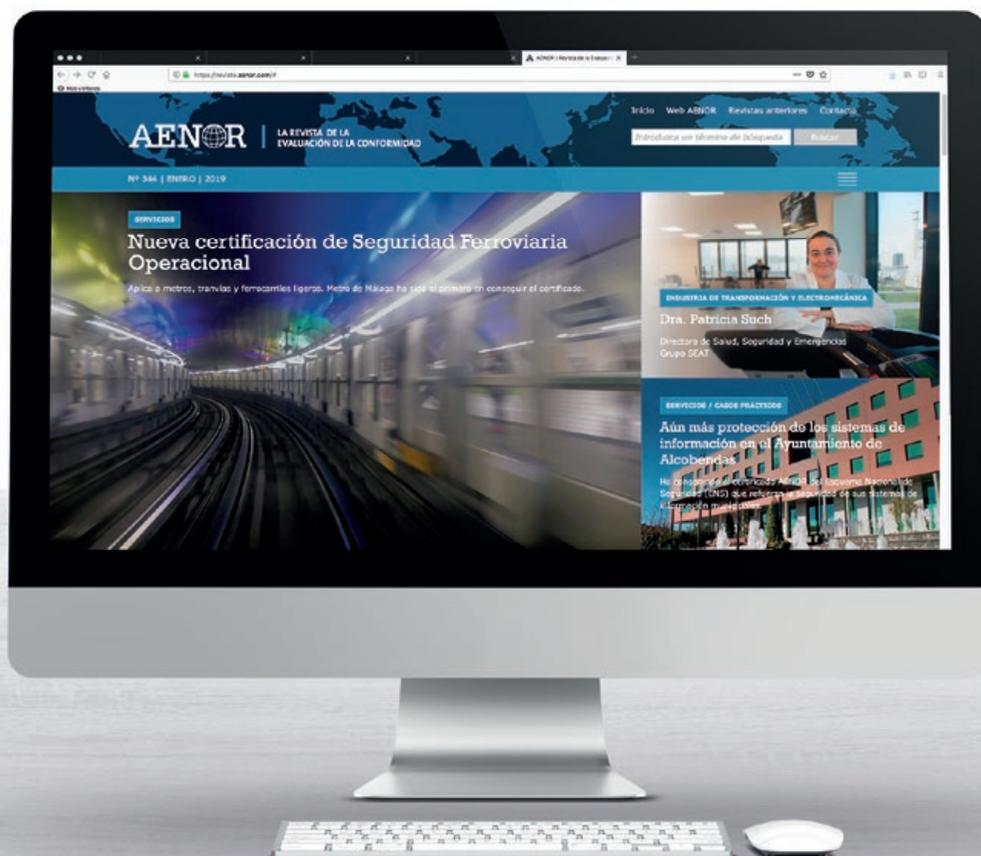
Enlaza a la nueva revista UNE



Búsquedas sencillas y archivo de números anteriores



Comparte contenidos en redes sociales #RevistaAENOR



BRASIL • CHILE • ECUADOR • EL SALVADOR • ITALIA • MARRUECOS  
MÉXICO • PERÚ • POLONIA • PORTUGAL • REPÚBLICA DOMINICANA

# AENOR

AENOR PRESENTA



# EL DILEMA

ENTRE DOS PRODUCTOS  
UNO CON EL CERTIFICADO DE BIENESTAR  
ANIMAL DE AENOR Y OTRO QUE NO LO TIENE



¿CUÁL ELEGIRÍAN LOS CONSUMIDORES?

**AENOR**

(+34) 914 326 000 • [info@aenor.com](mailto:info@aenor.com) • [www.aenor.com](http://www.aenor.com) • [in](#) [t](#) [v](#)



<https://www.bienestaranimalaenor.es/>