

Las certificaciones que respaldan el *compliance*



Ahora también el tributario



ENTREVISTA

Garbiñe Urrutikoetxea

Directora de Recursos Humanos y Calidad
Museo Guggenheim Bilbao



REPORTAJE

Transformación Digital

Claves de la digitalización en la gestión de prevención de riesgos laborales

Normas para la gestión de *compliance*

Accede a los estándares para crear un marco de confianza y cumplimiento legal en tu empresa.

Nueva UNE 19602:2019. Sistemas de gestión de *compliance* tributario. Requisitos con orientación para su uso.

UNE 19601:2017. Sistemas de gestión de *compliance* penal. Requisitos con orientación para su uso.

UNE-ISO 19600:2015. Sistemas de gestión de *compliance*. Directrices.

Normas *compliance* por tres buenas razones.

Porque la tranquilidad tiene beneficios fuera y dentro de tu empresa:

1

Adelántate al riesgo

2

Sé transparente ante tus clientes

3

Transmite seguridad a tus colaboradores

AENOR

www.aenor.com

91 432 60 36

normas@aeonor.com

in



You Tube



De un vistazo

Noticias / Entregas de certificados / Formación / Publicaciones

4



24

Claves de la digitalización en la gestión de prevención de riesgos laborales

Certificación de *compliance*: ahora también tributario

14



30

Casos prácticos
INFORMA
ISO/IEC 27001



34

Casos prácticos
ISO 9001
Real Plaza Cusco

Entrevista

Garbiñe Urrutikoetxea
Directora de Recursos Humanos y Calidad
Museo Guggenheim Bilbao

20



DIGITAL BUSINESS
WORLD CONGRESS

38

Agenda

¡Edición on line! 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

FORMACIÓN

Especialista en *Compliance*

El objetivo de este programa de formación 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. El programa 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. ▶

Valencia, 20-24 de mayo



Cuadro de mando integral

Este taller práctico permite desarrollar el concepto de despliegue de la estrategia como parte fundamental del proceso de planificación estratégica; familiarizarse con el modelo de Cuadro de Mando Integral (Balanced Scorecard); e identificar y definir el mapa estratégico, esto es, objetivos estratégicos, indicadores operacionales y sus metas. Sus contenidos realizan una introducción al concepto de Cuadro de Mando Integral (CMI). Asimismo, se analiza la construcción de este cuadro de mando y el establecimiento de planes de acción. El taller práctico se desarrolla a partir de un supuesto en el que los alumnos, en grupos de trabajo, van identificando los elementos del CMI. ▶

Madrid, 3 y 4 de junio



PUBLICACIONES

Casos prácticos de implantación ISO 50001



Conocer la gestión de la eficiencia energética, esto es, el cálculo del consumo, indicadores y mejora a través de tres casos prácticos es el objetivo con el que AENOR ha elaborado la publicación *Casos prácticos de implantación ISO 50001*. De descarga gratuita en <http://bit.ly/casos-practicos-ISO50001>, esta publicación incluye la experiencia de tres mataderos y plantas de productos elaborados que ponen el

foco en la revisión energética, la industria, y en las oportunidades de mejora, control y plan de medición. ▶

Guía para la aplicación de ISO 45001:2018

Esta guía, disponible ahora también en formato pdf y Epub, se ha elaborado manteniendo la secuencia de los apartados de la Norma ISO 45001:2018, cuyo contenido se reproduce íntegramente. Además, aporta ejemplos y opciones flexibles para facilitar la integración de dichos requisitos con los sistemas ya implantados y con la estrategia de la empresa. Incluye un capítulo final que no aparece en la norma, cuya intención es ayudar a las organizaciones a realizar la migración a ISO 45001, ya que esta norma incorpora nuevos requisitos derivados de la alineación con la estructura de alto nivel, mejoras y modificaciones respecto a requisitos incluidos en OHSAS 18001:2007, así como otros novedosos y específicos derivados de la gestión de la seguridad y salud en el trabajo incluidos en otros documentos de reconocido prestigio. ▶



NOTICIAS

AENOR verifica reportes de información no financiera



La Ley 11/2018 obliga a las empresas de más de 500 trabajadores a presentar un informe de carácter no financiero. De acuerdo con esta Ley, que entró en vigor a finales de 2018, además de comprobar por parte del auditor de cuentas que esta información

se ha incluido en el informe de gestión, el contenido del reporte no financiero debe ser verificado por un prestador de servicios de verificación independiente. AENOR, entidad de referencia en las verificaciones de sostenibilidad y ambientales, está trabajando sobre la verificación de más de 40 informes.

Este informe, que desde este año deben presentar determinadas organizaciones anualmente, debe contener información 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. Además de empresas con más de 500 empleados, deberán presentar estos informes 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.

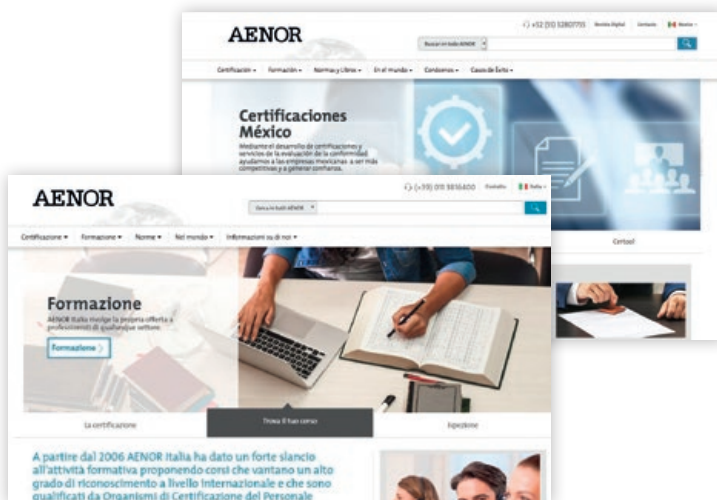
La verificación del estado de Información No Financiera es integrable con otros modelos de Sostenibilidad, indicados por la ley para ayudar al reporte, como las Memorias GRI, la verificación EMAS o las Huellas de Carbono, entre otros. ▸

Acuerdo para fomentar la seguridad industrial

La Asociación Nacional de Normalización de Bienes de Equipo y Seguridad Industrial (BEQUINOR) y AENOR han firmado un acuerdo marco de colaboración. Gracias a este, los miembros de BEQUINOR podrán disfrutar de descuentos en la adquisición de normas y publicaciones, así como en los cursos de AENOR. Ambas organizaciones comparten el interés por fomentar la seguridad industrial y la calidad a través de todos los medios posibles y, en especial, con la formación y la información. ▸



INSTITUCIONAL



Nuevas web de AENOR en México e Italia

Dentro del proceso de expansión internacional de AENOR, en el que se persigue dar respuestas a necesidades de los mercados locales, acaban de rediseñarse los portales web de México, www.aenormexico.com, y de Italia, www.aenoritalia.com. El objetivo es facilitar que los usuarios actuales y futuros de los servicios en estos países encuentren más fácilmente aquellas soluciones que AENOR ofrece para mejorar su negocio. Próximamente estarán habilitadas las páginas webs de Portugal, Chile y Perú. ▸

NOTICIAS

Visita de expertos de Macedonia del Norte



En el marco del proyecto europeo *Legal Harmonization and Capacity Building for Market Surveillance. EuropeAid/138787/DH/SER/MK (Instrument for Pre-Accession 2014, EU Integration Facility)*, expertos del Ministerio de Economía de Macedonia del Norte, acompañados de una delegada de la Comisión Europea en ese país, visitaron recientemente AENOR para conocer de primera mano las actividades que lleva a cabo en el ámbito de la vigilancia de mercado. Marca \square de productos eléctricos, marcado CE para equipos afectados por la Directiva de Baja Tensión, inspecciones de producto en fábrica, marcado CE para equipos a presión y servicios de inspección para productos en origen asociados a determinados programas de gobierno de países para los que está autorizado AENOR fueron los principales asuntos que se analizaron durante la visita. \blacktriangleright

Nueva ISO 20671 de Evaluación de la marca



Por primera vez, se han consensuado internacionalmente criterios que permiten parametrizar las marcas. Están recogidos en la Norma ISO 20671 *Evaluación de la marca – principios y fundamentos* que ya puede adquirirse en la web de AENOR. Además de especificar los principios y fundamentos para la evaluación de las marcas, incluye un marco para la evaluación de la marca que abarca los factores, dimensiones e indicadores necesarios. \blacktriangleright

Webinar Certool

Para conocer los nuevos servicios que ofrece Certool Cloud, AENOR ha organizado un *webinar* que impartirá Eduardo García Bermejo, Certool Product Manager, el próximo día 11 de junio. Este software permite gestionar la información en una plataforma única y fácil de usar; realizar actividades remoto, como auditorías, inspecciones o control de tareas, desde cualquier localización; mejorar la comunicación y colaboración entre los equipos de trabajo, ubicados en múltiples desplazamientos; o aumentar la productividad gracias a la automatización. Las inscripciones a este *webinar* se pueden realizar en <http://bit.ly/webinarCertool>. \blacktriangleright



Plan MOVES, incentivos a la movilidad sostenible

Ya está en marcha el Programa de incentivos a la movilidad eficiente y sostenible (Moves) que, dotado de 45 millones de euros, contempla ayudas económicas en la compra de vehículos eléctricos. La Guía Técnica de Aplicación ITC-BT 52, publicada por el Ministerio de Economía, Industria y Competitividad en noviembre de 2017, cita las normas UNE que ayudan al desarrollo de una correcta infraestructura para la recarga de estos vehículos. Todas estas normas pueden consultarse en http://bit.ly/Recarga_vehiculo_electrico. \blacktriangleright



NOTICIAS

Danone comprometido con el bienestar animal



AENOR ha certificado el Protocolo de Bienestar Animal propio de Danone Iberia y a su vez que la compañía cumple con los requisitos del esquema de certificación basado en el referencial europeo Welfare Quality® de Bienestar Animal. Actualmente, el Grupo Danone trabaja para garantizar el bienestar animal en los diferentes países donde opera. En Europa, este protocolo Propio de Bienestar Animal elaborado junto con Compassion in World Farming y el IRTA, se ha implementado ya en España y progresivamente en los diferentes países donde el Grupo Danone tiene presencia y recogida de leche. Estas certificaciones reconocen el cumplimiento de los más altos estándares de bienestar animal en todas las granjas suministradoras de leche a Danone en España. ▶

FORMACIÓN

Certificación de sistemas de autocontrol para la exportación



El curso *Protocolo para la certificación de sistemas de autocontrol para la exportación SAE - versión 3* tiene como objetivos que los alumnos comprendan los requisitos exigidos por este protocolo para la certificación de sistemas de autocontrol específicos para la exportación a países terceros con requisitos diferentes a los intracomunitarios (SAE), en el ámbito del Real Decreto 993/2014, en su versión 3; adquieran los conocimientos necesarios para implantar un sistema de gestión basado en el Protocolo SAE en una empresa de la industria alimentaria; y entiendan la armonización de criterios. Los contenidos se complementan con la realización de casos prácticos. ▶

Madrid, 12 de junio



Jornada novedades ISO 22000 en México

AENOR organizó en el Hotel Galería Plaza de la Ciudad de México una jornada para analizar los cambios más relevantes de la nueva Norma ISO 22000 y su impacto en los sistemas de inocuidad alimentaria de la mano de David Verano, Director de Industria Agroalimentaria y Distribución de AENOR. La adaptación a la Estructura de Alto Nivel de las normas de gestión de ISO; el enfoque basado en riesgos, no sólo los establecidos en el Sistema de Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (APPCC); la clarificación de ciertos requisitos ya establecidos en la versión actual, como comunicación, gestión de emergencias, selección de las medidas de control, plan de control de Puntos de Control Crítico (PCC) y de Programas de Prerrequisitos (PPR) o validación de las medidas de control; o el ciclo Ciclo PDCA (Planificar, Hacer, Verificar, Actual) de mejora continua son las líneas en las que se centran los principales cambios de la nueva ISO 22000. ▶



Controles preventivos para la alimentación humana

La Ley de Modernización de la Inocuidad Alimentaria (FSMA) de la Agencia de Sanidad y Alimentación norteamericana (FDA) aplica a empresas que fabriquen, manipulen, guarden, procesen o empaqueten alimentos o suplementos dietéticos para consumo humano, y exporten a dicho país. Según esta ley, las empresas deberán contar en sus instalaciones con un Profesional Cualificado de Control Preventivo (PCQI). Para conseguirlo es necesario realizar un curso que cumpla con las características establecidas y lo imparta un *Lead Instructor* autorizado por la FDA, como el que ofrece AENOR. Comprender los requisitos clave de la nueva reglamentación sobre controles preventivos de la Ley FSMA; conocer y poner en práctica los requisitos y responsabilidades del PCQI; o actuar ante una inspección de la FDA son algunos de sus objetivos. ▶



Barcelona, 10-12 de junio



ENTREGAS DE CERTIFICADO

Votorantim Cimentos, Empresa Saludable



AENOR ha concedido el Certificado de Empresa Saludable a Votorantim Cimentos, empresa referente en el sector de los materiales de construcción. El Modelo de AENOR establece un Sistema de Gestión de Empresa Saludable, que se basa en la metodología PDCA, es decir, planificar, hacer, verificar y actuar. Su implantación permite promover y proteger la seguridad, salud y bienestar de los empleados, así como la sostenibilidad del entorno de trabajo. ▶

Nuñez i Navarro apuesta por la ISO 45001

La promotora y consultora inmobiliaria ha certificado con AENOR su Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de acuerdo con la Norma ISO 45001. El alcance de esta certificación cubre la promoción inmobiliaria de edificios de viviendas; la dirección y gestión del diseño del proyecto, de la ejecución y de la rehabilitación de la obra de edificios hoteleros, oficinas, locales comerciales, aparcamientos, naves industriales, sanitarios, equipamientos y urbanizaciones; la gestión y mantenimiento del alquiler de viviendas, oficinas-despachos, locales comerciales y edificios administrativos en propiedad; y la gestión y explotación de hoteles y aparcamientos. ▶



SERVICIOS Y SUMINISTROS

ENTREGAS DE CERTIFICADO

Gestión Antisoborno en MIDIS



El Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social del Perú ha apostado por la certificación AENOR de Sistema de Gestión Antisoborno según la Norma ISO 37001. El alcance de este certificado cubre la gestión de la integridad y ética institucional, gestión de incentivos monetarios, gestión de innovaciones de política de desarrollo e inclusión social, control de calidad de la información de hogares, la clasificación socioeconómica y administración del padrón general de hogares, gestión de la rectoría del programa de complementación alimentaria, seguimiento de la política de desarrollo e inclusión social, la gestión del empleo, gestión de contrataciones, gestión documental y archivo, otorgamiento y rendición de viáticos, defensa jurídica, gestión de la cooperación con la sociedad civil y privados, y atención al ciudadano. ▶

Terra Fecundis consigue la ISO 9001

Esta empresa de trabajo temporal ubicada en Murcia ha conseguido el certificado AENOR de Sistema de Gestión de la Calidad según la Norma ISO 9001. El alcance cubre la selección, contratación y gestión de la puesta a disposición de trabajadores en el ámbito del trabajo temporal; el diseño e impartición de programas de formación profesional para el empleo ocupacional y continuo en las áreas de prevención de riesgos laborales, seguridad industrial, manejo de maquinaria, seguridad alimentaria y agricultura; el diseño e impartición de cursos de enseñanza no reglada en las áreas de informática y tecnología de la información, habilidades directivas y gestión y ética empresarial; y el transporte de viajeros por carretera en las modalidades de servicios regulares de uso especial y servicios discretivos en el ámbito nacional e internacional. ▶



NOTICIAS

Banco Santander certifica la sostenibilidad de *Investor Day 2019*

Ha obtenido el certificado AENOR del Sistema de Gestión de Eventos Sostenibles que acredita la sostenibilidad de su reunión con inversores (*Investor Day 2019*) celebrada en Londres. De esta forma, Banco Santander se convierte en la primera empresa que recibe esta certificación, basada en la Norma UNE-ISO 20121, por un encuentro con inversores, analistas y agencias de *rating*. El certificado acredita que todos los procesos de la celebración del *Investor Day*, esto es, desde su planificación hasta después de la celebración, siguen criterios de sostenibilidad que permiten reducir sus impactos y generar beneficios económicos, sociales y ambientales en la comunidad. ▶

Gestión de Compras de Valor Añadido en Cepsa

Se ha convertido en la primera empresa del sector energético en conseguir el certificado de AENOR del Sistema de Gestión de Compras de Valor Añadido de acuerdo a la Norma UNE 15896. Esta certificación demuestra el compromiso de Cepsa con las buenas prácticas en la gestión de compras y, entre otras ventajas, ayuda a las organizaciones a desarrollar una política y unos procedimientos estructurados a través de un sistema de gestión de compras de mayor valor añadido, que apuesta por la mejora continua. Además, permite a las organizaciones obtener una ventaja competitiva y comercial, mejorando la comunicación, eficacia y eficiencia en los procesos de compra. ▶



El Corte Inglés, certificado en Residuo Cero



El Grupo El Corte Inglés ha obtenido la certificación de Residuo Cero de AENOR para todos sus centros de Galicia; esto es, Santiago, Vigo, Ramón y Cajal y Marineda en A Coruña, así como para las plataformas logísticas de Altamira y Porriño. De esta manera, El Corte Inglés se convierte en la primera empresa española de distribución en obtener esta certificación para sus centros comerciales gallegos. Además, lo consigue para una región completa y con todos sus grandes almacenes y plataformas logísticas. El certificado AENOR de Residuo Cero acredita que El Corte Inglés valoriza todas sus fracciones de residuos, evitando que tengan como destino final el vertedero. El proyecto desarrollado en Galicia supone un paso más dentro de la estrategia ambiental del Grupo que tiene en el Residuo Cero una de sus metas. ▶

Atlantic Copper recibe el certificado Empresa Saludable

AENOR ha concedido a Atlantic Copper el Certificado de Empresa Saludable para la actividad de producción de cátodo de cobre (cu-cath-1) y ánodo de cobre a partir de concentrado de este material; producción de ácido sulfúrico a partir de gases metalúrgicos; y producción de silicato de hierro y yeso. El acto de entrega del reconocimiento se produjo en el marco de la celebración de la tercera edición de los *Encuentros Atlantic Copper. Espacio de diálogo en Huelva*, en esta ocasión denominado *Más allá del Healthy Care*. ▶



ENTREGAS DE CERTIFICADO

Arvato Financial Solutions
certificada en *Compliance* Penal

AENOR ha concedido el certificado de Sistema de Gestión de *compliance* penal de acuerdo con la Norma UNE 19601 para la actividad del asesoramiento financiero y recuperación de deuda a Arvato Financial Solutions, empresa internacional de servicios que opera en más de 40 países y cuenta con más de 68.000 profesionales. Las soluciones innovadoras que desarrolla la organización ponen el foco, entre otros, en los servicios financieros y de Tecnologías de la Información. ▶

ISO 45001 para el Puerto
de A Coruña

La Autoridad Portuaria de A Coruña ha conseguido el certificado AENOR de Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de acuerdo con la Norma ISO 45001. Esta certificación tiene un alcance que cubre la prestación de servicios generales y gestión de servicios portuarios; gestión de ejecución de las obras de ámbito portuario; y gestión del uso

del dominio público portuario. La política de sostenibilidad de la Autoridad Portuaria de A Coruña persigue alcanzar la máxima eficacia en la gestión, por lo que pone el foco en facilitar servicios eficientes, creando oportunidades para la mejora de la competitividad e impulsando el desarrollo económico del entorno dentro de un marco de crecimiento sostenible. ▶

Col legi Oficial de Metges certifica
su Informe de Sostenibilidad

Ha conseguido la Verificación de la Memoria de Sostenibilidad de AENOR para su *Informe de Sostenibilidad 2016-2017* de acuerdo con los requisitos establecidos en los estándares *Global Reporting Initiative* (GRI). En el proceso de verificación han participado los diferentes departamentos del Col legi Oficial de Metges de Illes Balears de las tres sedes: Palma, Mahón e Ibiza. Para ello se revisaron registros y la sistemática de obtención de datos, y se realizaron entrevistas con miembros del personal implicado en cada una de las áreas con el fin de obtener una información precisa y completa del desempeño de la organización en materia de sostenibilidad. Esta verificación de AENOR permite a las empresas comunicar, de forma transparente, los resultados de los compromisos adquiridos desde una triple perspectiva; ambiental, económica y social. ▶

MAPFRE ESPAÑA renueva
la ISO 9001

El Área de Operaciones de MAPFRE ESPAÑA ha renovado el Certificado de Gestión de la Calidad conforme a la Norma UNE-EN ISO 9001 que otorga AENOR para los Centros de atención telefónica (SI24) y Centro Unificado de Emisión (CUE). El certificado incluye las actividades que desarrolla la organización en un total de ocho centros de trabajo y por cerca de 1.600 personas que trabajan cada día para mejorar las garantías de servicio a los clientes, ante cualquier situación. La certificación ISO 9001 de AENOR acredita que MAPFRE cumple con los requisitos establecidos por la norma internacional y que ha implantado un sistema de gestión que apuesta por la eficacia, calidad y mejora continua. ▶



ENTREGAS DE CERTIFICADO

Triple certificación para COPAM



La organización peruana Concesionaria Puerto Amazonas (COPAM) ha conseguido tres certificaciones de AENOR. Se trata del certificado de Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo con la Norma ISO 9001, Gestión Ambiental según la ISO 14001, y Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo con el Estándar OHSAS 18001. El alcance de los tres certificados cubre la gestión de la operación portuaria; esto es, servicio a la nave, a la carga, a los pasajeros (embarque y desembarque de personas), así como la conservación de terminal portuario: mantenimiento rutinario, periódico y reparación por emergencia. ▶

Son Amar apuesta por la Responsabilidad Social



El restaurante espectáculo Son Amar ha conseguido la certificación AENOR de Responsabilidad Social según el estándar internacional IQNet SR10. Se trata de uno de los recintos de espectáculos más destacados de las Islas Baleares con capacidad para 4.000 personas y el alcance de la certificación cubre el servicio de restauración, espectáculos y eventos. Así, el certificado AENOR de IQNet SR 10 acredita que el recinto ha implementado un sistema de gestión que apuesta por la responsabilidad social, el buen gobierno y la mejora continua. ▶

Colegios Arenas certificados en gestión ambiental

El Colegio Arenas en Gran Canaria y el Colegio Arenas Internacional en Lanzarote han conseguido los certificados AENOR de Sistema de Gestión Ambiental de acuerdo con la Norma ISO 14001. Esta certificación ha permitido a los centros Arenas International School (AIS GROUP) establecer una política ambiental, verificar que se cumplen la totalidad de los requisitos legales, formar a las personas de la organización en un proceso de mejora continua y trabajar conforme a las metas definidas en un programa ambiental. Su utilidad abarca aspectos como la reducción de impactos ambientales y de consumos de papel, luz y agua, entre otros aspectos. ▶



ISO/IEC 27001 e ISO/IEC 27017 para IEAISA Ingeniería

Ha conseguido los certificados AENOR de Sistema de Gestión de Seguridad de la Información de acuerdo con la Norma ISO/IEC 27001 y de Controles de Seguridad para los Servicios Cloud según la Norma ISO/IEC 27017, certificaciones que distinguen a IEAISA Ingeniería como una organización referente en la seguridad de Tecnologías de la Información. El alcance de los certificados aplica a los sistemas de información que dan soporte a los procesos de provisión y mantenimiento de la prestación de los servicios de *data center* relativos a infraestructura como servicio (IaaS); escritorios remotos (DaaS); almacenamiento; correo electrónico; servidores; *backup* (BaaS); y *housing*. ▶



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



Implantación de un sistema de gestión de servicios TI

Los alumnos que realicen el curso *Implantación de un sistema de gestión de servicios de tecnologías de la información según ISO 20000* podrán conocer los fundamentos y conceptos generales de un sistema de gestión de servicios TI; y adquirir los conocimientos para abordar la implantación de dicho sistema según los requisitos incluidos en la Norma UNE-ISO/IEC 20000-1 y su complementaria UNE-ISO/IEC 20000-2. Los contenidos analizan los conceptos generales de un sistema de gestión para después pasar a definir un proyecto de implantación de un sistema de gestión de servicios TI. Planificación, implantación, verificación y mejora de este sistema de gestión son otros de los puntos en los que pone el foco este curso, que complementa los contenidos con el desarrollo de casos prácticos. ▶



Madrid, 11-12 de junio



Legislación en seguridad y salud en el trabajo



Se ha celebrado la primera edición del nuevo curso de AENOR *Legislación en Seguridad y Salud en el Trabajo* que contó con la participación de una veintena de alumnos. En él se analizó la legislación en sus ámbitos internacional, europeo, estatal, autonómico y local. También se identificaron las exigencias de los sistemas de gestión en materia de legislación y los requisitos legales de aplicación; la normativa sectorial específica aplicable; y los mecanismos de responsabilidad civil, administrativa y penal. En junio tendrá lugar en Madrid una nueva convocatoria. ▶

Madrid, 24 y 25 de junio



PUBLICACIONES

Guía para la aplicación de UNE-EN ISO 13485

AENOR ha editado la *Guía para la aplicación de UNE-EN ISO 13485* 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. ▶



ENTREGAS DE CERTIFICADO

Buenas prácticas de humanización para el Proyecto HU-CI

AENOR verificará las buenas prácticas de humanización de las Unidades de Cuidados Intensivos (UCI) gracias a un acuerdo con Proyecto HU-CI. El objetivo de esta iniciativa es cambiar el modelo de gestión en la atención y humanizar los cuidados intensivos para los pacientes, familias y profesionales. Para obtener esta certificación, las UCI deberán superar con éxito las auditorías externas de AENOR conforme al manual de buenas prácticas de Proyecto HU-CI, que consta de 159 medidas concretas. Entre otros requisitos, las UCI deberán establecer UCI de puertas abiertas; mejorar la comunicación con el paciente, familiares y entre los profesionales sanitarios; velar por el bienestar del paciente; cuidar al profesional; o contar con una infraestructura humanizada. ▶



Jornada ciberseguridad y servicios TI

La introducción al Ecosistema Digital de AENOR; la implantación de la ISO/IEC 20000-1 de Gestión de Servicios TI, ISO/IEC 27001 de Gestión de Seguridad de la Información; y el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) y posterior certificación fueron algunos de los asuntos que se abordaron en la jornada *El valor de los sistemas de gestión TIC para las organizaciones y su certificación en Ciberseguridad y Servicios de TI*, organizada por AENOR el pasado 3 de abril en Málaga. El Ecosistema Digital que ha desarrollado AENOR pone el foco en acompañar a las organizaciones en su proceso de transformación digital. Así, está compuesto por nueve certificaciones que abarcan cuestiones como Gobierno y gestión TIC, Gobierno, gestión y calidad de datos, y Ciberseguridad y Compliance. ▶



Excelencia e Innovación en la Gestión Pública



Recientemente se falló la 12ª edición de los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública que concede el Ministerio de Política Territorial y Función Pública. El Secretario de Estado de Función Pública, José Antonio Benedicto, fue el encargado de presidir el acto en el que se concedió el Premio a la Excelencia a la Diputación de Tarragona; y los de Innovación y Gestión y Ciudadanía a la Tesorería General de la Seguridad Social. Rafael García Meiro, CEO de AENOR, fue uno de los integrantes del jurado. Otros organismos premiados fueron la Delegación de Defensa de Melilla, Agencia Española de Protección de Datos, Escuela de Seguridad Pública del Ayuntamiento de Málaga, Universidad Miguel Hernández de Elche, Consorcio Universitario del Centro Asociado a la UNED de Tudela, Dirección Provincial del INSS en Málaga y Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED). ▶

Sacyr consigue 23 nuevas certificaciones



Sacyr ha obtenido 23 nuevas certificaciones de AENOR con las que alcanza la cifra de 131 en todo el grupo de acuerdo a diferentes normas internacionales. Entre los últimos certificados conseguidos destacan el obtenido por Valoriza Medioambiente por ser la primera empresa del sector en certificar la conducción eficiente de vehículos industriales; Sacyr Facilities, pionera en certificación de gestión de la energía ISO 50001 para el servicio que presta al Museo Nacional de Arte de Cataluña; o Sacyr Ingeniería e Infraestructuras, primera empresa del grupo en obtener la certificación de Huella de Carbono. ▶

COMPLIANCE



+



+



Certificación de *compliance*: ahora también tributario

AENOR tiene una amplia experiencia en la certificación de modelos de *compliance* de acuerdo con las Normas UNE 19601 de *compliance* penal y UNE-ISO 37001 de gestión antisoborno. La reciente publicación de la Norma UNE 19602 hace posible que ahora las organizaciones puedan disponer de un adecuado sistema de gestión de *compliance* penal, antisoborno y tributario certificado, que les aporte importantes ventajas. Y es que, puede ser un elemento de prueba para demostrar ante la Agencia Tributaria o los tribunales la voluntad de la organización de cumplir con todas sus obligaciones fiscales.

Yolanda Serrano
Auditora Jefa
AENOR

La reciente publicación a finales del pasado mes de febrero de la Norma UNE 19602 *Sistemas de gestión de compliance tributario. Requisitos con orientación para su uso* ha hecho crecer la familia de las normas de *compliance*, que ya contaba con la UNE 19601 *Sistemas de gestión de compliance penal. Requisitos con orientación para su uso* y la UNE-ISO 37001 *Sistemas de gestión antisoborno. Requisitos con orientación para su*

uso. Y es que, la UNE 19602 puede ayudar a las organizaciones a prevenir y gestionar los riesgos tributarios, es decir, aquellos riesgos asociados al grado de cumplimiento de las obligaciones tributarias que afecta a todas las organizaciones con independencia de su tamaño, sector y con presencia nacional o internacional.

Asimismo, la Norma UNE 19602 está en línea con los requisitos de la legislación tributaria, penal y

mercantil española. Por ejemplo en la Ley de Sociedades de Capital, Ley 31/2014, en su artículo 529 TER se indica como una de las *facultades indelegables de los órganos de administración la determinación de la política de control y gestión de riesgos, incluidos los fiscales*. Pero no sólo está alineada con normativa española, sino también con otras de carácter internacional. Es el caso de recomendaciones de la Organización para la Cooperación y



el Desarrollo Económico (OCDE), que está aumentando las exigencias sobre los órganos de dirección de las empresas en la gestión del riesgo, incluyendo el riesgo fiscal. También, la Propuesta de Directiva de la Unión Europea de Contribuyente de IVA certificado (para que una organización pueda obtener la naturaleza de contribuyente certificado deberá no sólo no haber cometido infracciones tributarias graves o reiteradas o

delitos y ser solvente, sino haber implementado *un sistema de gestión del riesgo fiscal*).

En los sistemas de *compliance* tributario hay que tener en cuenta el concepto de relación cooperativa con la Administración tributaria y las buenas prácticas tributarias. A este respecto, el Código de buenas prácticas tributarias de la Administración Pública, indica que las empresas deben fomentar como una buena

práctica todas aquellas que conduzcan a la reducción del riesgo fiscal significativo y a la prevención del mismo, ante medidas mitigadoras; por lo que la Norma UNE 19602 facilita esta gestión del riesgo fiscal y previene la posible ocurrencia del mismo.

Prevenir riesgos fiscales

La Norma UNE 19602 define unos requisitos y unas recomendaciones ►►



COMPLIANCE

La Norma UNE 19602 cuenta con la misma estructura de alto nivel de todas las normas ISO de sistemas de gestión, pudiendo ser integrable su auditoría junto con las de la UNE 19601 y la UNE-ISO 37001

► de *compliance* tributario. Así, ayuda a las empresas a implementar un sistema de gestión que facilite la identificación, prevención y detección de riesgos fiscales, con el fin de evitar liquidaciones complementarias, sanciones o delitos contra la Hacienda Pública y, en el caso de que ocurran, se creen mecanismos de control y mitigación. Facilita, asimismo, la transparencia frente a la administración tributaria y un cumplimiento ético de la organización respecto a sus relaciones con la Administración pública tanto estatal, autonómica y local.

Los requisitos más importantes de la norma son:

- Análisis del contexto de la organización y partes interesadas en relación con su sistema de *compliance* tributario, teniendo en cuenta entre otros el tipo de operaciones que se realizan, países en los que operan, su estrategia fiscal, relaciones con las administraciones públicas,

legislación aplicable, etc. para poder realizar una adecuada evaluación de riesgos.

- Aprobación de una Política de Compliance Tributario.
- Designación de un órgano de *compliance* tributario como órgano de control y supervisión del sistema de gestión, así como la asignación al mismo de recursos necesarios para el desempeño de sus funciones.
- Identificación y evaluación de los riesgos tributarios susceptibles de ser cometidos en la organización.
- Definición de objetivos de mejora del sistema de gestión de *compliance* tributario.
- Creación de una Cultura de Cumplimiento.
- Definición de los controles financieros y no financieros que sirvan para mitigar o prevenir los riesgos tributarios identificados por la organización, lo que puede ayudar en reducir costes ante posibles sanciones.

- Definición de procesos de diligencia debida con personal más expuesto de la organización.
- Definición de procesos de diligencia debida con socios de negocio, proveedores, etc.
- Establecimiento de cláusulas contractuales relacionadas con el cumplimiento tributario.
- Implementación de controles en filiales y socios de negocio.
- Realización de una auditoría interna al sistema de *compliance* tributario.
- Información a la alta dirección y al órgano de gobierno.
- Implantación un canal de denuncias y consultas.
- Definición de indicadores de desempeño del sistema de gestión de *compliance* tributario

Las organizaciones que dispongan de un sistema de gestión de *compliance* tributario eficaz podrán utilizarlo ante la administración tributaria para tratar de atenuar o eximir su responsabilidad ante dicha administración, e incluso ante la comisión de un ilícito penal contra la Hacienda Pública; y ser considerado como un atenuante o un eximente, tal y como establece el artículo 31 bis del Código Penal español, artículo en el que se establecen los requisitos necesarios

La Fiscalía General del Estado, a través de la Circular 1/2016, puso en valor la certificación de *compliance* penal, como un elemento relevante a la hora de valorar la eficacia de los modelos de prevención penal



para definir e implementar un sistema de gestión y control. Porque, al igual que ocurre con las certificaciones de acuerdo con las Normas UNE 19601 y UNE-ISO 37001, el certificado según la Norma UNE 19602 puede ser un elemento de prueba para demostrar ante la Agencia Tributaria o los tribunales la voluntad de la organización de cumplir con todas sus obligaciones fiscales.

La Norma UNE 19602 cuenta con la misma estructura de alto nivel de todas las normas ISO de sistemas de gestión, pudiendo ser integrable su auditoría junto con las de la UNE 19601 y la UNE-ISO 37001. Es por ello que muchas de las empresas certificadas con AENOR han optado por la certificación conjunta de ambas normas. El proceso de certificación de acuerdo con la Norma UNE 19602 será igual que el resto de ►►



EXPERIENCIAS

Referencia en materia de cumplimiento

Íñigo Belderráin

Responsable de Calidad

Alfredo Oñoro

Director de Cumplimiento Normativo y Responsable del Sistema

Cecabank

Cecabank cuenta con una larga trayectoria en el sector en materia de cumplimiento, siendo un referente tanto en el desarrollo de sus propias actividades como coordinando iniciativas conjuntas con otras entidades -su Director de Cumplimiento es asimismo Secretario del comité Sectorial de Cumplimiento de Ceca-. Esta preocupación por el cumplimiento no solo viene dada por la creciente presión regulatoria, sino que forma parte de nuestra cultura, con unas exigencias de comportamiento al respecto que superan los estándares del mercado.

Por otra parte, también está en nuestra naturaleza el espíritu de mejora continua que nos ha llevado a certificar varios de nuestros servicios más estratégicos según la Norma ISO 9001:2015, a implantar otros sistemas certificados, como el de gestión de la energía según la ISO 50001:2018 y a superar evaluaciones CMMI en cuanto a diseño y desarrollo de aplicaciones y prestación de servicios.

El interés de Cecabank por la certificación UNE 19601 surgió de esta autoexigencia y de comprobar, con la propia experiencia, cómo las certificaciones de acuerdo a normas ISO y UNE ayudan a redefinir los procesos, optimizarlos y mejorarlos continuamente. En el caso del cumplimiento penal de una entidad bancaria es relativamente sencillo caer en ineficiencias por la gran cantidad de requisitos que hay que aplicar y la velocidad con la que están desarrollándose otros nuevos. Por ello, es especialmente valioso contar con un sistema de organización y gestión bien definido, ágil y que permita evaluar su funcionamiento en todo momento para mejorarlo y adaptarlo al entorno, y a los riesgos y oportunidades derivados.

La Norma UNE 19601 nos proporcionó el marco para desarrollar un sistema con esas características, aprovechando la experiencia con la que ya contábamos y enriqueciéndolo con las aportaciones de diferentes puntos de vista (RSC, *compliance*, jurídico, riesgo operacional, calidad), tanto en la fase de implantación como en su funcionamiento.

■ Beneficios de la certificación de *compliance* tributario



Puede ser un elemento de prueba para demostrar ante la Agencia Tributaria o los tribunales la voluntad de la organización de cumplir con todas sus obligaciones fiscales



Puede servir como atenuante, y en el mejor de los casos, como eximente por la jurisdicción penal, en el caso de comisión de delito contra la Hacienda Pública y puede también ser considerada por la Administración tributaria.



Es una ventaja competitiva frente a terceros no certificados.



Mejora la imagen y la reputación de frente a los grupos de interés (clientes, administraciones públicas, socios de negocio, inversores, etc.).



Ayuda a reducir costes frente a posibles incumplimientos.



Refuerza la concienciación interna contra comportamientos irregulares y favorece la cultura de cumplimiento.

COMPLIANCE

► las certificaciones. Así, tras la realización de la auditoria inicial, que consta de las Fases I y II, si todo está bien, AENOR concede un certificado según la norma que tiene una vigencia de tres años. Tras la auditoria inicial, se realizan auditorías anuales de seguimiento.

Amplia experiencia

AENOR tiene experiencia en la certificación de modelos de *compliance* que se remonta al año 2014, con el lanzamiento de la primera certificación IURISCERT de Modelo de Prevención de Delitos, disponiendo de un amplio equipo de auditores con experiencia en otros sistemas de gestión, y con formación específica en estos sistemas y en las legislaciones relacionadas, como el Código Penal, blanqueo de capitales, *UK Antibribery Act*, *Foreign Corrupt Practice Act*, etc.

Desde la publicación de las Normas UNE 19601 y UNE-ISO 37001, AENOR dispone de más de 120 organizaciones certificadas en España y en Latinoamérica que pertenecen a distintos sectores de actividad: energéticos, telecomunicaciones, banca, seguros, construcción, administración pública, etc.

Estas dos normas afectan no sólo a grandes empresas de ámbito internacional, sino también a empresas de implantación local. Lo mismo sucede con la Norma UNE 19602, que puede implantarse en cualquier empresa porque, con independencia de la naturaleza de sus actividades, su relación con la Administración tributaria puede acarrear riesgos tributarios que hay que identificar, analizar y tomar medidas para, o bien mitigarlos o bien prevenir que se puedan producir.

Los beneficios que aportan a las organizaciones los certificados AENOR de *compliance* son numerosos y variados. Así, la certificación puede ayudar

no sólo a atenuar, sino a eximir la responsabilidad penal de las personas jurídicas. La Fiscalía General del Estado, a través de la Circular 1/2016, puso en valor la certificación, como un elemento relevante a la hora de valorar la eficacia de los modelos de prevención penal. Pero es que, además, diversas autoridades judiciales relevantes han manifestado su opinión favorable a que la certificación sea un elemento de inversión de la carga de la prueba ante los tribunales. Concretamente, la Certificación de Compliance Tributario puede servir como atenuante y, en el mejor de los casos, como eximente por la jurisdicción penal en comisión del delito contra la Hacienda Pública por parte de una organización. Además, también puede ser considerada por la Administración tributaria. Por otra parte, estas certificaciones constituyen una ventaja competitiva frente a terceros no certificados; mejora la imagen de los grupos de interés (clientes, administraciones públicas, socios

NORMAS, PUBLICACIONES Y CURSOS RELACIONADOS



- UNE-ISO 19600 *Sistemas de gestión de compliance. Directrices*
- UNE 19601 *Sistemas de gestión de compliance penal. Requisitos con orientación para su uso*
- UNE 19602 *Sistemas de gestión de compliance tributario. Requisitos con orientación para su uso*
- UNE-ISO 37001 *Sistemas de gestión antisoborno. Requisitos con orientación para su uso*



- Guía para la aplicación de UNE-ISO 37001:2017
- *Compliance Penal normalizado. El estándar UNE 19601*



- Técnico de *Compliance*
- Especialista en *Compliance*
- Sistemas de gestión de *Compliance* ISO 19600
- Gestión de *Compliance* Tributario Norma UNE 19602
- Taller de implantación de un programa de *Compliance*
- Gestión de *Compliance* penal. Norma UNE 19601
- Sistema de gestión de *Compliance* penal UNE 19601. Implantación y auditoría
- Prevención de la corrupción en el entorno empresarial: sistemas antisoborno ISO 37001 y señales de alerta
- Sistemas de gestión antisoborno ISO 37001. Implantación y auditoría

de negocio, inversores, etc.); ayuda a reducir costes frente a posibles incumplimientos; y mejora la imagen y reputación de la empresa.

A modo de resumen, se puede concluir que un adecuado sistema de gestión de *compliance* penal, antisoborno y tributario puede suponer una ventaja competitiva y mejorar la reputación de la empresa. Y es que el cumplimiento con los requisitos de las Normas UNE 19601, UNE-ISO 37001 y UNE 19602 contribuye en gran medida a un aspecto relevante: conseguir una cultura ética empresarial, transparencia y adecuada gestión de los riesgos penales, antisoborno y tributarios. ▀



EXPERIENCIAS

Ventaja competitiva

Gonzalo Sánchez

Subdirección General Financiera y Auditoría Interna
Elecnor

La publicación de las Normas UNE-ISO 37001 y UNE 19601 supusieron un hito en lo que a guías de referencia para los sistemas de gestión de *compliance* se refiere. En Elecnor, organización plenamente comprometida con la excelencia en la gestión y con los más altos estándares éticos desde su fundación hace más de 60 años, tuvimos claro que debíamos adoptar estas normas como nuestras referencias para la mejora de nuestro Sistema de Cumplimiento.

A principios de 2017 constituimos un grupo de trabajo formado por las áreas de Cumplimiento y de Sistemas de Gestión con el objetivo de asegurar el pleno alineamiento de nuestro Sistema con la Norma ISO 37001 y de someter el mismo a una auditoría externa. El principal reto estuvo en la adaptación del Sistema de Cumplimiento a las sistemáticas propias de un sistema de gestión, superándolo con éxito gracias al carácter multidisciplinar del equipo.

Así, nuestro Sistema de Cumplimiento ha sido certificado por AENOR en las Normas UNE-ISO 37001 y UNE 19601 en los dos últimos años. Una auditoría externa aporta un gran valor a una organización como Elecnor: nos obliga a seguir mejorando el sistema de forma continua y nos permite contar con un punto de vista experto y objetivo que es fuente de recomendaciones de gran valor, no en vano AENOR cuenta con un equipo especializado en *compliance* que acumula ya una demostrada experiencia.

Elecnor mantiene constantes interlocuciones con socios de negocio interesados en conocer las características de nuestro sistema y contar con estas certificaciones nos posiciona como un referente en este ámbito, tanto en el ámbito nacional como internacional. Como una de las principales corporaciones globales en ingeniería, desarrollo y construcción de proyectos de infraestructuras y un promotor e inversor destacado en energías renovables, infraestructuras de energía y otros activos estratégicos, en Elecnor estamos convencidos de que lo que hoy es una clara ventaja competitiva en el futuro será un requerimiento ineludible para realizar negocios en cualquier jurisdicción.

ENTREVISTA

Garbiñe Urrutikoetxea

Directora de Recursos Humanos y Calidad
Museo Guggenheim Bilbao

“Somos conscientes de la responsabilidad que tenemos en nuestro entorno social y económico y por ello confiamos en los sistemas de gestión”

El Museo Guggenheim Bilbao fue, en 2003, la primera organización en España en implantar y certificar un sistema de gestión de la accesibilidad universal. Actualmente, cuenta también con el certificado AENOR de sistemas de gestión ambiental, el certificado EFR de empresa familiarmente responsable y acaba de recibir la Q del ICTE que reconoce la correcta implantación de la UNE 302002, específica de museos. Su Directora de Recursos Humanos y Calidad explica la motivación de esta institución para apostar por herramientas que les permiten mejorar constantemente su desempeño, y ser tractores para otras muchas organizaciones.

¿Por qué una organización como el Museo Guggenheim Bilbao apuesta por los sistemas de gestión?

La motivación para la implantación de los distintos sistemas de gestión viene de nuestro código ético y de los 10 valores que nos identifican: sensibilidad y respeto por el arte; la integración con la comunidad artística; compromiso con la calidad; orientación al cliente; orientación didáctica; orientación económica; integración y cooperación de los museos Guggenheim; compromiso con la sociedad; confianza en las personas, y organización familiarmente responsable y promotora de la igualdad de oportunidades de las personas en su diversidad.

Desde su fundación en 1997, el museo aspira a ser un referente en el ámbito de la responsabilidad social dentro del contexto en el que se enmarca. Además de las motivaciones propias de nuestra actividad, como promover el respeto por el arte o fomentar y garantizar el patrimonio cultural, el museo ha tenido de siempre una vocación muy consolidada de erigirse como referente en la gestión de las personas, tanto en lo que respecta a personal interno como en el ámbito del cliente externo.

Confiamos en los sistemas de gestión que avalan y garantizan que nuestras actuaciones se acometen de forma sistemática y metódica, y que se hallan sometidas a la mejora continua, de forma que acrediten, tanto interna como externamente, que estamos haciendo las cosas bien. Y, por ello, fuimos el primer museo en obtener la certificación de AENOR de accesibilidad universal, porque desde nuestros inicios queríamos adecuarnos de forma excelente a todos los visitantes.

La clave de esta certificación es que es un sistema de gestión en constante evolución ¿qué supuso entonces adaptar la obra de Frank Gehry a los requisitos de la UNE 170000-2 y cómo ha sido la evolución en este tiempo?

La adaptación inicial fue realmente muy sencilla porque Frank Gehry ya conceptualizó el museo en función de los estándares de accesibilidad de Estados Unidos, donde este tipo de requerimientos entonces eran más habituales.

Posteriormente, hemos ido trabajando para poder atender discapacidades sensoriales, tanto físicas como psíquicas. Aquí de nuevo

BIO

hemos sido pioneros llevando a cabo iniciativas innovadoras al objeto de garantizar la accesibilidad a todo tipo de usuarios. Por ejemplo, hemos intentado que sean las propias personas con discapacidad quienes participen en la definición de las medidas que pueden ayudar a hacer que su visita sea más placentera y de mayor disfrute.

Así, en la construcción de nuestras maquetas participaron personas con discapacidad visual, ayudándonos a identificar los materiales con los que mejor podían recrearse las obras de arte. En el caso de personas con discapacidad intelectual, el pasado año participamos en un programa pionero en el que fueron las propias personas discapacitadas las que daban formación al personal del museo que tiene relación directa con el visitantes sobre cómo quieren ser tratadas. La iniciativa tenía un doble objetivo: por un lado, las personas que tratan con el cliente conocen de primera mano cómo deben relacionarse con una persona con discapacidad sensorial o intelectual; y, por otro, era una forma de integración y empoderamiento de las personas con discapacidad, al convertirse en enseñantes de nuestros profesionales. ▶

Garbiñe Urrutikoetxea se incorporó a la Fundación Museo Guggenheim Bilbao en 2007 como Directora de Recursos Humanos y Calidad. Es responsable de la gestión del centenar de personas que integran la plantilla del Museo Guggenheim Bilbao, así como de sus políticas de calidad.

Con anterioridad fue Directora de Recursos Humanos en organizaciones industriales como la multinacional aeronáutica Aernova Aerospace y el fabricante de rodamientos IRB. También fue Jefa de Recursos Humanos en el fabricante de cemento Financiera y Minera, y abogada en la televisión autonómica vasca EITB

Licenciada en Derecho por la Universidad de Deusto, Garbiñe Urrutikoetxea es Máster en Recursos Humanos por la Universidad del País Vasco.

Garbiñe Urrutikoetxea



“La certificación según UNE 302002 nos ha obligado a trabajar en equipo y reunir a servicios que desde hace 22 años trabajan para que la experiencia del visitante sea positiva”

“Para adaptar los contenidos a personas con discapacidad, hemos desarrollado iniciativas pioneras involucrando a personas con distintas discapacidades para que ellas participen en la definición de las medidas que les puedan ayudar a tener una visita más placentera y de mayor disfrute”

► Nosotros apostamos por la accesibilidad no sólo en las instalaciones sino en el contenido, y por ello nos adaptamos a las diferentes tipologías de usuario. Porque no es lo mismo una muestra contada a niños que a investigadores. Es fundamental contar con herramientas que nos permitan esta adecuación.

El museo nunca ha dudado del papel relevante que tiene como tractor en la sociedad en la que está, en su contexto socioeconómico. Ese es nuestro papel, por la visibilidad que tenemos local e internacionalmente: ser tractores de iniciativas que son sencillas pero que suponen un cambio cultural importante. Este es el foco de nuestra responsabilidad social.

Y después del sistema de gestión de la accesibilidad el museo implantó, y AENOR certificó, el sistema de gestión ambiental ISO 14001 ¿tienen sinergias los sistemas de gestión de la accesibilidad y el ambiental?

La sinergia entre ambos sistemas es la motivación para implantarlos: somos conscientes de la importancia de nuestra responsabilidad social y queremos tener una sistemática y metodología para una correcta gestión. Es cierto que nosotros no somos una empresa potencialmente contaminante. Ahora bien, tenemos mucha actividad que el visitante no ve, de construcciones de muros, demoliciones, cambios de exposición, que requiere de un sistema de gestión de residuos eficaz.

Además, a nuestros proveedores, a la hora de adjudicar trabajos de construcción y montaje de exposiciones, les exigimos que sus parámetros de gestión cumplan con ciertos estándares mínimos. Valoramos expresamente las certificaciones ambientales y la sensibilidad hacia las personas. Por esta razón, considero que actuamos como tractores, no solo del cambio cultural y social que ha supuesto el museo para la ciudad, sino también ante las empresas que trabajan con nosotros.

¿Y en la programación de las actividades, se contempla también el aspecto ambiental?

No buscamos relatos concretos. Sencillamente preservamos en todas las exposiciones y presentaciones que el contenido sea respetuoso con todas las personas y su diversidad de creencias, dentro de un contexto de libertad de expresión. Si el contenido no es respetuoso, no se expone.

A finales del pasado año la Asociación Española de Normalización publicó la Norma UNE 302002, la primera norma específica de museos. Usted que ha participado, junto con expertos del Museo Nacional del Prado, Reina Sofía, Thyssen-Bornemisza y otros museos más modestos, ¿cómo valora la experiencia de este trabajo colaborativo?

Nunca había trabajado en un comité técnico de normalización y la experiencia ha sido muy positiva, porque he podido conocer la diferente tipología de museos que hay en España y la multiplicidad de necesidades.

Por mucho que teóricamente uno entienda la diversidad, cuando compartes mesa con otras organizaciones y cada una plantea su realidad, sus problemas, sus públicos y presupuestos es cuando caes en la cuenta de que las exigencias que para unos son menores para otros pueden ser grandes obstáculos. Acabas aprendiendo a relativizar algunas cosas.

Ahora valoro mucho más el trabajo complejo de quienes redactan normas para establecer niveles que garanticen unos estándares para todos. Es fácil fijar objetivos en una organización si conoces su cultura, circunstancias y público, pero es muy difícil establecer parámetros homogéneos para organizaciones tan dispares.

El Museo Guggenheim ha sido el primero al que AENOR ha auditado la implantación de la UNE 302002. ¿Qué les ha aportado esta certificación?

Ha sido una experiencia muy positiva internamente porque ha obligado a que áreas como el servicio de atención al público, tienda, taquillas, limpieza, mantenimiento, seguridad en salas, etc., que desde hace 22 años conviven y trabajan habitualmente para que la experiencia del visitante sea lo más positiva posible, por primera vez se hayan tenido que sentar todos juntos para ser evaluados según una única norma. También nos ha obligado a analizar si lo que hacemos lo hacemos bien, y cuánto tenemos que mejorar. Nos da una visión muy completa de la realidad del museo.



“A nuestros proveedores les exigimos certificaciones ambientales y la sensibilidad hacia las personas. Por esta razón, considero que actuamos como tractores, no solo del cambio cultural y social que ha supuesto el museo para la ciudad, sino también para las empresas que trabajan con nosotros”

“Nosotros no apostamos por la certificación porque nos vayan a dar más puntos, o vaya a mejorar nuestra imagen de cara al público. Si optamos porque nos auditen es porque queremos mejorar y estamos convencidos del beneficio que ello reporta”



Cuando ustedes se iniciaron hace 13 años en la implantación de sistemas de gestión fueron pioneros en el sector cultural, porque estos sistemas estaban ampliamente extendidos en otros sectores industriales que usted conoce bien por su experiencia previa. ¿Cómo ayudan estas herramientas de gestión a organizaciones como la suya?, ¿comparten similitudes el sector industrial y el cultural en este contexto?

Hay muchas similitudes. Nosotros somos una organización como tantas otras, con independencia de que seamos una fundación. Es más, uno de los valores que preside nuestra organización es la orientación económica, y no por el ánimo de lucro sino por nuestro compromiso con la gestión responsable de los recursos. Para ello es fundamental que los sistemas de gestión estén perfectamente implantados.

Las organizaciones culturales siempre se han visto ligadas al sector público y antiguamente no se vieron obligadas a dotarse de herramientas de gestión. Pero eso era así en el pasado, porque en los últimos años todas las entidades están viendo que es necesario gestionar correctamente los recursos.

En los últimos tiempos ha habido un cambio en los valores sociales muy importante. A las empresas y a las instituciones no se les va a comprar, ahora tienen que vender. Y las organizaciones culturales somos más conscientes de que los visitantes, los usuarios de nuestras instituciones

son un bien que debemos cuidar; de ahí que tengamos la vocación de orientarnos al cliente.

Si no lo hacemos así, si no identificamos a los públicos de forma sistematizada y metódica, con revisiones y sistemas de mejora continua, no vamos a poder dar un servicio que mantenga nuestra relevancia.

¿Cómo tienen estructurada la función de calidad en su organización?, ¿tienen alguna dependencia de otros museos Guggenheim?

No, nosotros tenemos una gestión local, no dependemos de Nueva York ni de ninguna otra localización. Eso sí, todos compartimos unos valores similares. Es cierto también que el Museo Guggenheim Bilbao es un referente, y los nuevos museos que se están abriendo, como el de Abu Dabi, nos han visitado para conocer nuestros modelos de gestión.

En cuanto a la función de calidad, está representada en el comité de dirección a través de mi persona como Directora de Recursos Humanos y Calidad. Ahora bien, la actividad es absolutamente transversal. Tenemos a una persona que tradicionalmente ha sido la responsable de las implantaciones de los sistemas de gestión, de medio ambiente y accesibilidad, porque su responsabilidad es el mantenimiento de las instalaciones. Esta persona trabaja en coordinación con otras áreas, como el departamento de educación, para la elaboración de audio guías o maquetas para

personas con algún tipo de discapacidad. También tenemos a una persona dedicada al mantenimiento del sistema de gestión de Empresa Familiarmente Responsable.

La implantación de la UNE 302002 es responsabilidad de la subdirectora para los servicios a los visitantes, que se va a hacer cargo no sólo de lo que le afecta directamente en su día a día, sino también de coordinar otras áreas que implica esta norma.

Además, funcionamos mucho con equipos de mejora. Para cualquier proyecto que surja en el museo, creamos grupos de trabajo donde participan todas aquellas personas que tienen algo que decir con respecto a esa norma.

¿Qué espera el Museo Guggenheim Bilbao de una entidad de certificación?

Esperamos que nos ayude a acompasar nuestro día a día y a mejorar nuestros sistemas de gestión. Concretamente a AENOR le vemos como un compañero de viaje que nos dice cuáles son los elementos que tenemos que mejorar en el itinerario para alcanzar la excelencia.

Nosotros no apostamos por la certificación porque nos vayan a dar más puntos, o vaya a mejorar nuestra imagen de cara al público. Somos conscientes de nuestra responsabilidad social y sabemos que tenemos que ser promotores del cambio cultural. Si optamos porque nos auditen es porque queremos mejorar y estamos convencidos del beneficio que ello reporta. ▀

Claves de la digitalización en la gestión de prevención de riesgos laborales

La digitalización de los datos supone un avance y un cambio en los sistemas de gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo. Entre otros aspectos, permite definir un nuevo marco de intervención sustentado en la implantación de medidas proactivas que se anticipen a posibles accidentes a través del análisis de tendencias y detección de áreas de mejora. Aquí se ofrecen algunas claves para identificar correctamente los datos adecuados para llevar cabo una buena digitalización en este ámbito.

Yolanda Millas
Auditora Jefa
AENOR

En plena era digital y en la denominada cuarta revolución industrial, los datos están ocupando una posición cada vez más relevante en la toma de decisiones. Uno de los campos donde están tomando mayor importancia es en el ámbito empresarial, donde diferentes herramientas se utilizan para transformar esa información que proporcionan los datos en conocimiento. Este conocimiento permite mejorar la toma de decisiones y realizar acciones como segmentación de clientes, optimización de la producción o desarrollo de nuevos productos y su incorporación al mercado.

Aunque es común relacionar este tipo de herramientas con el área del negocio, la realidad es que se pueden utilizar en cualquier ámbito, como ya se está haciendo en el campo de la medicina y servicios sociales. Esta flexibilidad hace que se usen en cualquier campo que genere datos, como

es el caso de la prevención de riesgos laborales donde su uso contribuiría a la reducción de accidentes y aumento del bienestar de los trabajadores. La digitalización de los datos supone un avance y un cambio en los sistemas de gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo. Y es que permite tomar decisiones y definir acciones preventivas alejadas de los métodos tradicionales, basados en técnicas reactivas donde las medidas preventivas se toman después de la ocurrencia de accidentes o desviaciones preventivas; y definir un nuevo marco de intervención, sustentado en la implantación de medidas proactivas que se anticipen a posibles accidentes a través del análisis de tendencias y detección de áreas de mejora.

Llegados a este punto, es obvio preguntarse qué valor pueden aportar las técnicas de análisis de datos al mundo de la prevención. Partiendo de la base de que estas estrategias

sirven para recopilar, analizar y visualizar información, los principales beneficios de su implantación son:

- Combinar el estudio de datos internos con información de fuentes externas.
- Permitir un análisis multidimensional mejorando el análisis de causas.
- Realizar medición y seguimiento de los datos e indicadores en serie temporales, lo cual permite identificar tendencias e inferir tendencias ocultas.
- Trasformar y tratar los datos de forma que permita un análisis predictivo.
- Visualizar toda esta información de una manera gráfica e interactiva.

Algunas claves de éxito

Como es habitual al implantar una nueva metodología, hay que tener en cuenta determinados aspectos tales como estimación de recursos y ►►



Tabla 1

■ Ejemplos de acciones derivadas del análisis de datos



- ✓ Mejorar en el análisis de causas de las desviaciones detectadas gracias a herramientas que permiten analizar datos de diferentes fuentes y formatos, al mismo tiempo que permiten mayor número de trazabilidades, teniendo mayor información para inferir conclusiones.
- ✓ Determinar acciones formativas ajustadas a las desviaciones detectadas con mayor incidencia en el área objeto de la formación tras el análisis de la relación de la formación con la siniestralidad. También se recomienda mejorar la acción formativa a través de nuevas herramientas como por ejemplo realidad virtual, dojos de seguridad, etc.
- ✓ Modificar rutas en función de la densidad de tráfico seleccionando aquellos con menor volumen, lo que permitiría reducir del tiempo de exposición en carretera para la prevención de accidentes, así como definir rutas más rentables a través de la reducción de tiempos de entrega, ahorro de combustible y mejorando la puntualidad de entrega del producto o servicio.
- ✓ Optimizar la maquinaria y equipos de trabajo determinando la tipología de las averías y prediciendo futuras averías.
- ✓ Utilizar datos externos para dimensionar trabajos. Por ejemplo, identificando probabilidades de climatologías adversas (calor, humedad, viento, etc.) para planificar trabajos en exteriores en días u horarios de menor riesgo con suficiente antelación.
- ✓ Analizar los datos obtenidos sobre los hábitos de los trabajadores realizados durante vigilancia de la salud y cruzándolos con aquellos obtenidos de salud pública o de sectores afines, se podrían predecir posibles patologías en función del tipo de trabajo, edad media de los trabajadores, etc.
- ✓ Definir hábitos de vida saludable enfocados a la problemática específica de cada colectivo.
- ✓ Segmentación de los trabajadores en función de sus necesidades y demandas a la hora de definir campañas dirigidas a su bienestar o formativas.

► plazos, o necesidades formativas. No obstante, para este tipo de metodología de análisis de datos además se deberán tener presentes otros más específicos.

Una idea básica es que un proyecto de análisis de datos se puede llevar a cabo por cualquier organización, ya que en la actualidad existe una democratización de las herramientas de análisis de datos. El avance de las nuevas tecnologías ha permitido el abaratamiento de los costes, emergiendo en el mercado una gran variedad de soluciones donde se pueden encontrar diferentes tipologías más accesibles económicamente; así como la aparición de otras de código abierto (y por lo tanto gratuitas) que permiten a cualquier organización implantar estas metodologías, independientemente de su tamaño o actividad, obviamente dimensionada en función de sus características, necesidades y presupuesto.

Por otro lado, a la hora de comenzar a utilizar estas metodologías, lo primero que hay que conocer y tener presente es qué se pretende conseguir y, así, poder definir las líneas de actuación. Será necesario, por tanto, definir aspectos como sobre qué

riesgos se quiere trabajar, qué información se necesita conseguir o qué procesos tienen una relación directa con los objetivos que hay que conseguir y su trazabilidad con la prevención y el bienestar.

Una vez acotado el marco de actuación, hay que conocer qué información y datos relevantes se necesitan. A partir de este punto es necesario realizar un doble trabajo. Por un lado, identificar qué información y datos se están ya generando. En este sentido muchas organizaciones recopilan datos procedentes de fuentes tanto internas como externas necesarias para su gestión, pero que no son analizados. Y, por otro, definir qué datos se podrían aportar para mejorar el análisis y determinar cómo generar estos datos. A continuación, se muestran algunos ejemplos de datos.

Datos relacionados con riesgos físicos

Actos y situaciones inseguras. Son una de las principales causas de accidentalidad, así como un riesgo potencial. Realizar un seguimiento, medición y análisis de estas situaciones derivadas de diferentes fuentes (informe de investigación de accidentes,

observaciones preventivas, auditorías, inspecciones de trabajo, informes de coordinadores seguridad y salud, actas de Comités de Seguridad y Salud, reuniones de coordinación de actividades empresariales, reclamaciones de clientes y trabajadores en materia de seguridad, etc.) ayuda a determinar las desviaciones con mayor probabilidad de ocurrencia enmarcadas en el contexto de la actividad relacionada. Al margen de los registros que se crean de forma independiente, como actas de reuniones o inspecciones, se pueden generar datos propios a través de aplicaciones en tabletas, teléfonos móviles, etc.

Mantenimiento de máquinas y equipos de trabajo. Monitorizar tanto los mantenimientos correctivos como preventivos permitirá optimizar el funcionamiento y reducir la exposición a riesgos asociados con reparaciones y funcionamientos defectuosos. Registrar las intervenciones realizadas, a través de aplicaciones informáticas, para su análisis o la colocación de sensores en vías habituales para obtener datos.

Control y gestión de flotas por GPS e infracciones de tráfico. Con la instalación de dispositivos GPS



en los vehículos se obtiene información en tiempo real. Esta información queda registrada de forma que se pueden obtener informes periódicos para un posterior análisis que permita definir rutas más seguras, reducir infracciones de tráfico, optimizar tiempos de carga y descarga, adecuar la velocidad, reducir el número de averías, etc.

Análisis de sentimiento en redes sociales. A través del análisis de las redes sociales con soluciones informáticas (Twitter, Facebook, etc.) se pueden detectar quejas y reclamaciones de usuarios o clientes. En muchas ocasiones las opiniones de las partes interesadas no llegan directamente a las organizaciones, sin embargo, los medios de comunicación masiva se convierten en herramientas de fácil acceso para emitir estas denuncias. Realizar este seguimiento se convierte en una metodología proactiva de detección de incumplimientos.

Seguimiento a contratistas. Es habitual que las organizaciones externalicen parte de sus procesos. Será importante realizar un seguimiento de los contratistas que realizan estos procesos con la finalidad de determinar

La Norma ISO 45001 recoge la necesidad de incorporar la prevención en la estrategia empresarial, visibilizando el papel cada vez más importante y estratégico de la prevención

su conducta preventiva e identificar aquellos contratistas que necesitan un mayor seguimiento preventivo. Al igual que la anterior, se puede realizar un análisis en redes sociales sobre la percepción de estos datos antes de su contratación.

Datos de fuentes externas. Una tendencia que está tomando cada vez más relevancia es publicar y compartir datos. En este sentido se pueden encontrar tanto organismos públicos como organizaciones privadas que comparten sus datos en Internet y que pueden ser utilizados libremente, así como analizados en relación con los datos internos generados por la organización. Un análisis de estos datos puede ser de ayuda tanto para identificar tendencias de siniestralidad en un mismo sector como predecir condiciones inseguras.

Datos relacionados con riesgos psicosociales

Estudios psicosociales y de clima (engagement). Permiten evaluar estos riesgos en los trabajadores y conocer la percepción de los trabajadores de su organización. Ambos proporcionan información sobre las líneas de actuación que hay que seguir en relación con este tipo de riesgos. Una forma habitual de su realización es a través de encuestas, que pueden llevarse a cabo a través de medios telemáticos como códigos QR o enlaces en la Intranet.

Reputación de la organización en Redes Sociales. Desde la perspectiva psicosocial tiene gran relevancia trabajar en una organización reconocida socialmente y que trabaja con los mismos valores que sus empleados. Esto aumenta el sentido de pertenencia y ►►

Tabla 2

■ Ejemplos de indicadores



✓ Índices de producción	✓ Recuperaciones de productos y servicios
✓ Número de averías y tiempo de estas	✓ Reclamaciones de clientes
✓ Número de Intervenciones de mantenimiento y tiempo invertido	✓ Participaciones de los trabajadores
✓ Rechazos de productos no conformes	✓ Absentismo
✓ Sanciones administrativas	✓ Sugerencias de los trabajadores
✓ Gastos de mantenimientos	✓ Número de mejoras preventivas

Fuente: Guía de buenas prácticas NTP 1014 del Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo

► compromiso con la empresa, lo que se traduce en un incremento de productividad, bienestar laboral, así como un motor que genera iniciativas e ideas.

Absentismo por contingencia común. Conocer la tipología de absentismo por grupo de diagnóstico puede ser de gran valor a la hora de identificar posibles consecuencias psicosociales del trabajo.

Relacionados con medicina del trabajo y salud

Estudios epidemiológicos. El seguimiento realizado a la salud de los trabajadores a través de la medicina del trabajo permite detectar futuras patologías, trabajar por un envejecimiento activo o instruir en hábitos de vida saludables.

Datos generados por dispositivos wearables. Estos dispositivos generan datos sobre la actividad extralaboral de los trabajadores, tales como actividad física o patrones de sueño que ayudan a definir el perfil epidemiológico de las organizaciones.

Arquitectura de los datos

Una vez seleccionados los datos hay que tener en cuenta, que por sí solos no aportan valor, se deben transformar, trazar y analizar para que se conviertan en conocimiento. Para ello es necesario definir una buena arquitectura y, como ya se ha comentado

Es de gran ayuda diseñar un Cuadro de mandos que contenga no solo indicadores de siniestralidad sino indicadores del conjunto de la organización, aportados por diferentes departamentos

anteriormente, en el mercado existen una variada tipología de soluciones. Para realizar la selección es conveniente analizar determinados conceptos que habrá que tener en cuenta para determinar la herramienta que responde mejor a las nuestras necesidades. Así se deberá tener en consideración:

El volumen y cantidad de datos. Una pequeña organización o pyme no necesitará herramientas de gran potencia, dado que los datos que maneja no serán del volumen y variedad de una gran organización multinacional.

El formato de los datos, ya que pueden presentarse estructurados, no estructurados o semiestructurados.

El tipo de técnica que se quiere aplicar al procesamiento de datos, por ejemplo, predictiva, analítica o informe.

El tipo de análisis que hay que realizar, es decir, analizar datos en tiempo real o un histórico de datos (*streaming o batch*).

Indicadores adecuados

Tan importante como el análisis de los datos es medir la consecución de los objetivos marcados, para lo

que es preciso definir los indicadores adecuados. Es de gran ayuda diseñar un Cuadro de mandos que contenga, no únicamente indicadores de siniestralidad, sino que tenga en cuenta indicadores del conjunto de la organización y aportados por diferentes departamentos. Cada organización definirá que indicadores y relación entre ellos serán importantes a la hora de medir el desempeño en seguridad y salud, así como el éxito del análisis de datos. En este sentido, el Instituto Nacional de Seguridad, Salud y Bienestar en el Trabajo (INSST) proporciona ejemplos de indicadores en su guía de buenas prácticas NTP 1014 (ver tabla 2).

Integración de la prevención

Desde el punto de vista que se acaba de describir, la prevención de riesgos se convierte en una disciplina horizontal presente en muchas de las áreas y actividades de las organizaciones dando respuesta a la integración preventiva a través de una colaboración bidireccional entre la prevención y el resto de los



EXPERIENCIAS

Digitalización para la gestión de la seguridad

Berta Agudo

Responsable Prevención, Calidad y Medio Ambiente
SEMI

SEMI, que este año celebra 100 años desde su fundación, ha demostrado su versatilidad y capacidad de adaptación a los cambios a lo largo de toda su historia. En los últimos años, hemos abordado una profunda transformación tanto en los compromisos como en el análisis de la información en materia de seguridad. Estos cambios nos han permitido alcanzar unos índices de accidentalidad muy por debajo del sector. En los últimos tres años hemos reducido los accidentes con baja más de un 71 % y sin baja un 66 %; hemos reducido nuestro índice de frecuencia un 90 % y casi un 70 % el índice de gravedad.

Son varias las líneas de actuación sobre las que hemos trabajado intensivamente. Enmarcadas en los ejes *liderazgo*, *capacitación*, *supervisión* y *análisis*, las tecnologías de la información nos ayudan diariamente a gestionar y analizar la información para la mejora continua. Sobre el eje de la mejora de *liderazgo* y *supervisión*, en 2018 sólo en España realizamos casi 10.000 inspecciones en campo y documentamos diariamente un control previo de cada operación. Únicamente mediante el análisis de las incidencias detectadas en las inspecciones (aproximadamente el 5 % del total) fuimos capaces de implementar más de 500 acciones correctivas o correcciones puntuales. Esto es, en al menos 500 ocasiones fuimos capaces de observar y corregir (y evitamos con toda probabilidad) algún tipo de accidente o lesión.

Actualmente, en la era de las tecnologías 3.0, abordamos una nueva transformación digital aplicada a la seguridad que nos permitirá optimizar nuestra gestión, profundizar en el análisis de datos e integrar la información de todas nuestras

operaciones. Con un doble objetivo ambiental y de seguridad, la nueva app propia +S (+Seguridad, +Seguros, +SEMI) agilizará este proceso (hasta ahora realizado en papel y con hojas de cálculo convencionales) y nos permitirá visualizar, controlar y analizar mejor lo que nos sucede para adoptar soluciones rápidas que minimicen la exposición al riesgo de nuestros trabajadores.

La sobrecarga de información y la incapacidad para su análisis, máxime en el área de la seguridad, genera inmovilismo en las organizaciones y una pérdida del enfoque preventivo, así como una falsa sensación de "seguridad". En SEMI, la digitalización no está planteada como una mera eliminación del papel o un repositorio documental que evidencie el cumplimiento de esta importante obligación societaria, sino que es una herramienta para facilitar y mejorar la gestión de la información. Debemos humanizar los números y trabajar sobre las premisas de que, desde los departamentos de prevención "no evidenciamos, documentamos, archivamos o describimos", sino que "investigamos, analizamos y prevenimos". La tecnología debe optimizar nuestro tiempo, permitir simplificar las tareas de análisis y facilitar la toma de decisiones. Pero, sobre todo, agilizar las correcciones y acercarnos a la realidad del trabajo.

Sabemos que no existen herramientas digitales ni fórmulas magistrales que garanticen el éxito; pero sí el trabajo constante dirigido a aprender y mejorar cada día. Esta creencia nos permitirá acercarnos a nuestro objetivo último de excelencia de "cero accidentes". Queda trabajo por hacer: cada día, en cada obra y con cada trabajador.

departamentos. Desde esta perspectiva, la prevención contribuye no solo a la disminución de la siniestralidad, sino también se presenta como un área de negocio dado que permite, entre otros aspectos colaborar con el aumento de la productividad mejorando procesos productivos; aumentar el bienestar laboral y

la mejora de la reputación permitiendo la retención y atracción de talento; reducir costes derivados de sanciones, aseguradoras, bajas laborales, etc.; y mejorar la satisfacción de clientes al aumentar la calidad de los productos y servicio ofrecidos.

Esta visión del papel de la prevención en el marco empresarial toma

su forma a través de la nueva Norma ISO 45001:2018, donde se recoge la necesidad de incorporar la prevención en la estrategia empresarial de las organizaciones, visibilizando el papel cada vez más importante y estratégico de la prevención en la consecución de los objetivos de más alto nivel. ▀

CASOS PRÁCTICOS

INFORMA

apuesta por la seguridad de la información

Para una organización que comercializa información financiera, con una base de datos de 6,8 millones de agentes económicos, asegurar su principal activo es fundamental. Por ello, INFORMA ha incorporado a sus certificaciones de sistemas de gestión de la calidad y ambiental, el certificado de sistema de gestión de seguridad de la información ISO/IEC 27001. Este reconoce el uso de buenas prácticas en materia de seguridad que garantizan la confidencialidad, integridad, disponibilidad y legalidad de toda la información que gestiona.

Nathalie Gianese
Directora
de Estudios
y Calidad
INFORMA

INFORMA es la empresa de información comercial, financiera, sectorial y de marketing líder en el mercado español. Nació en 1992 de la mano de la Compañía Española de Seguros de Crédito a la Exportación (CESCE) y ORT, empresa francesa de información comercial. La compañía se creó con el objetivo de ser la base de datos de información empresarial más completa y totalmente *online*. En la actualidad INFORMA cuenta con una base de datos de 6,7 millones de agentes económicos españoles y se consultan más de 20 millones de páginas al mes.

Desde el principio, se diferenció de su competencia por el tratamiento exhaustivo de todas las fuentes de información disponibles, así como por la innovación y la mejora continua.

Las primeras innovaciones aportadas por INFORMA fueron:

- Ser la primera base de datos indexada por NIF.
- Tratar el Boletín Oficial del Registro Mercantil (BORME) automáticamente, creando un proceso Reconocimiento Óptico de Caracteres (OCR) para el proceso y codificación de los actos publicados e incorporación automática en la base de datos.

- Ser la primera empresa para comprar y cargar masivamente los balances a los registros mercantiles. En 1994 fueron 180.000 depósitos de cuentas cargados, y en la actualidad son más de 700.000.

Además, en 1996 fue la primera empresa en Europa y la segunda del mundo en comercializar información comercial a través de internet.

La amplia tipología de información necesaria supone numerosos tratamientos. La preocupación por controlar el proceso productivo fue una de las razones que motivaron la decisión de implantar la antigua Norma ISO 9002 en 1999, de Sistemas de Gestión de la Calidad. Un año más tarde, se logró la certificación y convirtiéndose en la primera empresa del sector en Europa en obtenerla. Desde hace 20 años, INFORMA apuesta por los sistemas de gestión descritos en las normas ISO, por ello obtener la certificación de nuestro Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información, según la ISO/IEC 27001 era un paso lógico en una empresa vinculada a la información.

Apuesta por los sistemas de gestión

Desde su implantación, el Sistema de Gestión de la Calidad estuvo enfocado a la gestión por procesos y a todas las actividades de la empresa: desde la firma de un contrato a la obtención de la información. Y las nuevas actividades, siempre se han integrado en el sistema de gestión. Por ejemplo, en 2005 se añadieron las actividades de Dun and Bradstreet España, a través de las cuales se da acceso a información de empresas de todo el mundo -más de 300 millones en la actualidad-, y, en 2011, se incorporaron las actividades de DBK, que ofrece estudios sectoriales.

En 2012, conscientes de la importancia del respeto al medio ambiente, INFORMA decidió apostar por la implantación y certificación del Sistema de Gestión Ambiental según la Norma ISO 14001. Y, por último, en 2017, INFORMA dio un paso más allá y decidió implantar y certificar el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información según ISO/IEC 27001. Debido a la importancia de la información en nuestro negocio, esta nueva certificación representa una



evolución lógica. Además, responde a una creciente demanda por parte de los clientes y del sector que quieren tener garantías en materia de seguridad de la información.

El proyecto de implantación de la ISO/IEC 27001 empezó en abril de 2017, con la constitución del comité de Seguridad (CS). Después de realizar el análisis de contexto de la empresa, una de las primeras tareas fue realizar un diagnóstico a través de entrevistas.

Análisis de riesgos

El paso siguiente fue realizar un análisis de riesgos a través de dos técnicas complementarias: análisis de riesgo de los activos (MAGERIT) y análisis por escenarios (COBIT). También en esta fase, se realizó un ejercicio de *hacking* ético que nos permitió evaluar nuestras vulnerabilidades en caso de ciberataque. Estos análisis nos permitieron elaborar un mapa de riesgos, fijar los umbrales de aceptación y poner en marcha un plan de tratamiento de riesgos.

Una tarea muy importante en este proceso de implantación fue la clasificación de los activos. Esta clasificación permite identificar todos los activos relevantes de la empresa y sus riesgos potenciales. A partir de ahí, empezamos a elaborar políticas y procedimientos, así como aprobar el Manual de Usuario.

La formación ha sido también un aspecto fundamental. Primero se formó ▶

■ Información de empresas y empresarios única

DUNS NUMBER El número D-U-N-S es un identificador único mundial que permite identificar y relacionar empresas de todo el mundo.

700.000
BALANCES al AÑO

Somos la empresa que más balances cargamos en nuestra base de datos.

RATING INFORMA 3 MM Más de 3 millones de ratings online para poder clasificar a las empresas.

PAGOS INFORMANAGER 7 MM Más de 7 millones de experiencias de pago en nuestro programa Análisis de Pagos.

INNOVACIÓN Todos los años sacamos nuevos formatos exclusivos de informes, así como nuevos productos.

►a todos los empleados en el Manual, también se dio formación específica en ciberseguridad, derechos de las TIC e ISO/IEC 27001. Adicionalmente, desde finales de 2017 se envían semanalmente recomendaciones de seguridad por correo electrónico a todos los empleados.

El proyecto ha podido concluirse con éxito gracias a la colaboración de todas las Direcciones. La Norma ISO/IEC 27001 es mucho más que una norma tecnológica, abarca aspectos técnicos, legislativos y de gestión, por lo que la colaboración de todas las Direcciones y de todos los empleados ha sido determinante.

La auditoría interna tuvo lugar en septiembre de 2018, y posteriormente a ella, en noviembre, AENOR nos auditó con éxito. Gracias a estas auditorías se han mejorado varios aspectos del sistema, lo que nos permite decir que INFORMA es cada vez más segura.

Primero se formó a todos los empleados en el Manual de Usuario, también se dio formación específica en ciberseguridad, derechos de las TIC e ISO/IEC 27001. Además, desde finales de 2017, se envían semanalmente recomendaciones de seguridad por correo electrónico a todos los empleados

La estructura de alto nivel adoptada por las normas ISO permite la compatibilidad e integración entre los diversos Sistemas de Gestión. Esta estructura facilitó la integración del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información con el Sistema de Gestión de INFORMA, hasta ese momento formado por el sistema de Calidad y el de Medio Ambiente.

Los tres sistemas de gestión se basan en el ciclo PDCA (del inglés *Plan-Do-Check-Act* o lo que es lo mismo, planificar, hacer, verificar y actuar). Y

la revisión y mejora continua que este ciclo conlleva permite la actualización del sistema constante ante nuevas amenazas.

Por ejemplo, la seguridad en el diseño es un aspecto fundamental. Cuando se diseña un nuevo producto o servicio, hay que tener en cuenta la seguridad desde el principio y no una vez que el producto está acabado. Por ello, la ISO/IEC 27001 nos ayuda a concienciarnos y a formarnos de manera continua en cuestiones de seguridad.

■ INFORMA en cifras



INVERSIÓN

12 millones de euros anuales invertidos en compra y tratamiento de información.

12 millones de euros invertidos



BBDD NACIONAL

La más completa base de datos de empresas nacional.

6,8 millones de agentes económicos nacionales



D&B WWN

Oferta exclusiva de la mayor base de datos de información de empresas del mundo.

más de **300** millones de empresas en el mundo

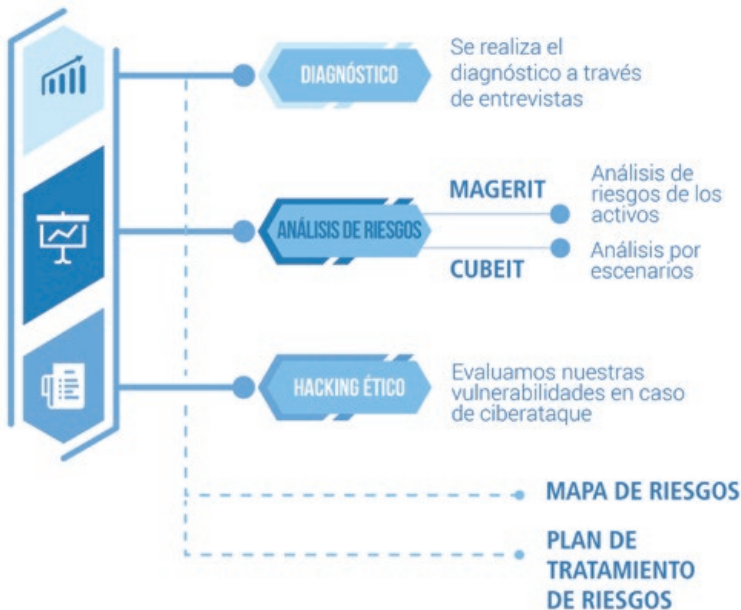


TRATO PERSONALIZADO

130 personas dedicadas a ventas y servicio de atención al cliente.

130 personas

■ Análisis de contexto de la empresa



Ciberamenazas

En una época caracterizada por un aumento sin precedentes de los ciberataques y el mal uso de la información, la certificación ISO/IEC 27001 es una manera de reducir nuestros riesgos y dar más confianza a nuestras partes interesadas. Para nuestros clientes de mayor tamaño, esta certificación avala un nivel de seguridad acorde con sus exigencias internas. Para los clientes más pequeños, el público en general, y las propias empresas

empresarios que conforman la base de datos, este reconocimiento asegura el uso de buenas prácticas en materia de seguridad que garantizan la confidencialidad, integridad, disponibilidad y legalidad de toda la información que gestionamos.

Esta certificación ha sido muy importante para INFORMA, pero somos conscientes de que es el primer paso de un proceso de mejora continua sin fin. En este aspecto, las auditorías periódicas de AENOR, nos serán, sin duda, de gran ayuda. ▶



El sistema de gestión de las reclamaciones

En una empresa innovadora y especialista en el tratamiento de la información, era importante que el sistema de gestión sea el más ágil posible. Por esta razón, la documentación del sistema esta solamente accesible a través de nuestra intranet. La gestión de las reclamaciones fue también la ocasión de innovar.

Para garantizar la correcta y rápida resolución de las reclamaciones y de las no conformidades, hemos creado una aplicación propia. Gracias a un sistema de *workflow*, se asigna a las personas responsables de su resolución que cierran la incidencia. Se han clasificado las reclamaciones por tipo, lo que facilita la elaboración de estadísticas y su análisis.

CASOS PRÁCTICOS

Gestión eficiente de residuos en Real Plaza

Real Plaza es el único centro comercial en Perú que cuenta con la certificación AENOR de Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 cuyo alcance cubre la gestión de residuos. Los procesos internos adoptados por el centro comercial le permitirán reciclar más de 120 toneladas de basura al año, evitando la emisión de 10.000 kg de CO₂ equivalente. Su objetivo para 2019 es certificar transversalmente todos los centros comerciales de la cadena más grande del país.

Julio Pavletich
Director de Operaciones y Arquitectura Retail
Real Plaza

Real Plaza cerró el ejercicio 2018 con excelentes noticias, no solo para la cadena de centros comerciales más grande del país, sino para la comunidad cusqueña: se convirtió en el primer centro comercial en el Perú en conseguir el certificado AENOR de Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015. El alcance del certificado cubre la gestión de Residuos Sólidos no peligrosos reaprovechables y no reaprovechables; esto es, recolección, segregación, almacenamiento temporal, valorización y disposición final en relleno sanitario generados en el centro comercial Real Plaza Cusco, excepto tiendas anclas (Promart, Plaza Veá y Oeschle). Esta certificación corresponde a una herramienta de gestión que permite a las organizaciones establecer los procesos necesarios para optimizar su desempeño de calidad.

Para lograr esta distinción, Real Plaza realizó una serie de inversiones en adquisiciones de activos y de infraestructura con la finalidad de complementar a lo ya existente, así como en la implantación de sistemas para realizar de manera eficiente y sustentable el manejo de residuos del centro

comercial. Entre otras cosas, se instaló en Cusco centros de reciclaje para que los visitantes pueden colocar sus residuos de manera segregada (papel y cartón, plásticos y residuos generales). Además, se implementó un cuarto de desechos especialmente acondicionado, donde el personal previamente capacitado se encarga de la segregación eficiente de los desechos.

Asimismo, se requirió un trabajo colaborativo entre las distintas áreas de la organización. Es así como integramos a los locatarios, al personal de aseo, al equipo corporativo y a toda la administración de Real Plaza Cusco para lograr nuestro objetivo de certificación. Junto con eso, fue fundamental la implementación de procedimientos definidos en el manejo de residuos, adicional a todas las mejoras en el cuarto de desechos. Nuestro próximo desafío para 2019 es certificar todos los centros comerciales de Real Plaza en el ámbito nacional, reforzando el compromiso por la sostenibilidad.

Gestión responsable

Los procesos internos adoptados permitirán a Real Plaza Cusco tener una tasa de reciclaje de un 15 % de los



desechos, lo que significará reciclar más de 120 toneladas de basura al año, evitando la emisión de 10.000 kg de CO₂ equivalente. Y es que, la misión de Real Plaza es mejorar la calidad de vida de las familias creando puntos de encuentro que brinden modernidad, entretenimiento y experiencias únicas en todo el Perú; por ello nos comprometemos al cuidado del medio ambiente a través de una estrategia de sostenibilidad



corporativa. Esta fue una iniciativa que empezó en 2017 como parte del compromiso de Real Plaza con el medio ambiente e ir en sintonía con su propósito de “crear espacios públicos vivos donde todos puedan ser felices”.

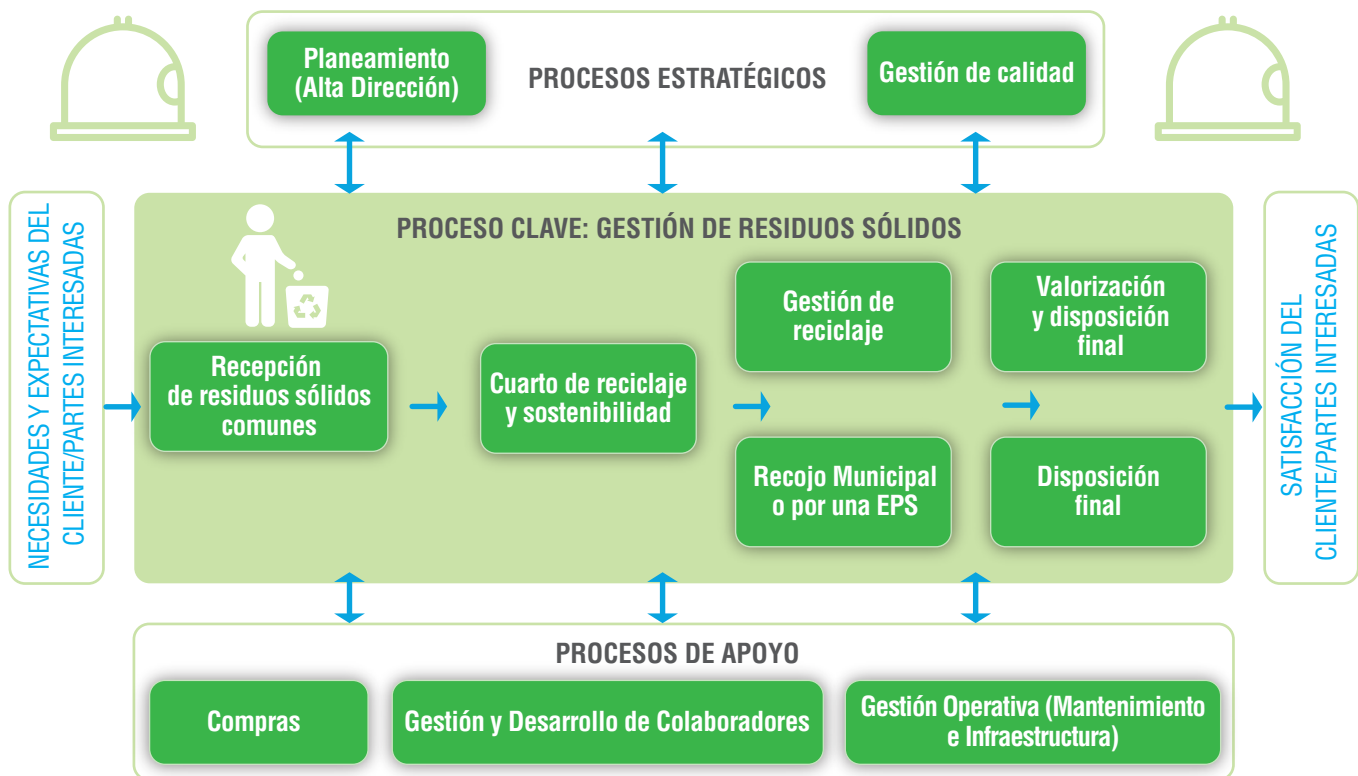
Parte del esfuerzo de lograr la certificación ISO 9001 ha sido habilitar un nuevo estándar en el espacio físico donde se recibe y segrega los desechos, así como adquirir e instalar

tachos de basura debidamente señalizados que se encuentran ubicados en las galerías del centro comercial; lo recolectado va al cuarto de desechos especial donde contamos con colaboradores debidamente capacitados y entrenados, quienes se encargan de realizar una segregación adecuada y eficiente. Adicionalmente, hemos capacitado a los locatarios en la manera correcta de desechar sus residuos. Lo importante es que esta

certificación permitirá, además de tener un manejo eficiente de residuos, crear conciencia en sus visitantes y locatarios para ser amigables y respetuosos con el planeta y el medio ambiente.

En el proceso se capacitaron alrededor de 150 personas, entre ellos locatarios, colaboradores directos de Real Plaza Cusco y trabajadores de empresas terceras, relacionadas con el proceso de gestión de Residuos. ►

Mapa de procesos de gestión de residuos



► Primeros resultados

Actualmente, Real Plaza Cusco genera 65 toneladas de desechos al mes, que ahora podrán ser segregados de una manera más eficiente. Gracias a los resultados de la gestión de residuos, en 2018, se redujeron 1,430 m³ de residuos enviados al relleno sanitario, lo que ha impactado positivamente en el medio ambiente de la ciudad de Cusco y sus alrededores. Lo anterior evitó la emisión de 10.000 kg de CO₂ equivalente por efectos del transporte y disposición de residuos, contribuyendo a enfrentar el cambio climático.

En el ámbito corporativo, el objetivo de la cadena es ser reconocida como una empresa líder en la sostenibilidad en el ámbito regional, para lo que estamos trabajando en un plan integral de sostenibilidad. De esta manera, pretendemos contribuir a concientizar a sus locatarios, clientes y demás *stakeholders* en ser amigables con el planeta y medio ambiente, devolviéndole algo de tantas cosas buenas que nos brindan.

El continuo desafío por la lucha contra la reducción de la contaminación

Gracias a los resultados de la gestión de residuos en 2018, Real Plaza Cusco redujo 1,430 m³ de residuos enviados al relleno sanitario, lo que impactará positivamente al medio ambiente de la ciudad de Cusco y sus alrededores

ambiental nos impulsó a crear la campaña *Cuidemos el lugar donde somos Felices*, poniendo a disposición de sus visitantes innovadoras herramientas para desechar responsablemente los residuos y cuidar el medio ambiente. El objetivo de esta campaña es concientizar a los visitantes y locatarios sobre la importancia de cuidar el medio ambiente. Para ello, se ha puesto a disposición del público innovadoras herramientas para desechar responsablemente los residuos y cuidar el planeta. *Cuidemos el lugar donde somos felices* busca involucrar a los 16 millones de personas que visitan mensualmente nuestros 20 centros comerciales de la cadena peruana y concientizarlos sobre la importancia de cuidar el planeta, contribuyendo al mismo tiempo con las familias afectadas durante el friaje.

Dentro de las herramientas que ya están habilitadas, la principal es la EcoVen, instalada en Real Plaza Centro Cívico y Real Plaza Primavera; y que funciona como modernas máquinas de reciclaje en las que los visitantes pueden depositar botellas de plástico y latas que son donadas a la Asociación Ayudando Abrigando para confeccionar prendas de abrigo para las comunidades de las zonas más frías del país. Asimismo, en las EcoVen recibirán a cambio un cupón con *Ecopuntos*, para obtener diversos descuentos y vales de consumo en tiendas y servicios diversos. Gracias a esta campaña, el pasado 22 de febrero Real Plaza y la Asociación Ayudando Abrigando viajaron a la comunidad de Quelcanca, ubicada a 4,200 metros sobre el nivel del mar en la provincia de Urubamba (Cusco), para entregar 250 frazadas,



Entre otras acciones, se ha implementado en Real Plaza Cusco un cuarto de desechos especialmente acondicionado, donde el personal previamente capacitado se encarga de la segregación eficiente de los desechos

250 ponchos y 100 pares de medias, adelantando la ayuda a la época de friaje en las zonas alto andinas de Perú. También se entregaron prendas de abrigo a familias de los poblados de Cahuán y Ollantaytambo.

Con el reciclaje gana el medio ambiente y la comunidad, por lo que tenemos claro que debemos dar un paso más allá en el cuidado del planeta, y hemos buscado llegar a los visitantes de Real Plaza a través de la innovación con máquinas que incentivan el reciclaje otorgando descuentos y premios. Para obtener los beneficios, se debe descargar la aplicación EcoVen (disponible gratuitamente para iOS y Android) y desde ahí escanear el cupón recibido para cargar los *Ecopuntos*

(10 por cada botella o lata) que después se podrán canjear.

Certificación corporativa

Todos estos desafíos deben tener un sustento técnico y procedimental, por ello resulta necesario contar con una herramienta como el Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015. Y es que, a través de una serie de requisitos, permite establecer lineamientos corporativos para definir las bases de una estrategia de sostenibilidad que sea certificable y auditable.

En el 2019, con el objetivo de certificar a toda la organización, se incorporarán los procesos de Seguridad y Emergencia al Sistema de Gestión de

la Calidad. Es por ello que ya se viene trabajando intensamente para incluir estos protocolos operativos a los procesos certificados.

Sumado a las iniciativas de sostenibilidad, se encuentran a disposición de los visitantes las estaciones de reciclaje en los centros comerciales de Lima y Cusco, así como la medida adoptada para eliminar el uso de cañitas de plástico en el ámbito nacional con los locatarios que se vienen sumando paulatinamente a la campaña; además de talleres, festivales, charlas y manualidades ecoamigables.

A estas acciones, se suma el Ecobike, con espacios para potenciar el uso de bicicletas y de esa forma reducir la Huella de Carbono y fomentar el transporte limpio; donde se encuentran acondicionados con cargadores para bicicletas eléctricas. Estos estacionamientos se ubican en Real Plaza Salavery inicialmente. ▀

AGENDA

21-23

mayo
Madrid

Digital Business World Congress

Se trata de uno de los principales eventos sobre transformación digital. Esta feria ofrece un amplio programa de conferencias, ponentes internacionales o foros dirigidos a analizar distintos aspectos de la digitalización de los procesos de negocio, así como a conocer productos y soluciones innovadoras.

www.des-madrid.com/digital-business-world-congress

4-7

junio
Singapur

Innovate4Climate

Las últimas innovaciones en tecnología y políticas para impulsar la sostenibilidad en el ámbito climático podrán conocerse en Innovate4Climate. Esta edición se centrará en finanzas verdes, refrigeración limpia, almacenamiento de baterías o diseño urbano inteligente para el clima.

www.innovate4climate.com

6-9

junio
Lima

Expo Metal Perú

Empresas dedicadas a la fabricación comercialización o distribución de maquinaria, equipamiento, tecnología, servicios, insumos y suministros para empresas y talleres de servicio para matricerías, maestranzas y metal formado, entre otras, se darán cita en la sexta edición de EXPO METAL PERÚ que este año cuenta con España como país invitado.

www.expoperuindustrial.com/expo-metal

26-28

junio
Barcelona

SIL

La 21ª edición del SIL BARCELONA, organizado por el Consorci de la Zona Franca de Barcelona, es la feria anual líder en el Sur de Europa y el Mediterráneo en el que toda la cadena logística está representada: transporte, logística, distribución, intralogística, almacenaje, *supply chain* y nuevas tecnologías. Toda la cadena se da de la mano en un solo evento durante tres días, siendo un puente internacional de negocios entre Europa, América Latina y el Mediterráneo.

www.silbcn.com/es/index.html

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
aenoritavia@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
aenordominicana@aenor.com



Suscríbese a la Revista
AENOR

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

► También puede realizar su pedido de normas y publicaciones visitando www.aenor.com, enviando un correo electrónico a 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



Ciberseguridad gracias a ISO/IEC 27001

La herramienta más eficaz orientada a objetivos de negocio que garantiza la **Confidencialidad, Integridad y Disponibilidad** de los sistemas de información, mejorando la competitividad e imagen de la organización.

Conoce la oferta global de servicios y productos AENOR en ISO/IEC 27001 así como otros esquemas de ciberseguridad relacionados.

Descúbrelos en el **Ecosistema de Ciberseguridad de AENOR**.



AENOR CERTIFICADORA
ACREDITADA POR **ENAC**

(+34) 914 326 000 • info@aenor.com • www.aenor.com