

El atún certificado llega al mercado



ENTREVISTA

Andrés González

Gerente de Riesgos
y Cumplimiento Ferrovial



REPORTAJE

Operation Clean Sweep®

ANAIP es la licenciataria de OCS en España, iniciativa mundial que busca reducir la generación de microplásticos



AENOR

Nuevo libro

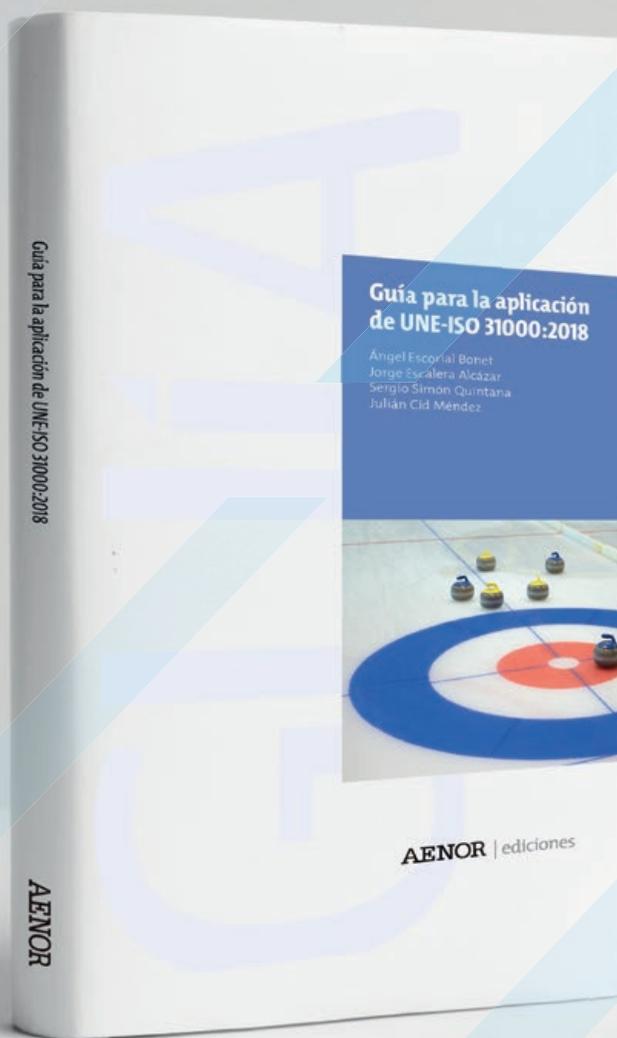
Guía para la aplicación de UNE-ISO 31000:2018

Este libro explica cada uno de los requisitos de la norma facilitando su comprensión. Dirigido a cualquier organización en el desarrollo de su proceso de gestión del riesgo.

Beneficios:

Mayor eficacia

Mejora de la productividad



Formato papel
ISBN:978-84-8143-970-0
Precio 70€ (IVA no incluido)

Autores:
Ángel Escorial Bonet
Jorge Escalera Alcázar
Sergio Simón Quintana
Julián Cid Méndez



www.aenor.com
normas@aenor.com
91 432 60 36



De un vistazo

Noticias / Entregas de certificados / Formación / Publicaciones

4



24

OCS, mejores prácticas de prevención en generación de microplásticos

Atún de pesca responsable, valor añadido para el consumidor

14



30

Los museos apuestan por la calidad turística

Entrevista

Andrés González
Gerente de Riesgos y Cumplimiento Ferrovial

20



34

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 Nández

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

PUBLICACIONES

Cómo implantar un SGSI según la ISO 27001



Ofrece al lector una descripción de los conceptos y requisitos para la implantación efectiva de un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI), utilizando para ello la norma más utilizada: la UNE-ISO/IEC 27001. Por otra parte, este libro incluye un capítulo en relación al

Esquema Nacional de Seguridad (ENS), regulado en el Real Decreto 3/2010, de obligado cumplimiento en el ámbito de la Administración Electrónica, en el que se analizan las similitudes entre la UNE-ISO/IEC 27001 y el ENS, y cómo dar cumplimiento a este último mediante un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información. ▶



Sistema de Gestión de Organización Saludable

AENOR publicó en 2012 el *Modelo de empresa saludable*, que establecía el primer sistema de gestión de empresa saludable (SIGES). Fruto de la experiencia adquirida y del continuo desarrollo, aplicación y evolución del modelo SIGES en distintas organizaciones, así como de la integración de la estructura de alto nivel para normas de sistemas de gestión en todas las normas emitidas por ISO, se ha hecho necesaria la evolución del sistema. Así, la publicación el *Sistema de Gestión de Organización Saludable (SIGOS)* ayuda a su integración con cualquier otro sistema de gestión, minimizando los recursos necesarios y simplificando la información documentada necesaria; y por otro lado, ampliar el concepto de "empresa saludable" a cualquier tipo de organización y a sus partes interesadas. Se amplía, por tanto, el sistema de gestión a cualquier tipo de "organización" que, desde una visión responsable, instaura entornos de trabajo seguros y saludables para sus usuarios, sus trabajadores, sus clientes, sus proveedores y cualquier parte interesada pertinente. ▶

Orientaciones para la evaluación de riesgos según la UNE-EN ISO/IEC 17025

La nueva versión de la Norma UNE-EN ISO/IEC 17025 incluye una serie de novedades que conllevan actuaciones específicas para su implantación por parte de los laboratorios. Así, orienta a los laboratorios en la evaluación de riesgos y en el establecimiento de reglas de decisión aplicables a la declaración de conformidad de los resultados de ensayo obtenidos. La pretensión de esta publicación no es establecer directrices de obligado cumplimiento. Asimismo, incluye ejemplos que deben interpretarse como tales, ya que pueden existir otras alternativas igualmente válidas. El contenido de este libro ha sido elaborado por la Asociación Española de Abastecimientos de Agua y Saneamiento (AEAS) donde se encuentran representadas empresas públicas, privadas y mixtas. ▶



Principios y marcos de referencia de la gestión de activos

La gestión de activos constituye una respuesta a las necesidades de adaptación de los sistemas productivos, siguiendo las demandas y exigencias tanto de los mercados como de los diferentes grupos de interés. Esta publicación analiza el concepto de gestión de activos, su definición, antecedentes significativos y evolución histórica; el mapa básico de procesos, esto es, los procesos básicos de gestión de activos; la infraestructura básica de información; marcos de referencia para la gestión; marcos de referencia para la gestión; la Norma UNE-ISO 55000; o áreas claves de conocimiento para la gestión de activos. ▶



NOTICIAS

Gestión del Riesgo UNE-ISO 31000



La certificación AENOR sobre Gestión del Riesgo según la UNE-ISO 31000 reconoce a las organizaciones que han implantado un modelo de riesgo siguiendo todas las directrices y recomendaciones establecidas en la norma de referencia. Se enfoca principalmente al riesgo corporativo y permite avanzar en la gestión de otros tipos de riesgos más específicos como los operativos, jurídicos, financieros o estratégicos. Se trata de una certificación compatible e integrable con otros sistemas de gestión, ya que el concepto de riesgo es un aspecto común en la estructura de alto nivel presente en todos los sistemas de gestión, como ISO 9001, ISO 14001 o ISO 45001. AENOR inició la certificación de Gestión del Riesgo con la especificación AENOR EA31 en 2013. En la actualidad, aproximadamente diez organizaciones disponen de esta certificación que se encuentra en proceso de transición hacia la UNE-ISO 31000. ▶

Nombramiento Director General de AENOR en México



AENOR ha nombrado a Miguel Montesino Director General en México. Montesino cuenta con una experiencia de 14 años como Gerente Comercial para la oficina de AENOR en Centroamérica y ahora su objetivo al frente de AENOR en México es desarrollar el negocio de la Entidad poniendo a los clientes en el centro y posicionando la marca como un referente. AENOR en México se constituyó en 1997 y, desde entonces, su crecimiento ha sido constante. Así, se ha situado como una de las certificadoras de referencia tras alcanzar en 2018 más de 2.600 centros certificados en vigor, tanto de Sistemas de Gestión como de Productos o Servicios. Además, ha impartido 234 cursos en 439 jornadas de formación a los que han asistido más de 2.800 alumnos. ▶

AENOR, acreditada por SAE en ISO 37001

El Servicio de Acreditación Ecuatoriano (SAE), entidad adscrita a la Presidencia de la República de Ecuador, ha otorgado a AENOR la calificación de Certificador Acreditado para la auditoría de la Norma UNE-ISO 37001 del Sistema de Gestión Antisoborno. Se convierte así en la primera certificadora en conseguir esta acreditación de SAE. El secretario de Anticorrupción de la Presidencia de la República, Iván Granda, entregó la acreditación a Pedro Fernández, Director General de AENOR en Ecuador y Perú. AENOR ha emitido 31 certificados UNE-ISO 37001 que fomenta en las organizaciones una cultura de integridad y transparencia, siguiendo las mejores prácticas internacionales. ▶



Jornada Transparencia y buen gobierno

Bajo el lema *Transparencia y Buen Gobierno: los estados de información no financiera*, la Asociación Española para la Calidad (AEC) organizó el pasado 3 de julio una jornada donde se ofreció una visión del origen de la reforma legal contenida en la Ley 11/2018 de 28 de diciembre, de su aportación a las empresas y a la sociedad, y de las primeras experiencias sobre su cumplimiento por parte de aquellas organizaciones que deben reportar anualmente información no financiera. Rosa Marina Agüera, Responsable de Operaciones y Tecnología de AENOR, participó en la mesa de debate que puso el cierre a la jornada donde se analizaron las principales oportunidades y retos en el *reporting* de Información no Financiera. ▶



NOTICIAS

Máster de sistemas integrados



Dirigido a titulados universitarios y a profesionales sin conocimientos previos de las Normas ISO 9001:2015, ISO 14001 e ISO 45001, el Máster en Sistemas Integrados de Gestión de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo tiene como objetivo dotar a los participantes de los conocimientos, habilidades y competencias para diseñar, implantar, auditar y realizar el seguimiento de un sistema integrado de gestión de calidad, medio ambiente y seguridad y salud en el trabajo.

Los contenidos se articulan en ocho módulos: Módulo I *Introducción a la integración de sistemas*; Módulo II *Enfoque a procesos. Política integrada y planificación del sistema integrado*; Módulo III *Identificación y evaluación de aspectos ambientales. Marco legislativo de medio ambiente*; Módulo IV *Identificación y evaluación de riesgos laborales y marco legislativo de prevención de riesgos laborales. Integración de los requisitos y gestión de recursos*; Módulo V *Documentación y control documental y operación*; Módulo VI *Control operacional. Preparación y respuesta ante emergencias*; Módulo VII *Evaluación del desempeño y mejora*; y Módulo VIII *Auditorías integradas*. ▶

Madrid, 18 de octubre de 2019 - 2 de octubre de 2020



Experto en seguridad de la información



El objetivo del curso *Experto en seguridad de la información* es que los alumnos entiendan los fundamentos y conceptos generales de la gestión de la seguridad de la información; conozcan el contenido de las Normas ISO 27001 e ISO 27002 sobre Gestión de la Seguridad de la Información; identifiquen los componentes de un Sistema de Gestión de Seguridad de la información (SGSI); analicen las ventajas de implantar un sistema de gestión de la seguridad de la información; adquieran la capacidad para realizar y planificar una identificación y valoración de riesgos de los sistemas de información de una organización en línea con los requisitos de la Norma ISO/IEC 2700; y profundicen en materias específicas adicionales e importantes de un SGSI, como métricas, concienciación, ciberseguridad y aspectos jurídicos aplicables. ▶

Barcelona, 23 de septiembre - 4 de octubre



Residuo Cero en el marco de la Economía Circular

Este curso proporciona las claves prácticas para afrontar uno de los retos más importantes a los que se enfrentan las organizaciones: la gestión eficiente de residuos en función de la tipología generada. Se muestran casos de éxito y herramientas para cumplir los requisitos del esquema de certificación AENOR Residuo Cero y obtener beneficios ambientales, económicos y sociales. Además, en el curso se realiza un análisis del marco jurídico y el mercado de los subproductos y de la valorización de residuos. ▶



Madrid, 25-26 de noviembre



ENTREGAS DE CERTIFICADO

AISTERMCON logra la ISO 9001



La empresa ecuatoriana Aislamientos Térmicos y Construcciones AISTERMCON ha conseguido el certificado AENOR de Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo con la Norma ISO 9001. El alcance de la certificación incluye el ensamblaje e instalación de paneles térmicos, aislamientos térmicos y acústicos para los sectores industrial, comercial y doméstico. AISTERMCON lleva operando en el mercado de Ecuador desde 1996 y es una empresa especializada en aislamientos térmicos tanto en el sector industrial como doméstico. Sus procesos de calidad, cumplimiento, eficiencia y responsabilidad son las señas de identidad por las que se reconoce su trabajo en el mercado. ▶

NOTICIAS

Producción de los hormigones conforme al RD 163/2019

El pasado 1 de julio entró en vigor el Real Decreto 163/2019 por el que se aprueba la Instrucción Técnica para la realización del control de producción de los hormigones fabricados en central. Por ello, AENOR ha solicitado la acreditación correspondiente a la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC) para poder dar respuesta en el menor tiempo posible a las necesidades del sector para dar cumplimiento a los requisitos del nuevo Real Decreto. Y es que, este Real Decreto deroga la Orden del Ministerio de Ciencia y Tecnología del año 2001 y establece los criterios técnicos que deberán cumplir las centrales de hormigón para la realización del control de producción sobre los hormigones fabricados. Su aplicación será obligatoria para todas las centrales que fabrican hormigón preparado que no pertenezcan a las instalaciones propias de la obra.

Entre las novedades que recoge este Real Decreto, hay que destacar que todas las plantas deberán ser evaluadas periódicamente por un organismo independiente que verificará que el control de los materiales componentes del hormigón y su almacenamiento, instalaciones, control del hormigón, documentación y trazabilidad cumplen los criterios técnicos recogidos en el Real Decreto. Como resultado de esta evaluación, se emitirá un certificado que la central de hormigón deberá adjuntar previamente al suministro del producto. El Real Decreto establece un periodo de 21 meses, desde su entrada

FCC Construcción, pionera en ISO 44001

Se ha convertido en la primera empresa española en obtener el certificado de AENOR conforme a la Norma ISO 44001 de Sistema de Gestión de Relaciones de Trabajo Colaborativas (SGRTC). La certificación ISO 44001 verifica la puesta en marcha de un sistema de gestión eficaz e inteligente de las relaciones de trabajo colaborativas que implica el incremento de oportunidades de negocio, control en la transferencia de conocimiento de las partes, capacidad de consolidar las relaciones con proveedores, clientes y socios basada en una filosofía *win-win*, optimización de costes y creación de valor, o capacidad de fortalecer la competitividad para acceder a mercados internacionales. Pablo Colio, Consejero Delegado del Grupo FCC, recibió este certificado de Rafael García Meiro, CEO de AENOR. ▶



en vigor, para que la central de hormigón disponga de este certificado. Y es por ello que AENOR ha solicitado la acreditación correspondiente a ENAC. Para ello, ha desarrollado los procedimientos de evaluación que tendrán como objetivo la emisión del certificado de conformidad a la central de hormigón.

Se establecen dos tipos de evaluación, al amparo de lo recogido en el artículo 11 del citado Real Decreto. Una inspección que abordará todos los criterios técnicos establecidos en el Real Decreto y que deberá repetirse cada cuatro años; y una inspección de seguimiento, que se realizará a los dos años a contar desde la emisión del certificado y en la que solo se evaluarán los aspectos relativos al control de las instalaciones y del hormigón fabricado. Estas inspecciones tendrán frecuencia cuatrienal. ▶

ENTREGAS DE CERTIFICADO



Alima, primer certificado IFS en Italia

AENOR ha concedido el certificado con el Protocolo IFS a la empresa italiana Alima, lo que la convierte en la primera de Italia en conseguir esta certificación. Especializada en la elaboración de fruta fresca, cortada y envasada en bandejas listas para consumir, Alima cuenta con gran experiencia en el sector y se apoya en tecnologías innovadoras para alcanzar la mayor calidad de sus productos. El alcance del certificado cubre la producción a partir de materia prima fresca, de ensaladas de frutas, refrigeradas y envasadas en bandejas de plástico; así como empaquetado en bandejas de mezcla de plástico con frutos secos y nueces. ▶

Seguridad Alimentaria para BUSTERS

La cadena italiana de cafeterías BUSTERS ha conseguido el certificado AENOR de Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria de acuerdo con la Norma UNE-EN ISO 22000 para la comercialización de chocolate, café, sirope y preparados solubles aromatizados. Esta certificación facilita a la organización el cumplimiento de la legislación de aplicación, integra los principios del Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (APPCC) en un sistema de gestión de la organización o proporciona confianza a los consumidores, entre otros beneficios. ▶



Herramientas para la microbiología alimentaria



Cada verano es frecuente que se den casos de intoxicaciones alimentarias ocasionadas por diferentes bacterias como listeria, salmonella o escherichia coli. Cinco normas UNE sobre microbiología alimentaria ayudan a minimizar los riesgos de estas intoxicaciones. Se trata de las Normas UNE-EN ISO 6579-1 y UNE-CEN ISO/TR 6579-3, que incluyen un método horizontal para la detección, enumeración y serotipado de Salmonella; las Normas UNE-EN ISO 11290-1 y UNE-EN ISO 11290-2 que proporciona un método horizontal para la detección y el recuento de Listeria monocytogenes y de Listeria spp; y la Norma UNE-EN ISO 16649-3 con un método horizontal para la enumeración de Escherichia coli beta-glucuronidasa positiva. Estas normas están disponibles en la web de AENOR. ▶

FORMACIÓN

Protocolo de seguridad alimentaria BRC v.8. Auditor de tercera parte

Los objetivos de este curso son que los alumnos comprendan los requisitos exigidos por el Protocolo de seguridad alimentaria BRC (British Retail Consortium) Global Standard for Food Safety Versión 8; y adquieran los conocimientos necesarios para implantar un sistema de gestión basado en el Protocolo BRC en una empresa de la industria alimentaria. Sus contenidos abordan entre otros aspectos los objetivos del Protocolo BRC y conceptos generales; estructura y novedades de versión 8; o la auditoría de certificación de conformidad con el Protocolo BRC. Todos los contenidos se complementan con la elaboración de casos prácticos. ▶

Madrid, 25-29 de noviembre 



NOTICIAS

Transforming Lighting

Más de 300 profesionales del sector industrial, compañías eléctricas, banca, constructoras y Administración pública se dieron cita en Transforming Lighting 2019, evento organizado por la Asociación Española de Fabricantes de Iluminación (ANFALUM). La apertura corrió a cargo de José Manuel Prieto, Subdirector General de Calidad y Seguridad Industrial del MINCOTUR. Las claves de la iluminación en Europa, la digitalización de la banca, la iluminación en carreteras seguras y edificios saludables, o la economía circular fueron algunos de los aspectos que se abordaron en este encuentro. Manuel Romero, Director de Inteligencia y Vigilancia de Mercado de AENOR, participó en la mesa redonda dedicada a la economía circular. ▶



Acuerdo para la humanización de la asistencia sanitaria

AENOR y la Alianza de la Sanidad Privada Española, ASPE, colaborarán para impulsar el crecimiento y desarrollo de las diferentes entidades asociadas en España a ASPE. Así ha quedado patente tras la firma de un acuerdo firmado entre ambas entidades cuyo objetivo es generar confianza en las capacidades de las organizaciones mediante los servicios de evaluación de la conformidad; esto es, certificación, inspección y ensayos; y la formación e información. Ya han surgido las primeras acciones conjuntas, como la celebración de la V Jornada de Calidad en el Sector Sanitario. Carlos Rus, Secretario General de ASPE, y Pablo Corróns, Director de Servicios de Información Sectorial de AENOR, han firmado este acuerdo. ▶



Colaboración con FEGECA



La Asociación de Fabricantes de Generadores y Emisores de Calor (FEGECA) y AENOR han firmado un acuerdo de colaboración con el objetivo de fomentar la realización de actividades de promoción y difusión en los ámbitos de formación y normas. Este acuerdo se concreta en dos líneas de colaboración específicas: la promoción de la venta de normas UNE y la promoción de la formación. Ambas con especial interés en el desarrollo de servicios de valor añadido para las empresas que forman parte de FEGECA, como la certificación, formación o adquisición de normas y servicios de información. Vicente Gallardo, Presidente de FEGECA, y Susana Lozano, Directora de Formación de AENOR, fueron los encargados de firmar este acuerdo. ▶

Adif y Adif AV renueva el Sello EFQM 500+



Adif y Adif Alta Velocidad (Adif AV) han renovado el Sello de Oro a la Excelencia Europea 500+ en sus sistemas de gestión, el máximo galardón a la excelencia del modelo de la European Foundation for Quality Management (EFQM), tras la evaluación externa realizada por personal acreditado de AENOR y el Club Excelencia en la Gestión (CEG). Se trata de los únicos Administradores de Infraestructuras Ferroviarias de Europa y del mundo reconocidos con este sello, que ya han conseguido más de 50.000 organizaciones en todo el mundo. ▶

CURSOS

Auditor interno IATF 16949



Con este curso los alumnos profundizan en el enfoque basado en procesos recomendado por *International Automotive Task Force* (IATF) para las auditorías, así como en el análisis de riesgos. Además, adquieren los conocimientos para la planificación y realización de auditorías, comunicación de los resultados y finalización de los hallazgos de la auditoría. Requisitos de IATF 16949:2016 para las auditorías internas, enfoque basado en procesos y análisis de riesgos o metodología para la realización de auditorías son algunos de los contenidos que se complementan con la realización de ejercicios prácticos. ▶

Madrid, 9 de octubre 

Auditor jefe ISO 27001



Impartido en modalidad presencial y *on line*, este curso analiza los conceptos de la seguridad de la información y de su gestión; el origen, evolución y contenido de la Norma ISO/IEC 27002; el marco de procesos para definir un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) según la Norma ISO/IEC 27001; la definición del alcance de un SGSI; los criterios de éxito para la gestión efectiva y práctica de la seguridad de la información; la auditoría SGSI: definición y tipos de auditoría; los procesos y fases de la metodología que hay que seguir en las auditorías de un SGSI; y el proceso de certificación. ▶

Barcelona, 16-20 de septiembre de 2019 

Esquema Nacional de Seguridad

Los objetivos de este curso son que los alumnos conozcan a través de un enfoque altamente práctico e interactivo los elementos del Esquema Nacional de Seguridad; adquieran los conocimientos operativos para diseñar, planificar y ejecutar un Plan de Adecuación; aprendan a efectuar autoevaluaciones, mediciones de madurez e implantar un esquema de métricas, y sepan dar una respuesta práctica y operativa de cumplimiento frente a auditorías. Los contenidos del curso analizan los conceptos del Esquema Nacional de Seguridad; medidas de seguridad, elaboración de planes de adecuación; autoevaluaciones y mediciones de nivel de madurez; proceso de auditoría; y la relación con el Esquema Nacional de Interoperabilidad y Esquema de Infraestructuras Públicas. ▶

Zaragoza, 26 de septiembre 



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 20000-2 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, 26 y 27 de noviembre 

NOTICIAS

Equidad de género en Chile



La Universidad de O'Higgins de Chile acogió la celebración del seminario *Equidad de género: factor clave en el desarrollo minero*, donde se abordó cómo el enfoque de género permite transformar los entornos laborales de la industria minera, logrando una mayor permanencia de las mujeres en este sector. Organizado por la Mesa Mujer y Minería que dirigen las secretarías regionales de Minería y Mujer, y Equidad de Género, contó con la experiencia de un panel de expertos que abordaron las distintas dimensiones sobre la incorporación de la mujer a este sector. Madelein Celis, Gerente de Operaciones de AENOR Chile, participó en este seminario analizando el proceso de certificación con la Norma NCh 3262, sus requisitos y beneficios. ▶

ENTREGAS DE CERTIFICADO

Triple certificación para Viesgo

Ha conseguido los certificados AENOR de Sistema de Gestión de Activos según la Norma ISO 55001, Sistema de Gestión de la Continuidad de Negocio con la UNE-EN ISO 22301 y Sistema de Gestión de Seguridad de la Información de acuerdo con la Norma UNE-EN ISO/IEC 27001. Estas tres certificaciones conseguidas ahora por Viesgo Distribución Eléctrica se suman a las ya obtenidas en Gestión de la Calidad ISO 9001, Gestión Ambiental ISO 14001, Gestión de Reclamaciones ISO 10002, Gestión de la Energía ISO 50001, y Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo OHSAS 18001. ▶



CAFMadrid apuesta por la Gestión de la Calidad



El Colegio Profesional de Administradores de Fincas de Madrid (CAFMadrid) ha obtenido el certificado AENOR de Sistema de Gestión de la Calidad según la Norma UNE-EN ISO 9001 para la prestación de los servicios de colegiación y ordenación del ejercicio de la actividad profesional, defensa y disciplina de los profesionales colegiados, siniestros, asesoría a los colegiados, gestión a través de su plataforma informática, formación, información, comunicación y venta de productos. ▶

ISO 14001 para la Base Aérea de San Javier

La Academia General del Aire – Base Aérea San Javier ha apostado por la certificación de Sistema de Gestión Ambiental según los requisitos recogidos en la Norma UNE-EN ISO 14001 de AENOR. El alcance de este certificado cubre las operaciones aéreas y apoyo a las mismas; mantenimiento de aeronaves, vehículos, sistemas de telecomunicaciones e infraestructuras; formación, instrucción y adiestramiento; y actividades deportivas. ▶



ENTREGAS DE CERTIFICADO

ISO 9001 para Egarsat



Egarsat Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 276 ha renovado su certificado AENOR de Sistema de Gestión de la Calidad según la Norma UNE-EN ISO 9001. Entre las diferentes actuaciones desarrolladas por Egarsat en este marco, hay que destacar el trabajo que se está llevando a cabo en el hospital Egarsat en la elaboración e implantación de procedimientos, protocolos e instrucciones que se incluyen en el alcance de esta certificación. Egarsat es una entidad sin ánimo de lucro colaboradora con la Seguridad Social en la gestión de la cobertura de las contingencias profesionales, accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, la cobertura de la prestación económica por incapacidad temporal derivada de contingencias comunes y las actividades preventivas. ▶

Gestión Ambiental en el Escuadrón de Vigilancia Aérea N° 7



El Escuadrón de Vigilancia Aérea nº7 (EVA 7) y Acuartelamiento Aéreo Puig Mayor del Ejército del Aire ha conseguido el certificado AENOR de Sistema de Gestión Ambiental de acuerdo con la Norma UNE-EN ISO 14001. El alcance de este certificado cubre las operaciones aéreas y apoyo a las mismas; la vigilancia del espacio aéreo; el mantenimiento de aeronaves, vehículos, sistemas de telecomunicaciones e infraestructuras; la formación, instrucción y adiestramiento; las actividades deportivas; y los servicios de alojamiento y hostelería. ▶

Gestión para los documentos en la Universidad Pública de Navarra

La Sección de Gestión de Documentos y Archivo General de la Universidad Pública de Navarra (UPNA) ha conseguido el certificado AENOR de Sistema de Gestión para los Documentos de acuerdo con la Norma UNE-ISO 30301. Este certificado reconoce el cumplimiento de los requisitos exigidos con respecto a las políticas, objetivos y procesos de gestión documental establecidos en la universidad, así como a su evaluación y mejora continua. Su alcance cubre la creación, control, tratamiento archivístico, acceso y difusión de los documentos de la universidad gestionados por la Sección de Gestión de Documentos y Archivo General de la Universidad Pública de Navarra. ▶



NOTICIAS

Productos cosméticos naturales y orgánicos

La Norma UNE-ISO 16128-1 sobre ingredientes y productos cosméticos naturales y orgánicos, disponible en la web de AENOR, proporciona directrices sobre definiciones para ingredientes cosméticos naturales y orgánicos. Además de estos ingredientes, se definen otras categorías de ingredientes que pueden ser necesarias para el desarrollo de productos naturales y orgánicos con las restricciones correspondientes. Esta norma no aborda la comunicación del producto, como alegaciones y etiquetado; la seguridad humana y ambiental; las consideraciones socioeconómicas, como el comercio justo; las características de los materiales de embalaje; o los requisitos aplicables a los cosméticos. ▶



ENTREGAS DE CERTIFICADO

Interagua Ecuador logra cuatro certificados



Se trata de las certificaciones de Gestión de la Calidad UNE-EN ISO 9001, Gestión Ambiental UNE-EN ISO 14001, Gestión de la Energía UNE-ISO 50001 y Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo OHSAS 18001 para la actividad de captación y producción de agua potable. Interagua contribuye a la mejora continua de la calidad de vida de los habitantes del cantón Guayaquil (Ecuador), buscando generar valor para los clientes y prestar servicios de manera eficiente y eficaz poniendo el foco en la responsabilidad social y la preservación del medio ambiente. ▶

Metro de Granada apuesta por la certificación



AENOR ha concedido tres certificados a la UTE Avanza del Metro de Granada. Se trata de las certificaciones UNE-EN ISO 9001 de Sistema de Gestión de la Calidad, UNE-EN ISO 14001 de Sistema de Gestión Ambiental y UNE-EN 13816 de Transporte Público de Pasajeros. La UTE, integrada por AVANZA entre otras organizaciones, constituye un servicio de transporte con un marcado carácter metropolitano y beneficia especialmente a los habitantes situados en los municipios de la franja norte-sur del área metropolitana de Granada: Albolote, Maracena, Granada capital y Armilla. ▶

Seguridad de la Información en InfoAziende

InfoAziende, empresa italiana que opera en el sector de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), ha obtenido el certificado AENOR de Sistema de Gestión de Seguridad de la Información según la Norma UNE ISO/IEC 27001. El alcance de esta certificación cubre la actividad para la prestación de servicios en la gestión de estructuras y datos relacionados con las actividades del Servicio de Internet en Modalidad Cloud, en línea con la última versión de la declaración de aplicabilidad. ▶



Cinco nuevos certificados para el Infanta Leonor

Las Unidades de Dermatología, Endoscopia, Ginecología, Suministros y Urgencias del Hospital Universitario Infanta Leonor han conseguido el certificado AENOR de Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo con la Norma UNE-EN ISO 9001. Estas certificaciones se suman a las que ya obtenidas anteriormente por el hospital para los servicios de Cirugía de la Catarata, Farmacia, Hemodiálisis, Unidad de Cuidados Intensivos, Transfusión, Partorio y Hospitalización Obstétrica, Anatomía Patológica, Diabetes, Asesoría Jurídica y Formación Continua. ▶





Atún de pesca responsable, valor añadido para el consumidor

La pesca del atún extractiva es una actividad que genera sensibilidad tanto en los grupos de interés como en los consumidores, por lo que es importante garantizar aspectos como la trazabilidad del producto o su producción responsable. La certificación AENOR de Atún de Pesca Responsable se convierte en una herramienta que pone en valor el trabajo de la flota atunera y permite que el consumidor identifique buenas prácticas. Para garantizar su origen, AENOR realiza auditorías exhaustivas en las industrias conserveras y en aquellos eslabones intermedios transformadores de atún, poniendo el foco en la trazabilidad al buque atunero.

David Verano
Director de
Industria
Agroalimentaria
y Distribución
AENOR

La seguridad alimentaria ha sido tradicionalmente la característica más relacionada con los esquemas de certificación. Sin embargo, en los últimos años los consumidores demandan más transparencia y sus motivaciones de compra están vinculadas con aspectos como la sostenibilidad, poniendo el foco en aspectos como la no sobreexplotación de recursos o las condiciones sociolaborales de los trabajadores. Además, la certificación en el sector agroalimentario está sufriendo un cambio que se dirige de la creación de relaciones de confianza proveedor-distribuidor (B2B) hacia el establecimiento de vínculos de confianza con el consumidor final (B2C). En este marco, los certificados se convierten en una poderosa herramienta cuando se quieren destacar en el producto final características que condicionan la compra del consumidor de un determinado alimento.

Entre los aspectos que más interés despiertan en los consumidores destacan el origen (productos locales), productos frescos, productos éticos (bienestar animal), o vuelta a lo tradicional o natural (leche de pastoreo). La sostenibilidad en sus tres vertientes, social, económica y ambiental, junto con la economía circular, también constituye una tendencia que el consumidor demanda a la cadena agroalimentaria. Por otra parte, la globalización, la distribución moderna, el aumento de la población y un mundo en constante cambio son factores que han provocado nuevos hábitos por parte de los consumidores. Además, hay estudios que indican que los alimentos cambiarán más en los próximos años que en los últimos 50, debido justamente a las nuevas tendencias de consumo y, sobre todo, a la transformación digital que está comenzando a llegar al sector. Ahora existen nuevos *drivers* ►►







► de compra basados en ciertos valores, como la aplicación de principios éticos en la producción de un alimento y, en general, aquellos aspectos relacionados con la sostenibilidad. Por todo ello, es fundamental que los consumidores dispongan de información clara, rigurosa y sobre todo contrastada por un tercero independiente, como los certificados que emite AENOR, que les permita decidir qué productos del mercado dan respuesta a sus necesidades; e incluso que les ayude a identificar ciertos valores que comparten con dichos productos.

La publicación de la Norma UNE 195006:2016 *Atún de pesca responsable. Buques cerqueros congelados* surge con el objetivo de mejorar la sostenibilidad de la actividad pesquera del atún, cubriendo todos los factores que interfieren en la conservación de los recursos (naturales y humanos). Así, AENOR desarrolló el esquema de certificación de Atún de Pesca Responsable (APR) de acuerdo con dicha norma. El destino fundamental de las extracciones de atún tropical es la industria conservera y, en última instancia, el objetivo final de la certificación es que tanto los operadores intermedios como

El esquema de certificación de AENOR, pionero el mundo, está muy relacionado con la producción de productos éticos y, entre otros aspectos, garantiza el cumplimiento de las condiciones laborales de los tripulantes de los buques pesqueros según el convenio de la Organización Internacional del Trabajo (OIT)

los consumidores dispongan de la información de las condiciones sostenibles de la actividad pesquera para ayudar en su decisión de compra. En 2017 se certificó un porcentaje elevado de la flota atunera española de acuerdo con la Norma UNE 195006. Ahora, mediante un esquema de trazabilidad (cadena de custodia), se ha conseguido llevar al consumidor el atún pescado de forma responsable en las conservas mediante la certificación AENOR de cadena de custodia. De esta forma, podrá distinguir el atún proveniente de buques certificados en Atún de Pesca Responsable (APR) mediante la Marca AENOR. La certificación APR de la cadena de custodia ofrece garantía al consumidor en un ámbito de interés como es la responsabilidad de las empresas en la pesca extractiva del atún.

Pesca responsable

La pesca del atún extractiva es una actividad que genera una importante sensibilidad tanto en los grupos de interés como en los consumidores, siendo la sostenibilidad el aspecto más importante que se quiere garantizar. Y, en este ámbito, el certificado AENOR de Atún de Pesca Responsable (APR) basado en la Norma UNE 195006 se convierte

en una potente herramienta que garantiza que en los buques atuneros congeladores se contemplan cinco pilares básicos que contribuyen a la sostenibilidad de la actividad de pesca: condiciones de trabajo, control de la actividad de pesca, control marítimo, control sanitario y buenas prácticas pesqueras. El esquema de certificación de AENOR, pionero en el mundo, está muy relacionado con la producción de productos éticos y, entre otros aspectos, garantiza el cumplimiento de las condiciones laborales de los tripulantes de los buques pesqueros según el convenio de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) 188, siendo el primer esquema de certificación que garantiza el cumplimiento del citado acuerdo de la OIT.

La actividad de pesca del atún extractiva tiene impacto sobre el medio marino, pero también sobre la seguridad alimentaria y el personal a bordo de los buques. La Norma UNE 195006 contempla todos los requisitos clave para hacer de la pesca del atún una actividad sostenible en sus tres vertientes; esto es, económica, social y medioambiental, además de poner el foco en el propio control para evitar la llamada pesca ilegal. Dentro de los diferentes bloques de la Norma UNE 195006 se establecen los siguientes requisitos:





Foto: OPAGAC

Condiciones de trabajo.

Condiciones sociales y de seguridad en el trabajo alineadas con el Convenio 188 de la Organización Internacional del Trabajo (edad mínima, reconocimientos médicos, contratos, salarios, horas de descanso, descanso entre campañas, dotación, enfermedad, repatriación, atención médica, prevención de riesgos laborales y seguridad social).

Control de la actividad pesquera.

Licencia y autorización del Estado de Bandera; autorización de las Organizaciones Regionales de Pesca (ORP); sistema de localización geográfica por satélite; diario de pesca; control de la actividad pesquera (24 horas al día, los 365 días del año); y certificados de capturas.

Control sanitario. Registro sanitario.

Control marítimo. Documentación básica del buque; número IMO del sistema mundial de información marítima; clasificación del buque (incluyendo *quick freeze* cargo); seguro de protección e indemnización; y registro sanitario.

Buenas prácticas de pesca. Utilización de plantados que reduzcan el enmalle de especies asociadas; maniobras de liberación de especies asociadas; y observadores a bordo (humanos o electrónicos) en el 100 % de la actividad pesquera. ►►



EXPERIENCIAS

Compromiso responsable desde el mar hasta la mesa

Helena Orella

Sustainable Development Manager
Grupo Conservas Garavilla - Bolton Food

En Grupo Conservas Garavilla trabajamos desde hace más de 130 años por garantizar la calidad y la seguridad de nuestros productos desde el mar hasta la mesa. Con una clara apuesta por la innovación, uno de nuestros mayores retos como empresa atunera y conservera es asegurar la sostenibilidad de toda la cadena de custodia. Un compromiso que se traduce en el uso responsable de los recursos pesqueros y, como no podía ser de otra manera, en el cuidado de las personas que trabajan a bordo de nuestros buques.

Nuestro proyecto "Calidad Responsable" es un claro ejemplo de esta visión y en este contexto hemos impulsado y apoyado con entusiasmo, desde su origen, la certificación AENOR de Atún de Pesca Responsable; una certificación que verifica el cumplimiento de exigentes estándares medioambientales, sociales y laborales por parte de empresas que, como la nuestra, adquieren este compromiso. Una iniciativa pionera y única en el mundo que, gracias a la implicación de OPAGAC, AENOR, la Administración y las principales instituciones científicas ha hecho posible que nuestra visión histórica sobre la necesidad de cuidar del mar y de las personas sea ahora compartida con los consumidores, cada vez más conscientes y responsables, pudiendo ahora elegir productos con la garantía que ofrece este sello. El compromiso puede ahora demostrarse.

Esta certificación, que además garantiza algo tan fundamental como la seguridad marítima de las tripulaciones y el control de la actividad pesquera, evitando la sobrepesca y la pesca ilegal, constituye un enorme éxito que sitúa al sector pesquero español y a las empresas voluntariamente adheridas, en posiciones de liderazgo internacional, impulsando y poniendo en práctica un concepto de sostenibilidad único en el mundo del mar y visibilizando la importancia entrelazada de sus tres dimensiones: la económica, la social y la medioambiental.

Este camino que ahora comenzamos constituye un paso más en la consolidación del compromiso responsable por parte de la industria atunera.



Foto: OPAGAC

Partiendo de una conserva de atún, o de un alimento que contenga atún como ingrediente, la Marca AENOR APR permite rastrear su trazabilidad hasta llegar al buque atunero certificado según la Norma UNE 195006

► Cadena de custodia del APR

Para poner en valor el buen trabajo de la flota española atunera, AENOR ha desarrollado un esquema de certificación de Cadena de Custodia (Trazabilidad) que demuestre que el atún proviene de barcos certificados de acuerdo a los requisitos incluidos en la Norma UNE 195006. Asimismo, el esquema exige que el atún provenga de buques que participan en un Plan de Mejora de la Pesquería (conocido por su acrónimo en inglés, FIP) categorizado como exhaustivo (*Comprehensive*). El objetivo del FIP es establecer un estándar de pesca atunera de cerco sostenible en todas sus modalidades para contribuir a la viabilidad a largo plazo de la pesquería y poblaciones de atunes.

Para garantizar el origen del Atún APR, AENOR realiza auditorías exhaustivas en las industrias conserveras y en aquellos eslabones intermedios transformadores de atún, poniendo el foco en la trazabilidad al buque atunero. La legislación actual en materia de trazabilidad (Reglamento 178/2002) establece como obligatoria la definida como el paso anterior

y el paso posterior en la cadena alimentaria. En la certificación AENOR APR se exige que, partiendo de una conserva de atún o de un alimento que contenga atún como ingrediente con la Marca AENOR, se pueda llegar al buque atunero certificado en según la Norma UNE 195006. Dentro de los requisitos que se auditan en el esquema de Cadena de Custodia APR, se debe disponer de una política de responsabilidad social corporativa, definida, completa e implantada. La política debe tener en cuenta, como mínimo, los siguientes aspectos: enfoque al cliente; responsabilidad medioambiental; sostenibilidad; responsabilidad ética y personal; y requisitos de producto, que incluye seguridad de producto, calidad, legalidad, procesos y especificaciones. Esta política debe ser comunicada a todos los empleados.

Asimismo, se dispondrá de una trazabilidad exhaustiva en todos los eslabones de la cadena de suministro llegando siempre al buque certificado APR según la Norma UNE 195006. Los productos sometidos al alcance sólo podrán tener su origen en buques cerqueros, esto es,



número IMO del buque, señal de llamada, nombre del buque, estado de pabellón y Organización Regional de Pesca (ORP). Y operadores certificados, incluyendo su adhesión a un Plan de Mejora de la Pesquería FIP e identificado como exhaustivo (*Comprehensive*). También debe implantarse un procedimiento documentado de identificación y trazabilidad que contemple todo el proceso de elaboración; y que establezca correspondencia entre la entrada de materias primas de aplicación, procesado y distribución del producto terminado.

Por otra parte, se debe disponer de medios suficientes para evitar la mezcla de producto certificado por AENOR con las referencias excluidas en todas las etapas de producción de la empresa auditada. Estos medios pueden incluir procedimientos que establezcan separación espacial o temporal de las operaciones; ubicación de los distintos procesamientos; almacenamientos de productos distintos; procedimientos de etiquetado e identificación de productos.

En cuanto al sistema de trazabilidad, se someterá a prueba al menos cuatrimestralmente, debiéndose obtener la trazabilidad completa en un plazo máximo de seis horas. El ejercicio incluirá el balance de masas. Asimismo, se deberá garantizar la trazabilidad hacia adelante y con el material en contacto con alimentos.

La certificación APR de AENOR ayuda a cumplir los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU: ODS 8, 12, 14, 16 y 17.



También hay que tener documentado e implementado un procedimiento de control de recepción de materias primas que incluya las acciones que hay que implantar en caso de detección de incidencias que afecten a la definición correcta del lote de envasado. Así, la organización deberá mantener un registro que permita poder calcular los volúmenes de productos certificados que se han comprado y vendido (o recibido y expedido). Por último, se deberá poder correlacionar la materia prima de origen animal certificada que se ha recibido en la empresa con las operaciones o procesos que estos han seguido dentro de la misma.

La pesca extractiva del atún es una actividad con gran importancia dentro de la economía pesquera en el ámbito mundial. España ha contado tradicionalmente con una flota innovadora haciendo de la sostenibilidad su bandera desde el inicio. Por otro lado, el control de la actividad de pesca es otro de los pilares fundamentales de la flota atunera española. Según los datos del sector las capturas de atún en el ámbito mundial ascienden a 4.624.882,79 toneladas y las de Atún APR casi alcanzan las 400.000 toneladas, lo que representa en la actualidad más del 8 % de las capturas mundiales. ▶



EXPERIENCIAS

Credibilidad frente al consumidor

Marta Pagazaurtundua
Directora de Calidad
SALICA Industria Alimentaria

SALICA es una empresa comprometida con la sostenibilidad cuyos principales valores son el respeto, la honestidad y la responsabilidad. Estos valores, junto con la posición que ocupamos en la cadena de suministro, nos convierten en el nexo entre el consumidor y la gente de la mar, y nos permite acercar dos mundos tan diferentes, convirtiéndonos en una figura relevante que ostenta una gran responsabilidad.

Debemos ser capaces de ofrecer al consumidor atún con todas las garantías, sin menoscabar el recurso pesquero, su hábitat, ni los derechos de quienes, alejados de sus hogares durante largos periodos de tiempo, lo capturan para ponerlo en nuestra mesa.

Este compromiso, que gustosamente asumimos, forma parte de nuestro ADN. Sin embargo, somos conscientes de nuestras limitaciones a la hora de transmitir al consumidor todo lo que ello implica. Para lograrlo hemos confiado en la experiencia y la dilatada trayectoria de AENOR en el ámbito de la certificación, en su credibilidad frente al consumidor y en su "Reglamento Particular para la certificación de la Cadena de Custodia de AENOR hasta buque cerquero congelador certificado por AENOR bajo la Norma UNE 195006".

La visibilidad y reconocimiento por parte del consumidor del sello AENOR Conform, junto con la experiencia adquirida por AENOR durante el proceso de auditoría y certificación de los buques cerqueros de acuerdo con la Norma UNE 195006, son fundamentales. Estamos convencidos de que el sello AENOR Conform en nuestros productos CAMPOS es la mejor herramienta de comunicación posible para tender puentes de confianza entre el consumidor y el sector pesquero.

ENTREVISTA

Andrés González

Gerente de Riesgos y Cumplimiento
Ferrovial

The word 'ferrovial' is written in a large, bold, 3D yellow font. The letters are thick and have a slight shadow underneath, giving them a three-dimensional appearance. The font is a sans-serif typeface.

“Para que el cumplimiento sea eficaz debe estar integrado en los procesos de negocio de la compañía”

Ferrovial comenzó hace tres años a desarrollar su modelo de cumplimiento. Hoy cuenta con los certificados AENOR para su sistema de gestión de *compliance* penal y antisoborno. Andrés González, Gerente de Riesgos y Cumplimiento, explica cómo consiguieron el gran reto de definir un sistema homogéneo para las cuatro áreas de negocio, que cuenta con el respaldo e impulso de la dirección de la compañía.

Ferrovial acaba de recibir las certificaciones de *compliance* penal y antisoborno. ¿Qué motivó a la organización a implantar estos referenciales?

Después de más de dos años trabajando con nuestro modelo de cumplimiento, diseñado tomando como referencia la ISO 19600, entendíamos que estábamos preparados para que un experto independiente en la materia validara si el diseño del modelo y su funcionamiento hasta la fecha era el idóneo de acuerdo con los mejores estándares nacionales e internacionales o, por el contrario, debíamos hacer ajustes al mismo.

En 2015, cuando el consejo de administración de Ferrovial crea la Dirección de cumplimiento y le encarga desarrollar un modelo de cumplimiento y de prevención del delito, en España las empresas no tenían muy claro cómo enfocarlo, había cierta confusión en el mercado al respecto, tanto en las empresas como en los consultores y despachos. Por ello queríamos tener la validación de un experto independiente de reconocido prestigio.

Una segunda motivación fue la demanda creciente de nuestros *stakeholders*, tanto nacionales como internacionales, y me refiero a clientes, socios de negocio, financiadores y otras partes interesadas,

que nos demandan que de alguna manera demos o acreditemos que tenemos un modelo eficaz para prevenir el delito. Y consideramos que la mejor forma de demostrarlo era apostar por la certificación.

Dada la dimensión de su organización, ¿qué retos y fortalezas se han encontrado a la hora de implantar y certificar estos referenciales?

En una empresa multinacional y multiactividad como la nuestra, donde tenemos cuatro grandes áreas de actividad -servicios, autopistas, construcción y aeropuertos- y en cada una de ellas diferentes formas de proceder por la propia naturaleza de los negocios, el principal reto fue diseñar un modelo de cumplimiento común y homogéneo para toda la compañía.

El modelo tenía que ser válido para toda la organización, respetar las características y especificidades de cada área de negocio y aprovechar a su vez los sistemas de control ya existentes en la compañía. Porque cumplimiento, como tal, es nuevo como modelo o sistema, pero la empresa ya disponía de herramientas de

al

control destinadas a que sus actividades de negocio se ejecutaran cumpliendo con la normativa que le era de aplicación, por lo tanto, ya existían sistemas de control destinados al cumplimiento. El reto fue aprovechar el trabajo existente, integrarlo en un sistema, ponerlo en marcha y que toda la organización entendiera que era necesario para la compañía.

Una vez conseguido el reto de tener un modelo de cumplimiento homogéneo para toda la compañía surge la principal fortaleza del mismo, alinear a toda la organización con los objetivos de cumplimiento definidos por la Dirección de la Compañía y que éstos sean considerados de forma natural en los procesos de negocio que, al fin y al cabo, es la mejor forma de conseguir un sistema eficaz.

¿Cómo conviven los sistemas de gestión de *compliance* penal y antisoborno, están integrados?

El sistema de gestión antisoborno está integrado en el sistema de *compliance* penal, porque entendíamos que no había otra forma de abordarlo si la empresa quería de verdad ser eficaz y eficiente en la prevención del delito.

Los componentes de ambos sistemas son comunes, desde la identificación de las actividades de la compañía en las que pueden darse ►

BIO

Andrés González se incorporó a Ferrovial en 1992, iniciando su carrera profesional en la empresa en la Dirección de Auditoría Interna del Grupo. En 2009 se incorporó a la nueva Dirección de Riesgos creada ese mismo año como Gerente de Riesgos y desde 2015 ha ampliado sus funciones al área de cumplimiento. En la actualidad es Gerente de Riesgos y de Cumplimiento de Ferrovial.

Andrés González es Licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales, y Auditor Oficial de Cuentas. También es Máster en Auditoría y Análisis Financiero y ha cursado programa de desarrollo directivo en el IESE Business School.

Andrés González



“El sistema de gestión antisoborno está integrado en el sistema de *compliance* penal, porque entendíamos que no había otra forma de abordarlo si la empresa quería de verdad ser eficaz y eficiente en la prevención del delito”

“No existen dos organizaciones iguales, por ello los sistemas de gestión deben adaptarse a las necesidades y especificidades de cada compañía. Para definir el modelo es fundamental conocer bien a la organización y su negocio”

► el delito, la evaluación de los riesgos y controles asociados, los programas de formación, hasta los procesos de diligencia debida de terceras partes.

Cuando revisamos y actualizamos el modelo de prevención de delitos, y lo actualizamos anualmente, estamos también revisando y actualizando el modelo antisoborno. Puesto que tenemos que ser eficaces y eficientes apostamos por esta fórmula, que es la más adecuada desde nuestro punto de vista.

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

La más importante, desde mi punto de vista, es adaptar el sistema de gestión a las peculiaridades y especificidades de la organización. No existen dos organizaciones iguales, cada organización dispone de procesos de decisión y de gestión específicos, incluso dentro de la misma organización pueden diferir los procesos dependiendo de la naturaleza de las actividades que se aborden. Por ello, la clave es adaptar el sistema a las necesidades y características de la compañía.

Los modelos de prevención son fáciles de entender desde un punto de vista teórico y fáciles de formalizar, lo difícil y laborioso es llevarlo a la práctica en las organizaciones empresariales, de forma que estos formen parte de los procesos de toma de decisiones.

El cumplimiento debe estar integrado en los procesos de negocio, si es un proceso paralelo ajeno a la realidad empresarial se convierte en lo que los estadounidenses denominan “paper program”, es decir, programas que solo existen en el papel.

No es necesario reinventar la rueda. Hay que identificar y aprovechar los sistemas de control que existen en la empresa, realizar los ajustes que sean necesarios estableciendo nuevos controles e integrarlos en un marco común. De esta forma los empleados lo hacen suyo, lo entienden y participan en él de forma natural. Y para todo ello es fundamental conocer bien la compañía, el negocio y a las personas.

¿Y para consolidar una cultura ética y de cumplimiento, cuáles cree que son las claves?

La más importante es el compromiso firme de la Dirección de la compañía con la ética y la integridad en la gestión empresarial. Que toda la organización entienda que el cumplimiento y la prevención del delito es un objetivo de negocio más que hay que conseguir, y que no es una moda del mercado o una demanda más de los *stakeholders* que hay que satisfacer.

También es importante que la Dirección trasmita a la organización, de forma clara e inequívoca, este compromiso a través de su actuación profesional. Nos corresponde posteriormente a la función de cumplimiento, junto

con otras áreas de la organización, poner en marcha los procesos de evaluación, formación y concienciación necesarios para transmitir a todos los directivos y empleados los valores de la ética y del cumplimiento normativo.

En nuestro caso, en los cursos de formación incluimos mensajes de la dirección en los que se destaca la importancia de un comportamiento ético, honesto, y el deber de cumplir con la legislación.

La formación, por lo tanto, tiene un papel muy relevante

Es fundamental. En los últimos años hemos lanzado programas de formación en los valores de integridad, honestidad y transparencia de la empresa, y cursos específicos de prevención del delito a colectivos con mayor exposición al riesgo. No se concibe un Modelo de Prevención sin programas de formación y concienciación periódicos.

¿Cómo está estructurada la función de cumplimiento?

La función de cumplimiento depende de la Comisión de Auditoría y Control, que es una Comisión asesora del Consejo de Administración. Nosotros reportamos a la Comisión de Auditoría y al Consejo, informando anualmente sobre la marcha del modelo, la actualización de los mapas de riesgo penal, el resultado de la evaluación de las actividades de control, si se han detectado ineficiencias



“El responsable de cumplimiento debe tener una función multidisciplinar, que abarque capacidades técnicas, normativas y económicas”

“A pesar de que en España el cumplimiento es un recién llegado, en comparación con el mundo anglosajón, las principales empresas del país ya disponen de funciones de cumplimiento equiparables y las que no están en camino”



y cuáles son los planes para remediarlas, así como las nuevas medidas de control incorporadas al modelo.

El Compliance Officer es una figura cada vez más presente en las organizaciones, ¿qué perfil debe tener?

El perfil del responsable de cumplimiento debe ser multidisciplinar. Puesto que el cumplimiento es un proceso más de negocio; como el resto de los procesos tiene tres componentes fundamentales: el técnico, el normativo y el económico, por lo que hay que disponer de competencias en cada uno de estos ámbitos.

El técnico, se asocia a competencias relacionadas con la evaluación de riesgos, el análisis de procesos y el diseño e implementación de actividades de control. En mi opinión un buen Modelo de Cumplimiento descansa sobre una correcta evaluación de los riesgos de cumplimiento asociados a los procesos de negocio de la compañía.

En cuanto al componente normativo, es necesario conocer la normativa vinculada a las actividades de la compañía y las consecuencias de su incumplimiento.

Y por último el económico; el modelo no puede quedarse en el papel hay que implementarlo e integrarlo en los procesos de negocio de la organización de la forma más eficaz y eficiente posible. Así, es necesario disponer de un adecuado sistema de control de

los flujos financieros que permita disminuir el riesgo de comisión de actos ilícitos.

Estos tres ámbitos de competencia, junto con la capacidad de liderazgo y gestión necesaria para involucrar a la organización en la consecución de objetivos comunes, formarían, en mi opinión, el perfil idóneo de un responsable de cumplimiento.

¿Qué evolución considera que tendrá este puesto en los próximos años?

El camino está ya marcado por las empresas anglosajonas que llevan décadas de adelanto respecto al resto y, en concreto, respecto a España. Así, la función avanzará hacia una función multidisciplinar, autónoma, con capacidad de decisión y autoridad suficiente, y con dependencia directa de los órganos de gobierno y de dirección de la compañía.

En España, a pesar de que el cumplimiento es un recién llegado en determinados sectores, se ha avanzado con celeridad en la definición y posicionamiento de la función. Las principales empresas del país ya disponen de funciones de cumplimiento con la mayoría de las características comentadas anteriormente y las que no, van camino de ello.

¿Cómo animaría a una pyme a implantar sistemas de gestión de Compliance?

Las pymes, como las grandes empresas, tienen como objetivo, además de ser eficaces y eficientes en sus procesos de negocio, cum-

plir con la regulación que les es de aplicación y dar satisfacción a los requerimientos de sus clientes y otras partes interesadas. Seguro que en la mayoría de ellas ya tienen implantados sistemas o actividades de control destinadas a conseguir estos objetivos con mayor o menor grado de desarrollo.

Tener un sistema de gestión lo que permite es ordenar y homogeneizar, permitiendo detectar debilidades de control, sinergias en los procesos de negocio que, al final, proporcionan a la organización una ventaja competitiva en el mercado.

¿Qué espera una organización como la suya de una entidad de certificación?

Esperamos una relación a largo plazo. En definitiva, para nosotros es un socio de negocio más. En el día a día es posible que perdamos la perspectiva y por eso agradecemos que un experto independiente, que nos conoce y entiende las peculiaridades de la empresa, nos diga si podemos hacer las cosas de alguna otra manera.

En definitiva, por un lado que revise nuestro sistema de gestión con independencia y rigor y, por otro, nos ayude a identificar las áreas de mejora que, en ocasiones, la dinámica del día a día del trabajo no nos permite identificar. Por ello, de AENOR esperamos no sólo un certificado, sino que nos ayude a mejorar. Recordemos que el cumplimiento es un proceso de mejora continua. ▀



OCS, mejores prácticas de prevención en generación de microplásticos

El sector del plástico es uno de los establecidos como prioritarios por la Unión Europea en el marco de la economía circular. Además de las directrices legales establecidas de forma específica, el propio sector se ha marcado compromisos voluntarios en forma de iniciativas para contribuir al cumplimiento de los objetivos, como Operation Clean Sweep® (OCS). La Asociación Española de Industriales de Plásticos (ANAIP), como licenciataria de OCS en España, y AENOR, han desarrollado un esquema de certificación bajo esta referencia que pone a disposición de la industria.

Ricardo Pascual
Director de
Industria
Construcción e
Infraestructuras

José Magro
Gerente
Sostenibilidad
y RSC
AENOR

La economía circular nació de manera oficial en Europa en diciembre de 2015 con el paquete de medidas decididas por la Comisión Europea. Es una realidad que todo lo que tiene que ver con el concepto de economía circular está experimentando una evolución vertiginosa, todavía más marcada en aquellos sectores que han sido definidos como prioritarios, entre los que se encuentra el sector del plástico. Para este sector se ha publicado un paquete legislativo específico por parte de la Unión Europea que fue aprobado a inicios de 2018.

Los ejes de actuación en el marco de la economía circular se centran en la prevención de la generación de los residuos, con una visión global desde una perspectiva de ciclo de vida, y en la gestión de estos residuos en el sentido de maximizar su valorización (reutilización, reciclado o valorización con recuperación de energía). Todo ello en la orientación de considerar los desechos como un nuevo recurso. En general, el modelo de la economía circular persigue invertir la pirámide actual de la gestión de residuos, maximizando las acciones de prevención y valorización de residuos

y llevando al mínimo su depósito en vertedero.

De manera adicional a los paquetes legislativos generales relacionados con la economía circular y los específicos que afectan al plástico, el propio sector se ha comprometido voluntariamente con otras medidas que favorezcan el cumplimiento con los objetivos marcados. Operation Clean Sweep® es una de esas iniciativas de la industria. Propiedad de PLASTICS (Plastics Industry Association) y de American Chemical Council se trata de un programa voluntario pensado para evitar que la granza (pellets o microplásticos) ►





La incorporación al programa voluntario OCS y su certificación conlleva beneficios para la empresa como reducir el impacto en el medio ambiente acuático o garantizar el cumplimiento de la normativa local y nacional en materia de control de granza

► primarios) vayan a parar al mar, y cuyo titular de la licencia en España es la Asociación Española de Industriales de Plásticos (ANAIP).

¿Por qué OCS?

En los últimos años y cada vez con mayor frecuencia, los investigadores informan de que aves, tortugas y peces ingieren una gran variedad de elementos de plástico, incluida la granza que podría afectar a su capacidad para respirar, tragar o digerir los alimentos adecuadamente. La mayor parte de estos plásticos son productos de consumo usados que se han desechado imprudentemente. Pero también pueden aparecer productos que se presentan en forma de granza, que han entrado en las redes de saneamiento y puede acabar en los océanos y en nuestro entorno natural.

No está en la mano de la industria del plástico evitar que el usuario de productos plásticos arroje al medio ambiente productos plásticos de manera irresponsable después de su uso, como tampoco lo está en la mano del resto de las industrias que pueden

producir residuos, como el vidrio, papel, aceites o cualquier otro producto. La concienciación ciudadana es clave para evitar esas malas prácticas.

Sin embargo, la industria del plástico sí tiene capacidad, y así lo ha entendido, de adherirse a esta iniciativa para evitar que, en toda la cadena de utilización de los plásticos, desde los productores de la materia prima, los transportistas, las operaciones de terminales de almacenamiento a granel y los transformadores de plástico, se produzcan pérdidas de granza que entren en las redes de saneamiento, de ahí pasen a las vías fluviales y, finalmente, terminen en el mar. Y es que, el control de la granza es beneficioso para el medio ambiente y para las empresas, ya que las pérdidas de granza no dejan de ser una fuente de merma de beneficios.

Buenas prácticas de limpieza

El esquema Operation Clean Sweep® (OCS) consiste en impulsar el uso de buenas prácticas de limpieza y control de granza en todas las operaciones en las que se manipule granza de plástico, para minimizar las fugas

al medio ambiente. Entre dichas prácticas, AENOR certifica el grado de cumplimiento de cinco medidas principales:

- 1 Hacer del objetivo *cero pérdidas de granza* una prioridad.
- 2 Evaluar la situación y las necesidades de la empresa, localizando los puntos críticos de posible pérdida de granza en todas las etapas de la actividad industrial.
- 3 Realizar las mejoras necesarias en las instalaciones y los equipos atendiendo a la evaluación anterior, facilitando los equipos necesarios para su correcta implantación.
- 4 Sensibilizar a los empleados con el compromiso adquirido por la empresa y crear sentido de la responsabilidad, comunicando al personal su papel decisivo en el cumplimiento del objetivo.
- 5 Realizar un seguimiento, mediante la fijación de indicadores medibles, que permita evaluar la mejora tras la aplicación de las medidas implantadas.

La incorporación al programa voluntario OCS y su certificación conlleva para la empresa una serie de beneficios. Entre los mismos se pueden citar los siguientes:

- Participar en iniciativas voluntarias de la industria.
- Reducir el impacto en el medio ambiente acuático.
- Mejorar la organización de los lugares de trabajo a fin de evitar y resolver las fugas.
- Reducir el desperdicio de material y maximizar el uso de materia prima.
- Prevenir resbalones y caídas, y mejorar la eficiencia operacional.
- Garantizar el cumplimiento de la normativa local y nacional en materia de control de granza.
- Proteger e incrementar la reputación de su empresa y la industria de los plásticos.
- Formar parte de una red internacional de empresas adheridas.

Certificación y proceso

Dentro del marco de la economía circular, el concepto de evaluación de la conformidad tiene un papel relevante ►►



Responsabilidad, compromiso y garantía

Mónica de la Cruz

Directora de Calidad y División Construcción
Asociación Española de Industriales de Plásticos (ANAIP)

Durante los últimos años se ha ido generando un mayor conocimiento y concienciación sobre los motivos y efectos que provoca el grave problema de las basuras marinas. Un problema global cuya responsabilidad es compartida por todos: consumidores, Administración pública e industria. Únicamente con la concienciación y compromiso de cada una de las partes podrán realizarse las actuaciones convenientes y apropiadas para atajar verdaderamente el problema de los residuos abandonados.

Desde ANAIP, Asociación Española de Industriales de Plásticos somos conscientes de la necesidad de abordar el problema, de asumir nuestra parte de responsabilidad y de actuar para revertir la situación actual. Por ello, llevamos muchos años trabajando en diferentes iniciativas y proyectos con el objetivo de concienciar y sensibilizar a las diferentes partes para que los residuos no queden abandonados en el medio ambiente, reducir la generación de residuos y de reincorporar el plástico reciclado en la fabricación de nuevos productos.

Siendo conscientes de nuestra responsabilidad como industria y demostrar nuestro compromiso con el medio ambiente, creímos que ANAIP debía liderar el compromiso de la industria española facilitando herramientas que pudieran servir a las empresas del sector de plásticos a tomar también un rol activo y que les permitiera adoptar las medidas necesarias para reducir la posible emisión fortuita de granza al medio ambiente.

Entendimos que una buena herramienta sería el programa internacional *Operation Clean Sweep*® que tiene como objetivo evitar la pérdida de granza allí donde se genere, manipule o transforme materia prima plástica, implementando buenas prácticas en las empresas. Un programa voluntario

desarrollado en Estados Unidos hace más de 25 años pero que recientemente se está extendiendo e implementado en muchos otros países.

Desde 2016, ANAIP es la entidad licenciataria en España del *Operation Clean Sweep*®, que llegó a Europa de la mano de PlasticsEurope y que tiene el reconocimiento de diversas organizaciones internacionales, así como de la Comisión Europea y la Dirección General de Sostenibilidad de la Costa y del Mar del Ministerio de Transición Ecológica de España.

En la página web www.anaip.es/ocs, las empresas de la cadena de valor de los plásticos: fabricantes de materia prima, logística, transformadores, recicladores, etc. pueden sumarse a esta iniciativa y formalizar su compromiso con la prevención de pérdidas involuntarias de granza. En esta página web se encuentra en español toda la información relativa a OCS, el manual y guía de buenas prácticas para facilitar su implementación y el listado de entidades españolas adheridas que actualmente son ya más de 60 empresas.

Siendo OCS un compromiso voluntario, ANAIP entendió también la importancia de que pudiera ser verificado por una entidad independiente. Por ello, hemos trabajado estrechamente con AENOR para desarrollar un sistema de certificación de la implementación de OCS en las empresas. Esta certificación pionera en el ámbito internacional, se basa en el manual de buenas prácticas del programa OCS y se enmarca dentro de los compromisos voluntarios recogidos en la Norma ISO 14001, aunque también es aplicable para aquellas empresas que no disponen de un sistema de gestión ambiental, pero quieren certificar la implementación de OCS y su compromiso con evitar la posible fuga involuntaria de granza al medio ambiente.

Ventajas de la certificación OCS

- ✓ Participar en iniciativas voluntarias de la industria.
- ✓ Reducir el impacto en el medio ambiente acuático.
- ✓ Mejorar la organización de los lugares de trabajo a fin de evitar y resolver las fugas.
- ✓ Reducir el desperdicio de material y maximizar el uso de materia prima.
- ✓ Prevenir resbalones y caídas, y mejorar la eficiencia operacional.
- ✓ Garantizar el cumplimiento de la normativa local y nacional en materia de control de grana.
- ✓ Proteger e incrementar la reputación de su empresa y la industria de los plásticos.
- ✓ Formar parte de una red internacional de empresas adheridas.

► puesto que es un instrumento para demostrar, desde la objetividad y la transparencia, los logros alcanzados por las organizaciones en esta materia. Por evaluación de la conformidad debe entenderse la demostración de que se cumplen los requisitos especificados relativos a un producto, proceso o sistema.

Así lo entendió ANAIP cuando asumió los derechos de OCS en España, y en esta línea, tomó la decisión de, además de poner a disposición del sector la posibilidad de adherirse al esquema, desarrollar junto a AENOR un esquema de certificación que permitiera que las empresas pudieran demostrar el cumplimiento con los términos de su adhesión mediante una evaluación realizada por una tercera parte independiente, como es AENOR.

Esta acción conjunta ha permitido el desarrollo de un esquema de certificación que tiene como punto de partida la evidencia de la adhesión de la empresa al esquema OCS. A partir de ese momento, la solicitud de certificación deberá cursarse por cada centro de producción.

AENOR, mediante la realización de una visita al centro de producción, previo estudio de la información técnica facilitada por la empresa evaluará el grado de implantación del esquema OCS de forma regular en cada centro

Es importante resaltar las sinergias que tiene este esquema de certificación con los instrumentos habituales de gestión ambiental, como puede ser la ISO 14001

de trabajo para el que se solicite. En caso de cumplir con los requisitos establecidos, se procederá a la emisión del certificado correspondiente.

Es importante resaltar las sinergias que tiene este esquema de certificación con los instrumentos habituales de gestión ambiental, como puede ser la ISO 14001. En la citada norma, se incluye el compromiso de gestión de los acuerdos voluntarios que la organización suscriba, como es el caso del programa OCS si es el caso. Pero es igualmente importante destacar que no es condición necesaria para certificar el cumplimiento con el esquema OCS que la empresa tenga un sistema de gestión ambiental certificado. La certificación esta abierta a todas las empresas que sean capaces de identificar y cumplir con los cinco requisitos básicos ya citados en este artículo, y que son sobre los que se incidirá durante la visita de auditoría. CONTENUR se ha convertido en la primera empresa en conseguir el certificado Operation Clean Sweep® por parte de AENOR.

Ecodiseño y Declaraciones Ambientales de Producto

El compromiso de la economía circular en el sector del plástico, considerada en su esencia bajo una perspectiva de ciclo de vida, tiene otras posibles referencias en materia de certificación. Este es el caso de ecodiseño que consiste en identificar, en el momento mismo en que se proyecta un producto o servicio, todos los impactos ambientales que se pueden producir en cada una de las fases de su ciclo de vida, con el fin de intentar reducirlos al mínimo, sin menoscabo de su calidad y aplicaciones.

La implantación y certificación de la Norma UNE-EN ISO 14006 *Gestión ambiental del proceso de diseño y desarrollo* confirma que la organización ha implantado correctamente un sistema de gestión que le ayuda a identificar, controlar y mejorar de manera continua los aspectos ambientales de sus productos. Además, reconoce que la organización facilita información a sus clientes, consumidores y otros



EXPERIENCIA

El desarrollo sostenible como estrategia

Elena Jáñez

Responsable de Sistemas de Gestión
de Calidad y Medio Ambiente
CONTENUR

interlocutores, información sobre sus productos y las mejoras ambientales concretas, que ha incorporado en las distintas etapas de su ciclo de vida. Cabe citarse que este ámbito, en el que se viene desarrollando actividad desde hace años, ha tenido un especial auge con la publicación de las directrices de economía circular.

Además de esta referencia de certificación, existen en el mercado distintas etiquetas ambientales que informan a los consumidores sobre los impactos ambientales de determinados productos en todo su ciclo de vida. Su objetivo es estimular el consumo de productos con menor impacto ambiental. En este contexto se enmarcan las Declaraciones Ambientales de Producto (DAP), un campo en el que AENOR cuenta con el programa Global EPD en donde se verifica, con reconocimiento internacional, que las Declaraciones Ambientales de producto proporcionan información ambiental fiable, relevante, transparente y comparable. ▸

En el marco de su proyecto Circle®, CONTENUR, líder en soluciones integrales de contenerización de residuos, se adhirió recientemente al Programa Operation Clean Sweep (OCS). Circle® es un concepto que aglutina y define la estrategia, posicionamiento, forma de actuar, obligaciones y desarrollos en materia de sostenibilidad ambiental y describe todas las acciones y compromisos en los que la empresa está trabajando como ejes de dicha estrategia. Así, Contenur inició la integración del Programa OCS con el sistema de gestión ya existente en la organización para proceder a la verificación por parte de AENOR, como entidad acreditada y como organismo certificador de los sistemas ya implantados en la organización.

Con la implantación del Programa OCS, Contenur se compromete a tomar las acciones necesarias para prevenir la pérdida de granza en sus centros de fabricación, comenzando por su fábrica de Getafe y extendiendo la acción al resto de fábricas y filiales. Para ello, se realizó una completa planificación para integrar dicho programa en el sistema de gestión existente, llevando a cabo una serie de etapas. En primer lugar, se definió una nueva Política de Calidad y Medio Ambiente en la que se incorporaron los compromisos y se comunicó a todas las partes interesadas. Se analizó el contexto de la organización a través de la metodología DAFO. Posteriormente, se realizó un diagnóstico de situación identificando en todos los procesos de fabricación los riesgos de pérdida de granza. La siguiente etapa consistió en la puesta en marcha de las acciones y seguimiento de su implantación, para después analizar si los riesgos son eliminados o minimizados, tomando como referencia las recomendaciones dadas en el Manual OCS Objetivo Cero pérdidas de granza, publicado por ANAIP en colaboración con Plastic Europe. Por último, se llevaron a cabo acciones de formación, concienciación y comunicación a las partes interesadas, así como el seguimiento y medición de las acciones, indicadores, etc., lo que permitió comprobar la evolución de las acciones y la consecución del objetivo.

Como resultado de los riesgos detectados durante la etapa de diagnóstico se estableció un estricto plan de acciones enfocado a eliminar o minimizar los riesgos de pérdida de granza, implantando medidas de contención como la colocación de rejillas en las alcantarillas, modificación del plan de limpieza, incorporación de medios de contención en los silos para retener derrames accidentales durante la descarga, o concienciación y buenas prácticas tanto a trabajadores como proveedores.

Con la implantación del Programa OCS y sus recomendaciones se han obtenido importantes avances en esta materia, que se han visto reforzados públicamente con la verificación por parte de AENOR, convirtiéndonos en la primera empresa certificada con el Programa OCS. Entre ellos, hay que destacar un mejor comportamiento ambiental reduciendo el impacto en el medio marino; mejora de las condiciones de limpieza en las instalaciones; y disminución de los costes de pérdida de materiales.

Los museos apuestan por la calidad turística

Los museos se han convertido en muchas ocasiones en una de las referencias más importantes de los destinos turísticos, por lo que es importante que la prestación del servicio responda a determinados estándares de calidad para dar respuesta a las expectativas de los visitantes. AENOR realiza las auditorías de acuerdo con los requisitos recogidos en la Norma UNE 302002 para que los museos puedan obtener la Q de Calidad Turística, que incluyen aspectos como la planificación de la actividad o la gestión de emergencias. El Museo Guggenheim Bilbao y el Museo Nacional Thyssen-Bornemisza de Madrid han sido los primeros en apostar por esta certificación.

Sergio González
Dirección de Marketing Sectorial
AENOR

Los museos se han convertido de un tiempo a esta parte en destinos turísticos de referencia. El visitante ya no es solo el estudiante, el investigador o el profesional que se dedica al arte o a la ciencia, sino que estos espacios se han abierto cada vez más al público generalista, al aficionado, al apasionado o al visitante puntual. Así, están dando cumplimiento al espíritu que se encuentra detrás de su creación.

De esta manera algunos museos representan para los destinos donde se ubican uno de los mayores atractores de visitantes al mismo; si no el que más. Algunas ciudades han apostado por el turismo de museos como uno de sus referentes (de Málaga a Berlín pasando por Madrid) y el número de museos de muy diferente tipología expositiva o de colecciones ha crecido de manera exponencial en los últimos años. Los grandes museos rivalizan entre sí por atraer la máxima atención mediática; pero también por ubicarse como referentes en sus respectivos campos con grandes exposiciones e, igualmente, instituciones donde la investigación, el estudio, la actividad pedagógica, la conservación y el liderazgo sectorial caractericen su personalidad. Los museos de menor tamaño tienen ante sí varios retos,

entre los que destaca generar experiencias que trasladen el interés por ser visitados, identificar sus elementos diferenciadores y configurar una visita de calidad para poder competir en sus respectivos nichos.

Los museos son, en definitiva, instituciones donde aplicar recurrentemente prácticas de innovación para responder a las necesidades de un número incremental de clientes, con motivaciones y orígenes muy diferentes, a los que aportar una experiencia que resulte beneficiosa para los visitantes (aportando conocimiento, emoción, interés, satisfacción); para el propio museo (por ejemplo, a través de la mejora que fomenta el análisis de las reacciones de los visitantes); y para el destino donde se ubica el museo, como atracción referente que hay que tener en cuenta en su plan director y planes operativos. Por no mencionar el beneficio implícito que tiene para la sociedad, con los museos como los referentes de nuestra cultura y legado.

Por todo ello, es importante que la visita al museo se realice con elevados estándares de calidad, los requeridos o esperados por los visitantes. Con este fin, se desarrolló la Norma UNE 302002 *Museos. Requisitos para la prestación del servicio de visitas*, publicada en 2018. Y tiene lógica que

haya sido desarrollada en España, tercer país con mayor número de bienes declarados Patrimonio Mundial por la UNESCO y con más de 1.600 museos y colecciones museográficas a disposición de visitantes y turistas.

La Norma UNE 302002, que AENOR audita para la concesión de la Q de Calidad Turística del Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE), contempla requisitos para la planificación de la actividad del museo, para su sistema de prestación del servicio, para la gestión de instalaciones y equipamientos, o para la limpieza y mantenimiento de las instalaciones.

Planificación de la actividad y mejora continua

Todo museo reconocido como tal debe contar con documentos de planificación que contemplen su actividad institucional, las políticas relativas a sus colecciones (conservación, restauración, incremento de fondos, etc.), sus líneas de investigación, objetivos y estrategia en sus políticas de difusión y comunicación, recursos humanos y materiales, o la atención a un aspecto tan relevante como es el de la seguridad. Es precisamente por la planificación de las actividades por donde comienza el proceso de auditoría de la Norma UNE 302002, como



evidencia de los ejes estratégicos de gestión del museo.

La norma también prevé la inclusión de un sistema de gestión de la calidad, compatible, como es natural, con la Norma ISO 9001, que contempla la necesidad de disponer de una política y objetivos de la calidad que aseguren la implantación de un sistema de mejora continua asegurando el compromiso de la dirección para lograrlo.

El sistema descrito en la Norma UNE 302002 se centra principalmente en tres ámbitos, que son la gestión de recursos humanos (por ejemplo con acciones para la formación de personal de nueva incorporación); la gestión de los servicios prestados por organizaciones externas (con un listado actualizado de proveedores y acciones para su supervisión actualizada); y los

sistemas de control y mejora continua, con especial hincapié en la medición de la satisfacción de los visitantes, teniendo en cuenta también las *reviews* que los usuarios dejan en internet en portales de amplio reconocimiento. En este sentido, también se contempla la tenencia de indicadores de control de calidad para hacer un seguimiento del servicio prestado. Asimismo, es importante tener en cuenta que los resultados de los indicadores deben ser difundidos entre el personal implicado.

Prestación del servicio

Pero es en la prestación del servicio donde la auditoría probablemente pone el foco con más detalle, pues es la actividad principal del centro y el espíritu que ha impulsado la creación de la Norma UNE 302002. Entre los

apartados que hay que destacar se encuentran los siguientes:

- **Accesibilidad.** Es un eje fundamental en la prestación del servicio, por lo que la realización previa de una evaluación de la accesibilidad de las instalaciones, servicios y contenidos por ejemplo, a partir de los criterios DALCO (Deambulaci3n, Aprehensi3n, Localizaci3n y Comunicaci3n) establecidos en la Norma UNE 170001-1- es necesaria, as3 como poner en marcha medidas para mejorar la accesibilidad en funci3n de dicho an3lisis. Adem3s, es preciso definir al menos un itinerario accesible y ofrecer una alternativa a colectivos con discapacidades diferentes para que puedan disfrutar de la experiencia del museo. ►►



©FMGB, Guggenheim Bilbao Museoa, 2019.
Foto: Erika Ede

EXPERIENCIA

Gran trabajo en equipo

Garbiñe Urrutikoetxea

Directora de Recursos Humanos y Calidad
Museo Guggenheim Bilbao

El compromiso con la calidad y la orientación al cliente son dos de los valores que forman parte del ADN del Museo Guggenheim Bilbao, junto con otros como el compromiso con la sociedad o la promoción de la igualdad de oportunidades de las personas en su diversidad. Por ello, fue natural nuestra apuesta por implantar y certificar la Norma UNE 302002. Una norma que tiene su foco puesto en la experiencia del visitante y en la gestión excelente que garantiza el éxito de la misma.

Este proyecto ha sido una experiencia muy positiva internamente porque nos ha obligado a reforzar nuestra mirada de gestión desde un enfoque transversal y multidisciplinar, trabajando en equipo para dar como resultado una experiencia del visitante excelente y completa.

El Museo Guggenheim Bilbao cuenta con certificados de AENOR de nuestros sistemas de gestión ambiental ISO 14001 y el sistema de gestión de la accesibilidad universal, según la Norma UNE 170000-1, desde hace años; pero esta norma nos ha acercado aún más a sistematizar y dotarnos de un sistema normalizado de gestión cuyo centro de atención es el visitante. Para implantar la UNE 302002, hemos trabajado conjuntamente y con un único objetivo distintas áreas del Museo como mantenimiento, limpieza, atención al público, tienda, departamento de educación, seguridad, etc. Todos estos departamentos tienen interiorizado el enfoque al cliente y vienen trabajando, desde hace más de 20 años, en conseguir que la experiencia del visitante sea lo más positiva posible, pero esta norma nos da la oportunidad de hacerlo de forma conjunta y sistemática, estableciendo criterios compartidos sobre los que seguir mejorando conjuntamente. En definitiva, nos ayuda a tener una visión muy completa de la realidad del Museo desde la perspectiva del visitante.

- Información y comunicación. Los canales de comunicación con los visitantes para dar a conocer y promocionar las colecciones, las exposiciones temporales, servicios, horarios, accesos, etc. son básicos para entender la gestión del museo hoy en día, con redes sociales, web y zona de acogida además de teléfono y correo electrónico.

En la preparación de la visita por parte de cualquier usuario es básica la información previa que se proporciona y de ahí la importancia del sitio web para aportar la más relevante. En este mismo contexto deben comunicarse las condiciones y normas para la visita (horarios, tarifas, restricciones, aforo máximo, condiciones de acceso, cierres temporales, etc.) y disponer de material y recursos que mejoren la ex-

periencia del visitante, con contenidos claros, comprensibles y, en la medida de lo posible, que utilicen recursos tecnológicos, en cuyo caso se debe aportar información sobre su acceso, funcionamiento, control e incidencias. Además, se prioriza la puesta en marcha de iniciativas de fidelización del visitante, desde programas preferenciales a personalización de servicios, en línea con el uso de datos para llevar a cabo acciones que conviertan la visita tradicional en una experiencia diferenciadora.

Instalaciones y equipamiento

La buena conservación y limpieza de espacios, edificios y recintos donde se presta el servicio es básica para la imagen del museo y las condiciones de la

La auditoría de AENOR pone el foco con más detalle en la prestación del servicio, pues es la actividad principal del museo y el espíritu que ha impulsado la creación de la Norma UNE 302002

periencia del visitante, al menos con un plano-guía u otro material de apoyo en soporte papel o digital. Los servicios se deben prestar en español, lenguas cooficiales y al menos en una lengua extranjera la información básica, condiciones de acceso, normas y servicios a disposición del visitante.

- Visita al museo. Tanto el sistema de reserva y venta de entradas, como los procedimientos de atención al visitante a desarrollar tienen cabida entre los requisitos de la visita al museo. Esta se amplía después a aspectos relacionados con la acogida al visitante (en función de las modalidades de visita que tenga el museo), señalización y control de las visitas libres y gestión del servicio de visitas guiadas (en el caso en que se ofrezca, con requisitos para la visita, el guía -interno o externo- o el protocolo de despedida).

En todo ello es básico disponer de recursos que mejoren la

visita. Pero es en la seguridad y en la prevención donde se enfoca esta parte de la auditoría, más aún teniendo en cuenta situaciones tales como las vividas recientemente en la catedral de Notre Dame de Paris.

La gestión de las emergencias, con un plan de autoprotección para los visitantes, entronca con las políticas de gestión de las colecciones. Los seguros de responsabilidad civil para los servicios prestados se contemplan en paralelo a la disposición de mecanismos necesarios para hacer frente a situaciones de riesgo, como tener certificados de revisiones periódicas de los equipos de protección contra incendios o la disponibilidad de un desfibrilador. Todo ello en el marco de las acciones necesarias para garantizar la seguridad de personas, equipos y colecciones. Pero también para garantizar la mejor experiencia en la visita, pues el equipamiento asociado a consignas, áreas de acogida, zonas de descanso o aseos es básico para prestar un servicio acorde



©FMGB, Guggenheim Bilbao Museoa, 2019.
Foto: Erika Ede

con las necesidades de los usuarios. Particularmente, en lo que a espacios expositivos se refiere con valoración de la iluminación, temperatura, sonorización, etc., aparcamientos señalizados (si se dispone de ellos) o las cada vez más necesarias zonas comerciales, necesarias tanto para la experiencia del visitante como para el aporte económico que representan para los propios museos.

Los requisitos de la Norma UNE 302002 finalizan con aspectos relacionados con el plan de limpieza de instalaciones y equipamientos, teniendo en consideración la afluencia de visitantes y las necesidades detectadas. Y, de la misma forma, con un plan de mantenimiento preventivo documentado y con los registros correspondientes.

Las primeras instituciones en apostar por la realización de las auditorías de AENOR y la concesión de la Q de Calidad han el Museo Guggenheim Bilbao y el Museo Nacional Thyssen-Bornemisza de Madrid, que se han posicionado como los referentes en prestación de la calidad de servicio en un ámbito donde la identificación con el visitante, la planificación de experiencias diferenciadoras y la mejora continua en la gestión son criterios clave para ganar el reto del futuro en los museos. ▀



EXPERIENCIA

Todos los elementos que están tras la certificación

Teresa Gutiérrez

Directora de Recursos Humanos y Servicios Generales
Museo Nacional Thyssen-Bornemisza

Cuando el visitante del Museo Nacional Thyssen-Bornemisza sale a la calle tras haber recorrido las salas de la colección permanente o de la exposición temporal, y utilizado algunos de los diferentes servicios como cafetería, guardarropa, aseos, audioguías o habiendo comprado un catálogo o incluso una joya, y la experiencia llega a su fin, quizás no es del todo consciente de la cantidad de elementos que han contribuido a su satisfacción.

Desde lo más general a lo más específico, todo conforma la excelencia del Museo reconocida por la reciente certificación según la Norma UNE 302002 para la prestación del servicio de visitas, a través de la Marca Q, y hace posible que la gestión de la calidad de la visita cumpla los estándares más exigentes que impregnan todas y cada una de las actividades, tareas y áreas del museo. La programación, el plan estratégico o el portal de transparencia, la limpieza de los espacios, la información a disposición del visitante para su orientación y comprensión (tanto antes como durante la visita) o las facilidades para adquirir las entradas. Pero también la seguridad y la accesibilidad universal, que cuentan con los certificados AENOR de Gestión de Emergencias y Accesibilidad Universal, que convierten al Thyssen en el primer museo de España en conseguir estos tres certificados. Además, un certificado EFR reconoce las medidas de conciliación e igualdad de la institución, a lo que hay que añadir la máxima calificación nacional en el *Ranking de transparencia y buen gobierno de museos*.

No hay que olvidar un elemento fundamental que está detrás de estos certificados: el factor humano. Hay que destacar el personal del Museo Thyssen con su alto grado de compromiso con la institución y su misión y valores, así como su probada profesionalidad, tanto de quienes están trabajando directamente con el público como los que lo hacen sus diferentes y variadas responsabilidades.

AGENDA

<p>19-20 septiembre Orense</p> <p>TERMATALIA</p> <p>La 19ª Feria Internacional del Turismo Termal, Salud y Bienestar, TERMATALIA, reunirá en Orense a profesionales de más de 30 países. Esta feria fomenta el intercambio de experiencias entre distintos continentes desde un punto de vista empresarial, institucional y social, para obtener una perspectiva global del sector, con el fin de impulsar el mercado estratégico del turismo termal y de bienestar. El objetivo es convertirse en un instrumento de cooperación público-privada para el desarrollo de este turismo.</p> <p>www.termatalia.com</p>	<p>19-22 septiembre Lima</p> <p>Grafinca</p> <p>Es el punto de encuentro anual de la industria digital, gráfica y publicitaria de Perú (offset, plotters, serigrafía, merchandising, papeleras, comunicación visual, etc.). Grafinca ofrece a los profesionales de sector las últimas novedades y una amplia oferta de seminarios y servicios.</p> <p>www.grafinca.com</p>	<p>3-5 octubre Puerto Plata (República Dominicana)</p> <p>Discover Puerto Plata MarketPlace</p> <p>La industria turística internacional tiene una cita en esta feria donde se promociona el turismo sostenible en República Dominicana, dirigido a operadores turísticos, agencias de viajes, aerolíneas tanto nacionales como internacionales.</p> <p>www.feriapuertoplata.com</p>	<p>8-11 octubre Madrid</p> <p>Trafic</p> <p>El Salón Internacional de la Movilidad Segura y Sostenible, Trafic, presentará en Madrid las soluciones más innovadoras a través de diversas jornadas, entre otras acciones. Se trata de la feria de referencia para el sector en el sur de Europa y reunirá un año más a los principales actores de la movilidad, configurando un espacio de debate y análisis.</p> <p>www.ifema.es/trafic_01/</p>
--	--	---	--

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 B
07015 PALMA DE MALLORCA
Tel.: 971 707 068
balears@aenor.com

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

MADRID

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

AENOR laboratorio

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

NAVARRA

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

PAÍS VASCO

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

PRINCIPADO DE ASTURIAS

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

REGIÓN DE MURCIA

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

RED INTERNACIONAL

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

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

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

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

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

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

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

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

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

PORTUGAL • OPORTO
Tel.: +351 226 051 760
LUSAENOR@AENOR.COM

REPÚBLICA DOMINICANA
SANTO DOMINGO
Tel.: +1 829 619 0680
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

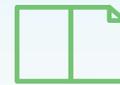
Conéctate a la versión digital de **AENOR** revista.aenor.com



Accesible desde cualquier dispositivo



Amplía información e incorpora vídeos



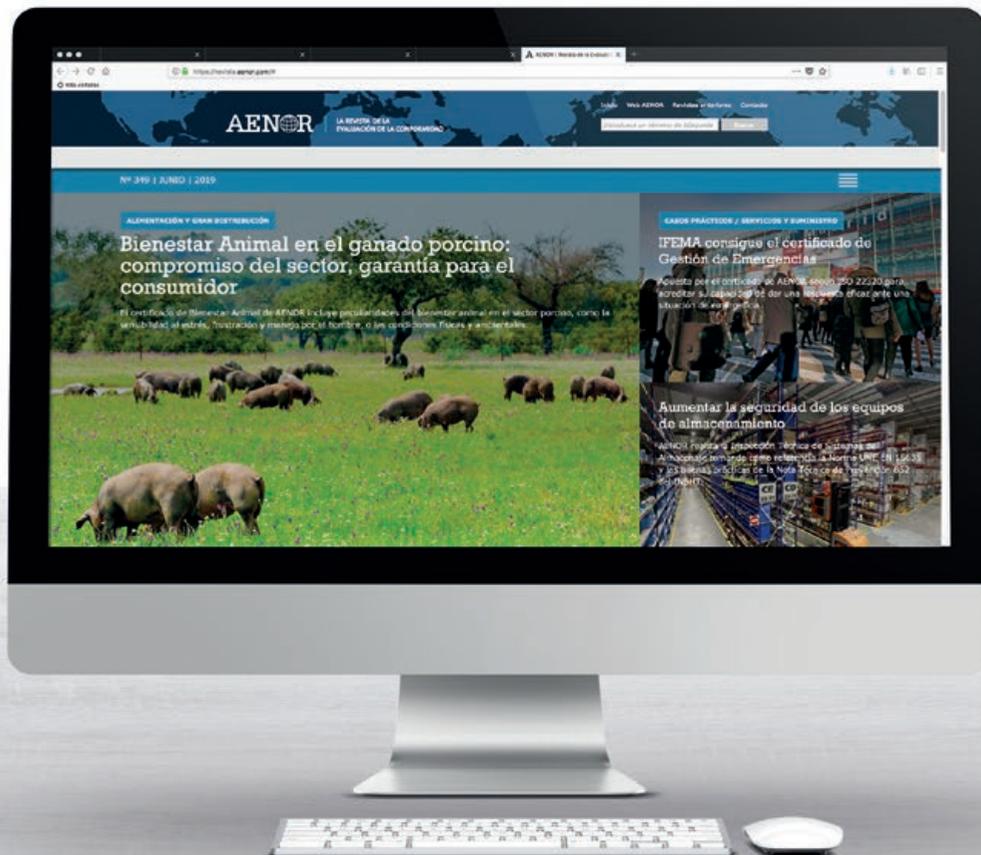
Enlaza a la revista UNE



Búsquedas sencillas y archivo de números anteriores



Comparte contenidos en redes sociales
#RevistaAENOR



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

AENOR

AENOR

Confíe en AENOR para
completar su **formación digital**



ISO 27000 - GESTIÓN DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

AUDITOR JEFE ISO 27001	ESPECIALISTA IMPLANTADOR 27001	EXPERTO EN SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	CURSOS
S-01	S-01	S-01	Fundamentos de la gestión según ISO 27002
S-02	S-02	S-02	Implantación de un sistema según ISO 27001
S-05		S-05	Auditoría según ISO 27001
	S-03	S-03	Gestión de riesgos
		S-10	Indicadores y concienciación
		S-11	Riesgos de ciberseguridad. Cloud e ICS
		S-13	Fundamentos jurídicos

ISO 20000 - GESTIÓN DEL SERVICIO

ESPECIALISTA IMPLANTADOR ISO 20000	AUDITOR JEFE ISO 20000	CURSOS
S-14	S-14	Fundamentos de gestión según ISO 20000
S-15	S-15	Implantación de un sistema según ISO 20000
	S-16	Auditoría según ISO 20000
CURSO (NUEVO)		
S-31		Los cambios en la nueva Norma UNE-ISO/IEC 20000-1:2018

ESQUEMA NACIONAL DE SEGURIDAD

CURSO	
S-29	Esquema Nacional de Seguridad. Conceptos, implantación, evaluación y auditoría

GESTIÓN DE LA CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

CURSOS	
S-28	Sistemas de Gestión de Continuidad del Negocio - ISO 22301
S-25	Auditoría de la Norma ISO 22301

AENOR

AENOR Formación: (+34) 914 326 125 • formacion@aenor.com • www.aenor.com
Brasil • Chile • Ecuador • El Salvador • España • Italia • Marruecos • México • Perú • Polonia • Portugal • República Dominicana

