

AENOR

REVISTA DE LA
EVALUACIÓN DE
LA CONFORMIDAD

www.aenor.com

Nº 353 | NOVIEMBRE | 2019



Evolucionamos la Marca AENOR

CONSTRUCCIÓN

Infraestructuras
construidas
con N de AENOR

24



ISO SURVEY

España en el
top ten mundial

30



CASO PRÁCTICO

FCC Construcción, pionera
en la UNE-ISO 44001

34

A detailed wireframe illustration of a car wheel, showing the spokes and the tire's tread pattern. The wheel is rendered in a dark green color with white wireframe lines. It is positioned in the upper half of the image, with a white rectangular box containing the word 'AUTOMOCIÓN' overlaid on its left side. The background is a dark green grid pattern.

AUTOMOCIÓN

NORMAS. Novedades **Guía del Auditor de IATF 16949** **4ª edición**

Una **Guía** muy práctica que define las competencias del **auditor** en el proceso de auditoría IATF 16949.

En esta **4ª edición** destacamos la introducción de la gestión de la **no conformidad** como competencia esencial de los auditores.

Además, incluye una guía sobre la redacción y estructuración de los documentos de no conformidad.

70€ (precio sin IVA)

AENOR

Confía
www.aenor.com



Sumario

Nº 353 | NOVIEMBRE | 2019



DE UN VISTAZO

Noticias / Entregas de certificados
Formación / Publicaciones

4



La nueva imagen de la confianza

12



Infraestructuras construidas
con N de AENOR

24



ISO Survey 2018:
España en el *top ten* mundial

30



CASOS PRÁCTICOS

FCC Construcción, pionera
en la UNE-ISO 44001

34



AGENDA

38

Staff

AENOR

REDACCIÓN Y ADMINISTRACIÓN

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



CONSEJO DE REDACCIÓN

Director
Rafael García Meiro

Vocales

Jesús Gómez-Salomé Villalón
Pablo Corrons Crespí
Sergio García Cebolla
Susana Lozano Godoy
Carmen Morato García
Javier Muñoz Ledesma
David de Pastors Pérez
Susana Pedrero Villén
Manuel Romero Alarcón
Yolanda Villaseñor Sebastián

REDACCIÓN

Rocío García Lorenzo
Marta Santos Náñez

DISEÑO Y REALIZACIÓN

IMP Comunicación

IMPRESIÓN

AGSM

DEPÓSITO LEGAL

M 12.602-1978

ISSN

2255-0801

SUSCRIPCIÓN ANUAL

(11 NÚMEROS)

50 € + IVA

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



¡Edición on line!
revista.aenor.com

NOTICIAS



AENOR participa en CARBOCERT

AENOR participa en el Proyecto CARBOCERT, cuyo objetivo es la identificación de estrategias de manejo que aumenten el carbono secuestrado y almacenado en los suelos agrícolas y en las estructuras vegetales fijas y perdurables de los principales cultivos agrícolas mediterráneos (trigo, arroz, olivo, vid, almendra, cítricos). El papel principal de AENOR es la definición una metodología que posibilite la certificación del secuestro de carbono obtenido como consecuencia de la aplicación de las estrategias de manejo identificadas. AENOR, junto con otros miembros de CARBOCERT, ya ha realizado visitas de campo a cultivos en las provincias de Barcelona, Córdoba, Sevilla y Tarragona para establecer una red de parcelas experimentales de monitorización que proporcionen datos sobre la efectividad en la fijación del carbono.

ENTREGAS DE CERTIFICADO

"Directo al campo" para bonÀrea

AENOR ha entregado la certificación "Directo del campo" a bonÀrea Agrupa, que acredita que la empresa lleva a cabo el control de todo el ciclo productivo, la trazabilidad completa de sus productos, el control y elaboración propia de piensos, la integración de granjas, la elaboración propia, la calidad y seguridad alimentaria, el reparto diario, la venta directa sin intermediarios y el ahorro debido al modelo productivo de integración vertical. Esta certificación se suma otras conseguidas por BonÀrea Agrupa, como la de Bienestar Animal, Gestión de la Calidad ISO 9001, Gestión Ambiental ISO 14001 y Seguridad Alimentaria ISO 22000.



FORMACIÓN



Certificación de sistemas de autocontrol para la exportación

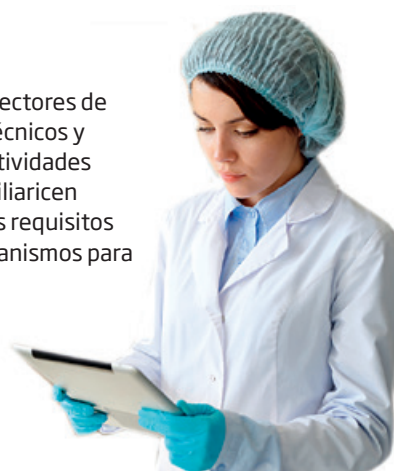
El curso *Protocolo para la certificación de sistemas de autocontrol para la exportación SAE - versión 3* tiene como principal objetivo que los alumnos comprendan los requisitos exigidos por este protocolo para la certificación de sistemas de autocontrol específicos para la exportación a países terceros con requisitos diferentes a los intracomunitarios (SAE), en el ámbito del Real Decreto 993/2014, en su versión 3. Los contenidos del curso se complementan con la realización de casos prácticos.

Madrid, 16 de diciembre

Legislación alimentaria

Dirigido a directores de producción, directores de planta, gerentes, directores de calidad, responsables de control de calidad, personal de laboratorio, técnicos y profesionales de empresas involucradas en la cadena alimentaria o actividades relacionadas, este curso tiene como objetivos que los alumnos se familiaricen con la legislación alimentaria en sus distintos ámbitos; identifiquen los requisitos aplicables a lo largo de toda la cadena alimentaria, y conozcan los mecanismos para asegurar la protección al consumidor.

Madrid, 11 y 12 de diciembre



NOTICIAS



Nueva web de AENOR en Chile

La web corporativa de AENOR en Chile ya está operativa. Así, ya son cinco los nuevos portales locales que se han lanzado en 2019 después de México, Italia, Portugal y Perú. El sitio www.aenorchile.com se ha diseñado con el objetivo de facilitar que los usuarios actuales y futuros de los servicios en Chile encuentren más fácilmente aquellas soluciones que AENOR ofrece para mejorar sus áreas de negocio.

Con un diseño renovado y actual www.aenorchile.com ha incorporado nuevas funcionalidades que contribuyen a una navegación más fácil e intuitiva. Se ha mejorado la forma de mostrar la información y se han incorporado buscadores que permiten localizar información relacionada con todo el campo de actividad de AENOR: certificados, jornadas, cursos de formación, etc.

Visita del Viceministro de Fomento de la República Dominicana

AENOR ha recibido la visita de Ignacio Méndez, Viceministro de Fomento a las Mipymes del Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes de la República Dominicana, acompañado de su equipo. Rafael García Meiro, CEO de AENOR, entre otros profesionales de la Entidad, ofrecieron información sobre las actividades de evaluación de la conformidad de AENOR en el sector de la economía circular y en las Administraciones Públicas. Esta visita se enmarca en un proyecto de asistencia técnica internacional que financia la Unión Europea en República Dominicana, en el que AENOR participa junto con UNE y AESA.



Multisector | DE UN VISTAZO

FORMACIÓN

Comienza la 14ª edición del Máster en Sistemas Integrados



Rafael García Meiro, CEO de AENOR, ha sido el encargado de dar la bienvenida a los alumnos de la 14ª edición del Máster en Sistemas Integrados de Gestión de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo. Dirigido a titulados universitarios y a profesionales sin conocimientos previos de las Normas ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001, el objetivo de este programa máster es 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*.

NOTICIAS

AENOR verifica reportes de información no financiera



La Ley 11/2018 obliga a las empresas de más de 500 trabajadores a presentar un informe de carácter no financiero. De acuerdo con esta Ley, que entró en vigor a finales de 2018, además de comprobar por parte del auditor de cuentas que esta información se ha incluido en el informe de gestión, el contenido del reporte no financiero debe ser verificado por un prestador de servicios de verificación independiente. En este primer año de obligación, más de 100 entidades han confiado en la experiencia y competencia técnica de AENOR para la verificación externa de sus Informes No Financieros.

Este informe, que desde este año deben presentar determinadas organizaciones anualmente, debe contener información ambiental, social, relativas al personal, al respeto de los derechos humanos, la lucha contra la corrupción y el

soborno, así como sobre su relación con la sociedad. El objetivo es identificar los riesgos para mejorar la sostenibilidad y aumentar la confianza de los inversores, los consumidores y la sociedad en general. Además de empresas con más de 500 empleados, deberán presentar estos informes aquellas que tengan la consideración de entidades de interés público y reúnan al menos dos de estas tres circunstancias: tener un activo superior a 20 millones de euros, un importe neto de la cifra anual de negocios de más de 40 millones o que el número de empleados supere los 250.

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

FORMACIÓN

Metodologías forenses. Sistema de Gestión de Evidencias Electrónicas

El objetivo de este curso es conocer todo el ecosistema relacionado con las evidencias electrónicas: el estudio de los aspectos jurídicos; las mejoras prácticas para la identificación, recogida, adquisición y preservación de evidencias electrónicas; metodologías para el análisis forense; y controles que hay que considerar en seguridad y una introducción a los sistemas de gestión de evidencias electrónicas. Con un enfoque práctico, los alumnos podrán conocer los aspectos jurídicos necesarios para garantizar la eficacia probatoria de las evidencias electrónicas, así como la aplicación práctica de metodologías de identificación, recogida, adquisición, preservación y análisis de este tipo de evidencias. Este curso está disponible bajo la modalidad de formación In Company.



Fe de errores

En la Revista AENOR nº 351, correspondiente al mes de septiembre de 2019, en la sección De un vistazo, se publicó la noticia "Asesoramiento en patrimonio personal de Caja de Granada". La entidad certificada, tal como figuraba en el cuerpo del texto, es Caja Rural de Granada, no la mencionada en el titular.

ENTREGAS

Igualdad de género para Codelco Ventanas

La División Ventanas de la empresa chilena Codelco ha obtenido el certificado de AENOR que reconoce la correcta implantación de la norma chilena NCh 3262. Este documento describe un sistema de gestión de Igualdad de Género y conciliación de la vida laboral, familiar y personal. El alcance del certificado cubre todas las áreas de Codelco División Ventanas y los procesos que cada una de ellas desarrolla. Se trata de una fundición y refinería donde se procesan los concentrados de cobre para producir principalmente ánodos y cátodos.



NOTICIAS

Jornada producción de hormigones conforme al RD 163/2019



José Andrés Martínez, Gerente de Construcción de AENOR, presentó el certificado de conformidad de AENOR en el marco del Real Decreto 163/2019 para el control de

producción de hormigones fabricados en central en una jornada celebrada en la sede de la CEOE en Tenerife. 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, establece la necesidad de que las plantas de fabricación de hormigón se sometan a inspecciones completas cada cuatro años y seguimientos cada dos por parte de una entidad de inspección acreditada por ENAC. AENOR ha desarrollado los procedimientos de evaluación necesarios para poder emitir un certificado de conformidad a las centrales de hormigón y ha solicitado la acreditación correspondiente a ENAC. Todo ello para ayudar a las empresas a cumplir con el Real Decreto.

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 en vigor, para que la central de hormigón disponga de este certificado.

Puertas peatonales interiores

Ya está disponible en la web de AENOR la segunda parte de la Norma UNE-EN 14351-2:2019 que aplica a puertas peatonales interiores, un producto de construcción pensado para el acceso de peatones y que cierra elementos interiores de separación. En este sentido, también deben considerarse puertas peatonales interiores las puertas de entrada a oficinas o viviendas. Entre los principales contenidos que aborda la UNE-EN 14351-2 se puede destacar el capítulo dedicado a las puertas acristaladas.



NOTICIAS



25 años de calidad en Cobra

Eugenio Llorente, Presidente del grupo Cobra, recibió una placa conmemorativa de Carlos Esteban, Presidente de AENOR, en reconocimiento al compromiso con la calidad de la organización. El Grupo Cobra cuenta con 55 certificados emitidos por AENOR, entre los que se encuentran dos certificados ISO 9001 con una antigüedad de 25 años, uno a Cobra Instalaciones y Servicios y otro a Moncobra, objeto de este reconocimiento. El grupo ha conseguido 25 certificados ISO 9001 de Gestión de la Calidad y 18 de Gestión Ambiental ISO 14001. Pero también cuenta con certificaciones según OHSAS 18001, de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo ISO 45001, Gestión de I+D+i según la UNE 166002, Gestión Antisoborno ISO 37001, Gestión de *Compliance* Penal según la UNE 19601 y Gestión de la Energía ISO 50001.

Vigilancia y control de productos y servicios en Internet

AENOR organizó en Bruselas un foro sobre la protección al consumidor y el control de los productos vendidos por comercio electrónico que reunió a representantes de la Comisión Europea, Estados Miembro y de la industria para intercambiar experiencias, analizar tendencias y debatir sobre nuevos desafíos en el comercio electrónico. Enmarcado en el proyecto de formación *e-enforcement academy* gestionado por AENOR sobre los métodos y técnicas de detección de actuaciones fraudulentas en relación con el comercio electrónico, en el foro se analizaron las medidas para una buena vigilancia de mercado de productos vendidos por Internet, y proporcionar una imagen real de las tendencias en el comercio electrónico de nuevos productos y servicios para los consumidores en la era digital.



Convenio con AEE

La Asociación Empresarial Eólica (AEE) y AENOR han firmado un convenio de colaboración cuyo objetivo principal es colaborar en el ámbito de la formación en el sector energético renovable. AENOR y AEE comparten que la formación es un factor clave para el desarrollo de los profesionales del sector eólico, ya que esta tecnología contribuye a la transición energética y al cambio de modelo que conlleva. Por ello, gracias a este acuerdo, el sector eólico contará con condiciones especiales en la adquisición de cursos de formación de AENOR y normas UNE, ayudando a las empresas de AEE a cumplir con sus planes de formación interna.

Acuerdo de colaboración con FEHM

La Federación Empresarial Hotelera de Mallorca (FEHM) y AENOR han firmado un convenio de colaboración con el objetivo de ofrecer formación especializada a los asociados de FEHM. Así, se incluyen cuatro cursos de formación en el marco del convenio que contemplan ámbitos como la calidad, economía circular, *compliance* o Huella de Carbono. Se trata de los programas *Auditor Interno ISO 9001*, *Economía circular, oportunidad y estrategias*, *Taller de Implantación de un Programa de Compliance* y *Cálculo de Huella de Carbono*. María Frontera, Presidenta de FEHM, y Soledad Seisdedos, Directora de AENOR en las Islas Baleares, rubricaron el convenio.



ENTREGAS DE CERTIFICADO



Gestión de Activos para Ferrovial

La gestión del ciclo de vida de los activos inmobiliarios de uso residencial, suelo, terciario y otros, propiedad del cliente es el alcance del certificado AENOR de Sistema de Gestión de Activos que ha conseguido Ferrovial. Basado en la Norma ISO 55001, este sistema de gestión permite a Ferrovial gestionar los activos confiados por sus clientes con la garantía del valor del mantenimiento del activo a lo largo de todo su ciclo de vida, con altos estándares de calidad, rigor, precisión y transparencia. Juan Ignacio Beltrán García-Echániz, Director General de Ferrovial Servicios España, recibió este certificado de Rafael García Meiro, CEO de AENOR.

Seguridad en los sistemas de tráfico aéreo de Indra

Indra ha recibido el certificado AENOR de Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información según la Norma ISO/IEC 27001. El alcance del certificado cubre los sistemas de información que dan soporte al servicio de diseño, desarrollo, mantenimiento y soporte de aplicaciones para la Gestión del Tráfico Aéreo (ATM). Indra desarrolla sistemas de ATM para clientes en 160 países. En Europa, sus soluciones se emplean para gestionar algunos de los espacios aéreos más complejos y con más tráfico aéreo. Además, es una de las empresas con más peso en la construcción del Cielo Único Europeo.



Sello EFQM 300+ en Fundación Real Madrid

La Fundación Real Madrid ha obtenido el Sello EFQM 300+. Rafael García Meiro, CEO de AENOR, e Ignacio Babé, Secretario General y CEO del Club Excelencia en Gestión, han entregado este distintivo a Emilio Butragueño, Director de Relaciones Institucionales del Real Madrid, que reconoce la excelencia en la gestión de sus procesos, su fuerte orientación hacia la transparencia y actuación ética, aportando confianza a sus grupos de interés. La Fundación Real Madrid tiene como objetivo trabajar en los ámbitos de la educación, la cooperación para el desarrollo y atención a la diversidad para que el deporte de equipo y sus valores positivos mejoren de manera integral la vida de las personas.

La Asociación de Víctimas del Terrorismo logra la ISO 9001

Ha logrado la certificación AENOR de Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo con la Norma ISO 9001, que cubre la atención psicosocial, jurídico-administrativo y la comunicación. Entre los puntos fuertes del proceso de certificación de la Asociación de Víctimas del Terrorismo (AVT) destaca la implicación, esfuerzo y colaboración del personal, entre otros aspectos. Este certificado ayuda a AVT a aumentar la eficacia y calidad de los servicios que presta a las víctimas del terrorismo asociadas, el alto grado de satisfacción en la atención y el apoyo, la especialización o la búsqueda de la mejora continua de sus profesionales.



NOTICIAS

Ibercaja Connect certificada con la UNE-EN ISO 18295

El Centro de Gestión de canales *on line* y telefónico de Ibercaja, Ibercaja Connect, ha obtenido la certificación AENOR con la Norma UNE-EN ISO 18295 que reconoce a los centros de contacto con el cliente que cumplen unos requisitos de calidad y que persiguen mejorar constantemente la experiencia del cliente. Ibercaja Connect es la primera plataforma de *contact center* que cuenta con esta certificación en Aragón y el primer centro propio de una entidad financiera en España. Para la obtención de este certificado, el centro se ha sometido a una rigurosa auditoría en la que se han valorado, entre otros aspectos, la accesibilidad, facilidad, seguridad y exactitud de las relaciones con los clientes, las competencias de sus profesionales o la capacidad de los servicios operativos.



ENTREGAS DE CERTIFICADO



GESTAGUA apuesta por la ISO 50001

Gestión y Técnicas del Agua (GESTAGUA) ha recibido el certificado AENOR de Gestión de la Energía según la Norma ISO 50001 para la captación, tratamiento, potabilización, almacenamiento de agua potable; el bombeo y depuración de aguas residuales; y la flota asociada a la actividad y operativa habitual de las explotaciones. Con esta certificación, GESTAGUA garantiza la implantación de un Sistema de Gestión de la Energía que les ayuda a contar con herramientas para reducir e identificar actividades de mayor consumo energético con el fin de evitar "Fuga de Energía".

Sello EFQM 500+ para Hospiten

El Grupo Hospiten ha renovado y ampliado el Sello EFQM 500+. Se trata del máximo nivel de reconocimiento que otorga el Club Excelencia en Gestión y reconoce a aquellas organizaciones que cumplen un plan estratégico orientado hacia la excelencia, alcanzando los objetivos relacionados con los criterios de liderazgo, los resultados clave de la compañía y los asociados a la gestión de personas. Por parte del Grupo Hospiten, recibieron este certificado Juan José Hernández Rubio, Consejero Delegado, Pedro Luis Cobiella Beauvais, Director General, y Rafael Navarro Bravo, Director General de España, de Rafael García Meiro, CEO de AENOR, e Ignacio Babé, Secretario General del Club Excelencia en Gestión.



Gestión de compras en CEGELEC

La empresa de servicios energéticos CEGELEC ha conseguido el certificado AENOR de Sistema de Gestión de Compra basado en la Norma UNE 15896. El alcance de esta certificación incluye la gestión de compra de suministro y subcontratación para las actividades de mantenimiento industrial integral, instalaciones industriales y proyectos llave en mano; gestión y ejecución de mantenimiento preventivo, correctivo, predictivo, modificativo y paradas programadas en las especialidades de instrumentación y control, eléctrica, mecánica, electrónica, automatización y analizadores; o el soporte logístico integrado de conjuntos aeronáuticos, entre otras actividades.

ENTREGAS DE CERTIFICADO

ISO/IEC 27001 y UNE 19601 en ALSA

Ha conseguido los certificados AENOR de *Compliance* Penal según la Norma UNE 19601 y de Sistema de Gestión de Seguridad de la Información con la ISO/IEC 27001. El certificado UNE 19601 garantiza el compromiso de ALSA con el cumplimiento normativo y favorece una cultura empresarial ética que contribuye a generar confianza en sus grupos de interés. Por su parte, la certificación ISO/IEC 27001 permite al operador de transporte de viajeros proteger y reforzar los sistemas de información, implantando controles adecuados para asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad del sistema de información. Francisco Iglesias, Consejero Delegado de ALSA, recibió los certificados de Rafael García Meiro, CEO de AENOR.



ISO 50001 e ISO 45001 para el Grupo Antolin

Dos de las plantas burgalesas de Antolin, el Grupo Antolin-Aragusa y Grupo Antolin-Plasbur, han conseguido el certificado AENOR de Sistema de Gestión de la Energía de acuerdo con la Norma ISO 50001. Estos certificados incluyen la producción de componentes interiores para la industria del automóvil, mediante inyección de plástico, posprocesos y montaje de componentes. Por su parte, Grupo Antolin Eurotrim ha logrado el certificado de Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo según la Norma ISO 45001 para la producción de paneles de techos para vehículos turismos, vehículos comerciales ligeros, vehículos industriales y autobuses.

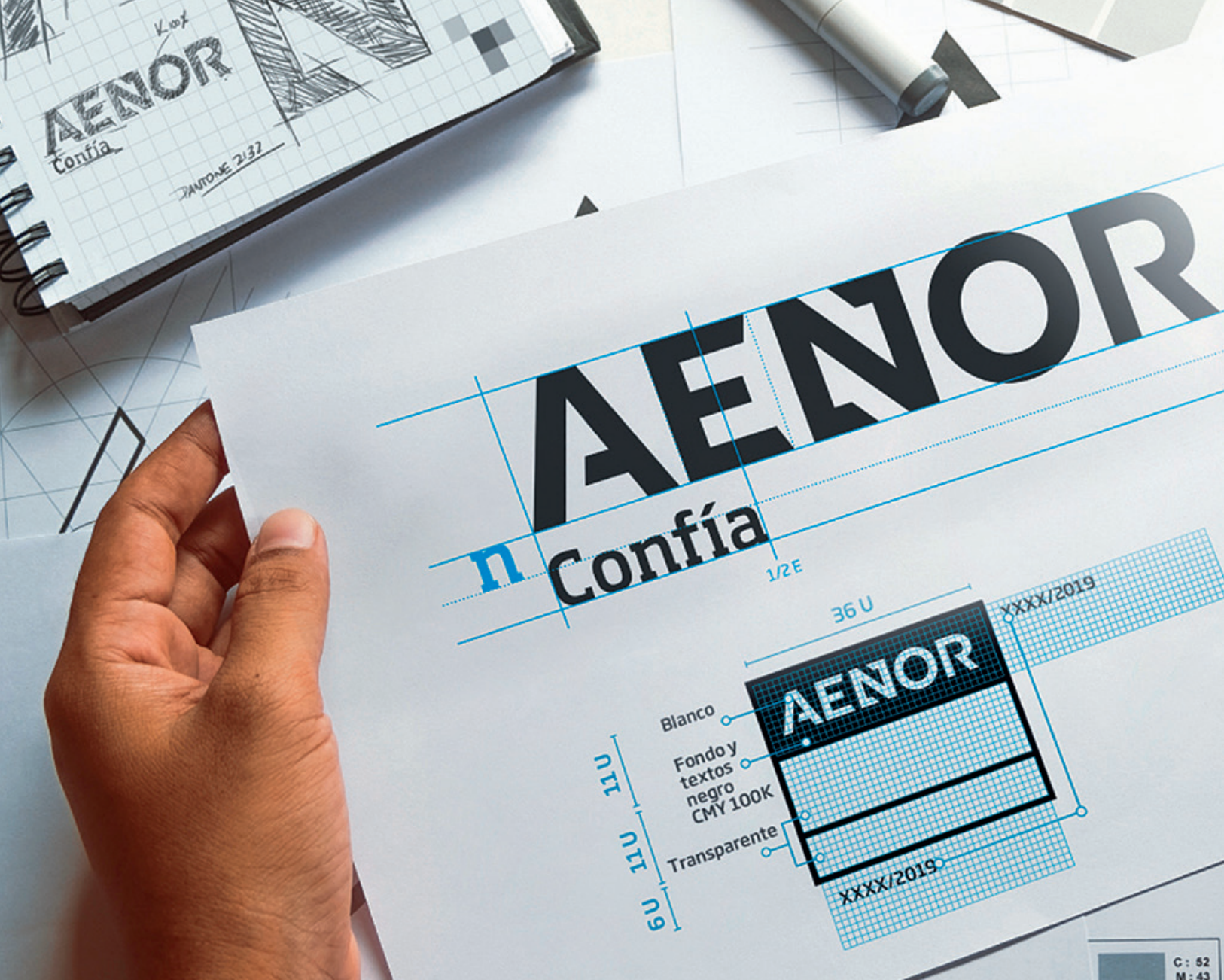
Calidad de servicios de TI en Totalsec

La empresa mexicana Totalsec, especializada en la prestación de Servicios Profesionales de Seguridad de la Información y Ciberseguridad, ha conseguido el certificado AENOR de Sistema de Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información según la Norma UNE-ISO 20000-1:2018. El alcance de esta certificación cubre los Sistemas de Gestión para la prestación de Servicio de Tecnologías, Servicios Administrados, Seguridad Avanzada y Consultoría, de acuerdo con el catálogo de servicios vigentes. Este certificado se suma al de Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información, según la Norma UNE-ISO/IEC 27001, y al de Sistemas de Gestión de la Calidad, según la Norma UNE-EN ISO 9001.



MAPFRE logra la ISO/IEC 27001

AENOR ha concedido a MAPFRE el certificado de Sistema de Gestión de Seguridad de la Información según los requisitos de la Norma ISO/IEC 27001. El alcance de la certificación incluye los sistemas de información que dan soporte a la gestión de accesos, a las redes y aplicaciones de MAPFRE gestionadas por el Centro Operativo de Administración de Usuarios (COAS); gestión de accesos a edificios y oficinas del sistema de control de accesos corporativo; monitorización y contención de eventos de seguridad acontecidos en las redes y sistemas de información; gestión de alarmas y respuesta en edificios y oficinas MAPFRE.



La nueva imagen de la confianza

AENOR evoluciona para avanzar en su capacidad de ofrecer un valor diferencial a sus clientes, ahora y en el futuro. Reforzamos nuestra esencia de marca, enfocada en la creación de confianza, y definimos nuestros valores y personalidad.

Todo ello se expresa en un nuevo logotipo y sistema visual. En este artículo analizamos los principales ejes de la nueva Estrategia de Marca de AENOR que es el resultado de un proceso de evolución iniciado en 2017.



Redacción

AENOR está presente en la vida de la sociedad española desde hace más de 30 años. El compromiso diario de sus profesionales con la aportación de un valor diferenciado a las organizaciones que hacen de la mejora continua un eje de su competitividad tiene como resultado el más alto reconocimiento de Marca. Más del 70 % de los consumidores relacionan AENOR con calidad e identificación de las cosas bien hechas. Un reconocimiento que se eleva al 100 % en el caso del público profesional.

AENOR inició en 2017 un proyecto de transformación estratégica con un objetivo principal: poner al cliente en el centro de cada una de las acciones de la Entidad. Esta evolución estratégica busca

reforzar la propuesta de valor diferencial que aprecian nuestros clientes y que se caracteriza por el rigor profesional, alto conocimiento técnico, calidad de servicio y proximidad al cliente.

Fruto de este proceso de transformación, acabamos de estrenar una nueva identidad de marca, con un nuevo logo y lema que le acompaña: *Confía*. Se trata de una evolución que busca aumentar la competitividad y reforzar la esencia de marca, que pone el foco en la capacidad única de AENOR para despertar confianza en los públicos de las organizaciones certificadas.

El nuevo lema es una propuesta de valor expresada de forma clara con

la afirmación *Confía*, que pone de manifiesto la seguridad y rotundidad con la que desempeñamos el trabajo en AENOR. La principal función de la marca de una organización es convertirse en un elemento identificador, no solo de sus productos y servicios, sino también de su propósito. Es decir, la forma en la que decide recorrer el camino para alcanzar sus resultados sumando valor y generando confianza. La motivación que nos ha llevado en AENOR a acometer esta evolución en la imagen no es otra que poder seguir ofreciendo a los clientes una respuesta aún más ágil a sus necesidades y nuevos retos, cuidando siempre de sus intereses y siendo un *partner* de confianza en sus proyectos dentro y fuera de nuestras fronteras.

La nueva Estrategia de Marca de AENOR comunica el Propósito con el que guía a sus profesionales desde el origen de la Entidad: *Contribuimos a la transformación de la sociedad creando confianza entre organizaciones y personas*. De esta esencia surgen competencias clave y características que focalizan nuestra personalidad. Todo ello se hace visible en un nuevo logotipo y un nuevo sistema visual que representa el presente y futuro de la Entidad.

Sobre la base de una sólida herencia

AENOR es una marca con gran reconocimiento en el mercado. Por ello su evolución natural debía resultar en un nuevo símbolo que mantuviera algunos de sus elementos característicos. Así, se compone de la palabra AENOR y conserva el color negro, que aporta rigor, confianza y asegura su visibilidad. El nuevo logotipo

Nuestra esencia

Contribuimos a la transformación de la sociedad creando confianza entre organizaciones y personas



incorpora los rasgos más identificativos de las certificaciones de AENOR, que constituyen uno de los elementos más visibles por los que se nos reconoce e identifica. Por este motivo se ha dado un peso central a la Marca N que se convierte en el rasgo central del nuevo logo.

Asimismo, la marca apuesta por la luz y cuenta con un nuevo universo visual inspirado en el detalle. Se trata de un estilo marcado por lo corporativo, humano -porque se dirige a personas- y contemporáneo. El *key visual* constituye una idea conceptual de este universo que conduce al *píxel* como la esencia, el detalle. Este concepto representa la forma en la que trabajamos en AENOR, que va al detalle en todos sus procesos, buscando siempre la excelencia y actuando con rigor. La digitalización se refleja en este universo digital a través del color de los píxeles que iluminan el logotipo.

Competencias clave

Para hacer realidad su esencia, en AENOR hemos apostado por cinco competencias clave que distinguen nuestra manera de actuar: Enfocados al cliente, Construimos el Futuro,

Actuamos con integridad, Potenciamos el conocimiento y Ponemos pasión.

El cliente es el centro de todas nuestras acciones y, al aportarle valor, definimos mejor nuestra manera de pensar, actuar y cómo nos capacitamos; esto hace posible que formemos parte del negocio de nuestros clientes y esto solo se puede conseguir con transparencia y accesibilidad, y mostrando cercanía para poder conocer aún mejor sus inquietudes. De esta forma, en AENOR podremos apoyar a los clientes para que afronten los cambios que sus mercados demanden.

El futuro constituye el presente de AENOR. Y es que nos anticipamos trabajando con mentalidad innovadora y flexible, utilizando recursos propios, capacidad e inteligencia para crear soluciones que se adelanten a las necesidades de nuestros clientes y sus mercados.

La integridad es otra de las competencias clave de la nueva Estrategia de Marca, que se materializa con el cumplimiento de los objetivos que nos hemos marcado; una forma de actuar seria y rigurosa en todos los procesos; mostrando

profesionalidad hacia los públicos internos y externos, aplicando valores basados en la independencia y la honestidad como premisa principal; y optimizando los procesos, siendo autoexigentes en cuanto a la eficacia y agilidad para mejorar el negocio de los clientes.

Por otra parte, AENOR es líder en el conocimiento aplicado a procesos y lo utiliza como una herramienta de competitividad. El acceso que tenemos a las fuentes de conocimiento y su capacidad para adaptarlo a nuevos mercados y entornos permite sumar un valor añadido a nuestra oferta que repercute de manera directa en los clientes. La correcta gestión de este conocimiento hace posible ponerlo al alcance de todos los profesionales de manera abierta y segura. Pero, a la vez, desde AENOR impulsamos el desarrollo de nuevas herramientas y actividades para que también puedan llegar a este conocimiento las personas y las organizaciones de manera sencilla y accesible.

Por último, los profesionales de AENOR ponemos pasión en todo aquello que emprendemos. Así, se afronta cada reto



Nuestras competencias clave

Enfocados al **cliente**
 Construimos el **futuro**
 Actuamos con **integridad**
 Potenciamos el **conocimiento**
 Ponemos **pasión**

Nuestra personalidad

Confiable
 Siempre alerta
 Cercano
 Líder
 Altamente cualificado
 Ágil

con entusiasmo y con la disposición de crecer en el camino. En AENOR estamos abiertos al cambio, a explorar nuevas ideas, a utilizar sus recursos para controlar y superar lo desconocido. Para ello, nos anticipamos desarrollando nuevos modelos de negocio y descubriendo nuevas oportunidades para los clientes.

Se trata de competencias que forman parte del ADN de AENOR, ya que desde el inicio de su actividad viene apoyando el desarrollo del tejido económico y de la sociedad en general, generando confianza entre los agentes económicos sobre la base del conocimiento, los valores y la competitividad. Mediante sus servicios en evaluación de la conformidad, formación e información, AENOR ayuda a superar brechas de competitividad del conjunto del tejido económico, de sectores y de empresas concretas en los 12 países en los que opera. En los años 80 contribuyó

a superar la brecha de la calidad, en los 90 la de la sostenibilidad y en el siglo XXI las brechas de la innovación, la responsabilidad, las exportaciones o la digital. Los productos de evaluación de la conformidad que están experimentando un mayor desarrollo son aquellos que respaldan buenas prácticas en los valores que la sociedad demanda a las organizaciones, como la sostenibilidad, el buen gobierno, el bienestar animal o la seguridad. Y es que la notoriedad de la Marca AENOR constituye una capacidad única para transmitir el compromiso de las organizaciones con valores que son compartidos por toda la sociedad.

Nuestra personalidad

Sustentado en los pilares de las competencias clave, la Estrategia de Marca de AENOR perfila su personalidad como ejes reales que marcan la trayectoria

de cada uno de los profesionales que componen AENOR y, por ende, de la forma de prestar sus servicios.

Los rasgos que articulan esta personalidad se expresan en seis características: Confiable, Siempre alerta, Cercano, Líder, Altamente cualificado y Ágil.

Confiable, porque AENOR es el socio que aporta a los clientes seguridad en sus capacidades y credibilidad ante sus *stakeholders*. *Siempre alerta*, ya que es un rasgo marcado por la proactividad de AENOR, su vocación por mantenerse al día del conocimiento, adelantarse a las tendencias y estar siempre disponible para sus clientes y la sociedad. *Cercano*, ofreciendo un trato fácil y personalizado, escuchando y empatizando con los clientes y sus mercados. *Líder*, porque AENOR es la referencia en la sociedad y marca las

Nueva arquitectura de sellos



11/2018
001/705
Auditoría y Consultoría
Energética



11/2018
001/711



tendencias en el ámbito de la confianza. *Altamente cualificado*, ya que cuenta con la más alta competencia técnica y ofrece el máximo compromiso profesional. Y *ágil* porque proporciona respuestas rápidas y adaptadas a las necesidades de los clientes y sus mercados.

Nueva arquitectura de sellos

Las empresas encuentran en AENOR una solución para muchas de sus necesidades en evaluación de la conformidad. Por ello hemos llevado a cabo un trabajo de agrupación y simplificación en la arquitectura de marca en lo que respecta a los sellos para poder comunicarnos con mayor contundencia

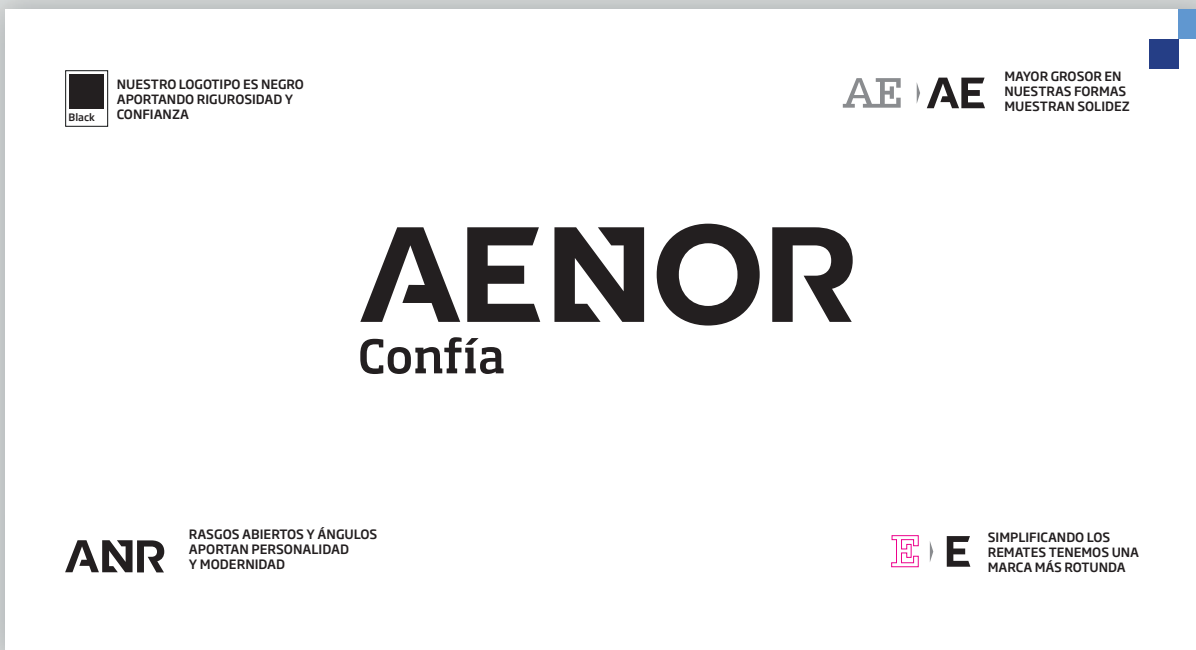
y eficacia. Así, se han establecido cinco niveles posibles de actuación para los sellos de AENOR en la nueva arquitectura de sellos siempre con la presencia del nuevo logotipo: sin uso de sello AENOR, AENOR como marca endosada, AENOR en *cobranding* con otra marca, Marca AENOR y Marca AENOR N.

Cuando no es obligatorio el uso de un sello de AENOR la empresa puede usarlos de forma voluntaria con la autorización expresa de AENOR. En el caso de que la Marca AENOR se endose a una marca o sello externo, el endoso puede ser de tres tipos: Evaluado por AENOR, Certificado por AENOR o Inspeccionado por AENOR. Cuando se

trata de *cobranding* se han establecido tres tamaños posibles para la Marca AENOR en función del acuerdo establecido con la marca a la que acompaña.

La Marca AENOR se ha concebido como un sello modular, por lo que se podrá estructurar de diversas maneras en función de la cantidad de información que se necesite incorporar en el sello. Existe una versión positiva y negativa de los sellos dependiendo de si se aplica sobre fondos de color claro u oscuro. Y, por último, el sistema de sellos de Marca AENOR N nace de la idea modular del píxel. La versión vertical del sello Marca AENOR N es la versión principal y, como en el caso de los sellos Marca AENOR, está compuesto

Nuestro logotipo en detalle



por módulos que permiten incluir el identificador N, el logotipo de AENOR, el descriptor y las normas certificadas.

Con todo ello mejoramos en la capacidad de aportar a las organizaciones el respaldo de una marca con unos valores percibidos y ya asentados como la profesionalidad o el rigor. Y también les proporcionará otros atributos de solidez y modernidad gracias a una imagen de Marca de AENOR proyectada con más personalidad. Unido a una arquitectura de sellos de certificación más racional y simplificada, va a suponer para las marcas un sello más reconocible y memorable para sus clientes.

Para llevar a cabo la actualización de la nueva Marca, desde AENOR se puso en marcha un plan de comunicación que contempla el uso tanto de canales propios de la Entidad como de medios ganados para, siendo lo más eficientes posibles, por un lado dar a conocer este cambio con antelación a los clientes con mayor exposición en la sociedad; y, por otro, ponerse a su servicio y dotarles de las herramientas necesarias para que esa evolución de la nueva Marca AENOR

en sus productos y comunicaciones se lleve a cabo de la manera más fluida y natural posible. Así, cada organización podrá actualizarla en función de sus necesidades y capacidades operativas. En paralelo, además de con los clientes finales, se han desarrollado diferentes reuniones con la Asamblea de Presidentes y Secretarios de los comités técnicos de certificación (CTC), así como con los propios CTC para trasladarles el proyecto y analizar con ellos el impacto que, en algunos casos, puede implicar la transición hacia la nueva Marca AENOR N.

Posteriormente, y antes del lanzamiento general en el Congreso de Industria Conectada 4.0 del 13 de noviembre, se ha realizado un emailing a todos los clientes de evaluación de la conformidad con información detallada de la identidad visual de la nueva marca haciendo particular énfasis en los nuevos sellos. De forma adicional, se ha llevado a cabo una racionalización de las indicaciones del uso de Marca de manera que las instrucciones ya no aparecerán en los reglamentos generales, sino que estarán concentrados en un solo documento de Uso de Marca

con el objetivo de simplificar y hacer más accesible su consulta. Con este objetivo, se realizará una nueva comunicación general vía email con las líneas maestras de este documento e informando que estará completo y accesible para los clientes en AENORnet. No obstante, también se está trabajando en un *Brand Center* que simplifique la gestión de los activos de marca tanto con los empleados como con agencias de marketing o comunicación y con los clientes, lo que redundará en una mayor facilidad de acceso, orientación y uso de los sellos así como del resto de elementos que configuran la identidad visual de AENOR.

Finalmente, cabe destacar que aquellos clientes y *partners* de AENOR seguirán durante los próximos meses jugando un papel fundamental en la difusión y el aumento de la visibilidad de la marca a través de la actualización de sus sellos de certificación, bien de forma inmediata o bien con motivo de la actualización de las certificaciones. Para ayudar y dar seguimiento al proceso de actualización, los clientes contarán con el pleno apoyo de los servicios técnicos de AENOR. ■

Profesionales de AENOR opinan sobre la nueva Marca

Rosa Banet

Auditora de Certificación
Delegación Cataluña



Como otros cambios que se producen en las organizaciones, considero que la nueva imagen de Marca de AENOR va más allá de una simple actualización. Las nuevas formas de las letras del logotipo AENOR y el color azul se producen al mismo tiempo que la organización se encuentra inmersa en un proceso de transformación tecnológica y que a la vez representa modernidad y futuro. La nueva imagen nos ofrece la oportunidad de reflexionar y profundizar en nuestros valores, reforzando aquellos aspectos que han venido caracterizando a todos los profesionales de AENOR; la rigurosidad y seriedad, excelencia, conocimiento, diligencia, compañerismo y siempre con el ánimo de querer mejorar en lo que hacemos. Para nuestros clientes, la nueva imagen comunica que AENOR se adapta al contexto de la sociedad actual y les asegura la confianza en que nos mantenemos en los valores mencionados.



Rebeca García

Técnica de Marketing
Dirección Servicios
de Información Sectorial



La nueva Marca AENOR es algo más que un estilo de comunicación visual, pautas gráficas, tipografía, colores, recursos gráficos, milímetros, tonos, etc. Nuestra Marca sugiere, despierta sensaciones, no se trata de una mera imagen corporativa, sino que deja su impronta en el receptor: sencillez, profesionalidad, experiencia, confianza. Detrás de un valor, hay un trabajo.

Somos una imagen en *alta resolución* porque la conforman muchos clientes que quieren hacer bien las cosas, apoyados por nuestros profesionales que aportan diariamente trabajo y esfuerzo en esa dirección; calidad, excelencia, sostenibilidad. Desde un entorno web, digital, en papel o marcado sobre cualquier superficie, ese es el mensaje, la señal que actúa sobre el que la ve. Es infinito el alcance de la marca, igual que adonde se puede llegar aplicando las normas UNE y otros estándares internacionales para la evaluación de la conformidad.



M^a del Carmen Raya

Administrativa
Delegación Castilla y León



Aún recuerdo el primer día que entré en la Delegación de Castilla y León. AENOR, esta marca me imponía, la asociaba a seriedad, rigor, profesionalidad y prestigio, y yo formaba parte de ella, de una de las entidades del país conocida internacionalmente y sinónimo de todos esos valores; me abrumaba la responsabilidad. Hoy, tras 13 años al servicio de la Entidad y sus clientes, esa responsabilidad se ha transformado en orgullo de pertenencia y añadido más para describir lo que supone para mí la nueva Marca AENOR. Dedicación, la que ponemos todos los que trabajamos para ofrecer el mejor servicio a nuestros clientes. Innovación, la que nos permite seguir liderando nuestro sector de actividad. Y confianza, la que estoy segura generamos en los consumidores cuando eligen productos y servicios AENOR.



Sofía del Sordo

Técnica de Inspección
Dirección de Operaciones
de Conformidad



La nueva Marca de AENOR refleja fielmente el principal valor de la inspección: crear confianza entre las organizaciones y las personas. Este es el fin que persiguen muchos de los clientes con los que trabajamos para asegurar la idoneidad de sus intercambios comerciales en un mercado tan globalizado como el actual. Confían en AENOR la evaluación de sus instalaciones, proveedores y envíos, acudiendo a nosotros para introducir sus productos en mercados nuevos y poco accesibles. Desde AENOR siempre hemos intentado transmitir ese rigor y ahora nuestra marca da fe de este trabajo. Supone una adaptación a la realidad que vivimos cada día, enfocándonos a las necesidades de los clientes y mostrando nuestra búsqueda del detalle, pilar fundamental en el campo de la inspección, donde la atención a los pequeños matices es lo que realmente marca la diferencia.



Javier Muñoz

Director de Evaluación de la Conformidad



"

AENOR ha sido parte de mi vida, y de la de todos los que tenemos cierta edad desde que tenemos uso de razón. Yo la veía en el frigorífico de mi tía, en la lavadora nueva de la casa del pueblo o el cable de las instalaciones que diseñaba en mis primeros años de actividad profesional, donde la Marca de AENOR iba siempre asociada a la calidad de los productos. Llevo ya 16 años en AENOR -empecé en la oficina de Valladolid- y en su representación he recorrido más de 40 países. En estos años la compañía se ha convertido en una multinacional moderna, ágil, que se asocia a la innovación en el sector y siempre puntera en el desarrollo de nuevos modelos o esquemas que permiten a las organizaciones demostrar sus valores a través de la confianza depositada en nuestro proceso de evaluación.

"

Jesús Gómez-Salomé

Director Corporativo de Marca y Comunicación



"

AENOR crece como organización líder y de vanguardia. Ahora, da un paso necesario en ese desarrollo: estructurar una Estrategia de Marca completa, adaptada a sus necesidades y con vocación de gestión profesional a largo plazo. Una Estrategia a la altura de una marca tan apreciada como AENOR.

Ha sido un privilegio formar parte del proceso de creación de la Estrategia en el que, sobre todo, hemos preguntado mucho: a los distintos actores del *ecosistema* AENOR, agentes del mercado y organizaciones no certificadas o certificadas por otras entidades. Un proceso en el que todo AENOR se ha implicado sin reservas. El resultado está a la altura del inmenso y diverso talento que ha participado.

Pero sólo es el principio; ahora toca trabajar para que la nueva Estrategia de Marca se convierta efectivamente en un motor de mejores servicios para nuestros clientes.

"

Sergio GonzálezCoordinador
Dirección de Marketing Sectorial
y de Producto

"

Cercanía. Es lo que transmite, en una primera impresión, la nueva Marca de AENOR. Nuestra marca siempre se ha caracterizado por ser la más reconocida, la más prestigiosa, la que más rigor transmite en nuestro sector. Ahora bien, ¿cercanía en el usuario final, en el consumidor, en cualquiera de nosotros cuando la vemos fuera de nuestro ámbito de trabajo? Pues sí; esa cercanía que se traduce precisamente en confianza es la que ahora nos sugiere esta nueva Marca. Hemos dado un salto de calidad desde la confianza ya asentada en el mundo empresarial a generarla en los consumidores, clientes o usuarios, que reconocen nuestra marca, quienes requieren de la seriedad y valor diferenciador de AENOR. Quienes necesitan un aliado que ofrezca confianza, rigor y seriedad. Y sí, también cercanía.

"

Mª del Val VarasTécnica de Operaciones Comités
Técnicos de Certificación
Dirección de Operaciones de
Conformidad

"

La nueva Estrategia de Marca representa una nueva etapa, reflejo de la transformación y adaptación a los nuevos tiempos. Para mí, que trabajo diariamente con la Marca N, la nueva imagen corporativa transmite con mayor intensidad la identidad y personalidad de AENOR, al incorporar ahora el que creo es nuestro mayor activo y elemento diferenciador en el mercado: nuestra Marca N. Su aspecto renovado genera una impresión positiva y buena conexión con los clientes, definiendo a simple vista la esencia de nuestros valores que queremos que sean diferenciadores en el mercado. De esta manera conseguiremos nuestro principal objetivo en nuestras acciones de evaluación de la conformidad: aportar confianza en los productos, sistemas y servicios certificados. Ese valor, que nos ha hecho llegar hasta donde estamos, con el impulso de la nueva Marca nos permitirá alcanzar nuevas metas y abordar nuevos mercados.

"

María Martínez

Responsable de Físico-Química
Laboratorio de AENOR



“

Bienvenidos a la nueva Marca de AENOR cuyo cambio atrae y compromete. Atrae porque percibo una mejora de imagen acorde con la evolución de la sociedad, con la innovación hacia el futuro y hacia una apuesta por la tecnología. Compromete porque continúa con la forma de ser y hacer que conocí hace 12 años, cuando comencé a formar parte de este equipo, y creo que es lo que nos diferencia: la implicación de las personas con emoción y pasión, su excelencia, su visión hacia el futuro con empuje, sus resultados con determinación y su compromiso con honestidad e integridad. Confío en que el crecimiento interno de las personas, así como la especialización que transmite a los profesionales de AENOR la nueva Marca, tenga la misma proyección hacia el exterior.

”

José Antonio Gómez

Coordinador Técnico de
Certificación de Sistemas de
Gestión Dirección Control
Técnico y Calidad



“

Me gustaría que la nueva Marca de AENOR reforzara en nuestros clientes y compañeros los valores que han llevado a la Entidad donde está, y que acabo de revivir en una visita de trabajo a nuestra sede en Santiago de Chile. Un proyecto basado en una nueva norma ISO en el ámbito de la educación, que va a implementarse en un Instituto de Formación Profesional orientado a estudiantes con un alto grado de vulnerabilidad social. Un trabajo en el que hemos colaborado distintos compañeros de AENOR, españoles y chilenos, con confianza y sin protagonismos, proporcionando un buen resultado al cliente y altas expectativas de negocio en el sector educativo de Chile. En definitiva, espero que la nueva Marca consolide nuestros mejores valores: conocimiento, sensibilización social, compañerismo, confianza y calidad.

”

Cristina Echegaray

Auditora
AENOR en Perú



“

Hace una década comencé a realizar auditorías de certificación trinorma; estoy ligada a AENOR en Perú desde el año 2013 realizando las mismas actividades. En todo este tiempo he acompañado en su crecimiento y consolidación como una de las certificadoras más prestigiosas en el mercado. AENOR, en nuestro rol como auditor, nos da la oportunidad de contribuir en cada empresa que visitamos con la mejora de sus sistemas de gestión aportando conocimientos, experiencia, gestión y también buenos deseos para que sean más competitivas, se diferencien y marquen un estándar de calidad. Esta grata experiencia hace que me enorgullezca de la labor que realizo porque, de esta manera, formamos parte del cambio y la mejora, con las personas, con las organizaciones y con la sociedad.

”

Montserrat Escribano

Responsable Coordinación
Centro de Formación



“

La nueva Marca es una apuesta de la organización por reforzar aquellos valores que siempre nos han acompañado en nuestra forma de trabajar y que, sin duda, corresponden a nuestra seña de identidad. Desde el Centro de Formación ponemos esfuerzo, pasión y empeño en acercar el conocimiento a nuestros alumnos. Nuestros cursos destacan por su calidad y una metodología muy práctica, gracias a nuestro equipo docente, integrado en mayor parte por personas de AENOR, que acercan su conocimiento, experiencia y buen hacer a las diferentes empresas y sectores, y que constituye el pilar de nuestra actividad. De este modo, ayudamos a las organizaciones a poner en marcha nuevos proyectos, mejorar sus procesos, cumplir sus objetivos y alinear su plantilla a la estrategia o política definida. Ofrecemos formación en la que nuestros clientes confían, dando respuesta a sus necesidades y ayudándoles a ser más competitivos.

”

“Los profesionales de AENOR trabajan para el presente y el futuro”

¿Qué supone la Marca AENOR?

El muy alto reconocimiento de la Marca AENOR es el resultado de más de 30 años de compromiso diario con el rigor y el trabajo bien hecho. Una labor que desde el primer día ha estado desarrollada por un equipo humano altamente cualificado y comprometido. Cada persona que trabaja en AENOR es consciente de la aportación distintiva que hacemos a la competitividad de los sectores y a la sociedad en general, lo que resulta en unos altos niveles de orgullo de pertenencia.

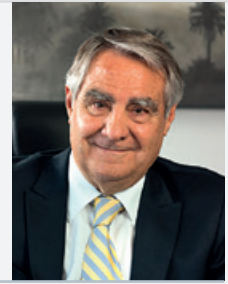
En estas tres décadas, AENOR viene estando presente en nuestras vidas. No sólo en la de los profesionales que trabajan en alguna de las miles de empresas certificadas por AENOR, sino a través de los sellos que nos acompañan

en el hogar o cuando caminamos por la calle. Todo ello, construye una ventaja competitiva que tomaría muchos años intentar igualar.

¿Qué otros elementos conforman el liderazgo de AENOR?

Los profesionales de AENOR trabajan para el presente y también para el futuro; es decir, para lo que necesitarán sectores y empresas concretas el día de mañana. El mercado nos reconoce ese papel y apoyamos a cada uno de nuestros clientes para que consoliden efectivamente su posición en sus sectores.

Para conseguirlo, además del reconocimiento de marca contamos con el personal al que antes me refería. El hecho de que sea propio o dedicado en exclusiva



Carlos Esteban Portal
Presidente

no sólo redunda en un servicio más uniforme en los más elevados estándares, sino que el conocimiento fluya en la organización, haciendo profesionales cada vez mejores. La capacidad de adelantarse a las necesidades viene también de nuestro esfuerzo consciente por estar presente en las fuentes de conocimiento; esto pasa por participar y aportar nuestra experiencia en los foros en los que se genera, así como en la cercanía que nos permite la capilaridad de nuestra red.

“Nuestra Marca la reconoce más del 70 % de la sociedad española”

¿Por qué una nueva Estrategia de Marca?

Todas las organizaciones deben estar muy atentas a la evolución de las demandas de sus clientes y de los valores de la sociedad; dos factores que a menudo están fuertemente entrelazados. Con el objetivo de impulsar la mejora continua de los servicios que prestamos, AENOR está abordando un proceso de transformación que es amplio, apasionante y ambicioso. Abarca muchos campos y uno de ellos es la forma en que transmitimos externa e internamente lo que somos y lo que hacemos.

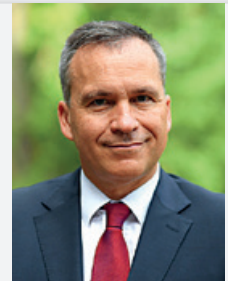
Tenemos una Marca con mucha notoriedad, que es reconocida por más del 70 % de la sociedad española. De hecho, una de las aportaciones de valor más apreciadas por nuestros clientes es la capacidad de AENOR de transmitir confianza en los conocimientos, procesos

y valores que hemos analizado y verificado en ellos.

Creo que hemos dado con una formulación de nuestro Propósito muy representativa, potente y que representa una acción motivadora y de gran recorrido: *Contribuimos a la transformación de la sociedad creando confianza entre organizaciones y personas.* Refleja nuestro deseo de ayudar, con la Marca renovada, a apoyar los mensajes que nuestros clientes quieren transmitir a la sociedad: reforzándolos con una confianza en su verificación y trazabilidad, que solo nosotros podemos aportar.

¿Qué expresa la nueva Marca?

La transformación y el reposicionamiento de la Marca que estamos desarrollando en AENOR se hace sobre la base de una herencia sólida y valiosa. Por eso, la nueva Marca es una evolución de la que se conoce



Rafael García Meiro
CEO

y se aprecia plenamente en el ámbito B2B. Así, hemos actualizado el diseño conservando rasgos que transmiten la seriedad y rigor por los que se nos reconoce, como son el color negro o las mayúsculas.

Confía es el lema que acompaña al logotipo, porque resume muy bien nuestra propuesta de valor. Se trata de una de esas palabras que valen más que mil imágenes, expresando la promesa y la actitud que debe transmitir cada cosa que hacemos los que trabajamos en AENOR. Para nuestros clientes, el logotipo de AENOR en los certificados que emitimos es la imagen de la confianza.

Marcar la diferencia

Cada vez son más las empresas de distintos sectores que se apoyan en la Marca AENOR para transmitir a

sus clientes, con mayor convicción, su compromiso con los valores compartidos por la sociedad.

Redacción

Sólo en un entorno de confianza pueden desarrollarse las sociedades y economías. Porque todos necesitamos confiar en que aquellos con los que nos relacionamos cumplirán con sus compromisos. El Diccionario de la Real Academia Española define confianza como *esperanza firme que se tiene de alguien o algo*.

Hoy no basta con ofrecer servicios de calidad. Las empresas ya no sólo trabajan bien, trabajan con los valores que les demanda la sociedad como la sostenibilidad y la responsabilidad en su sentido más amplio. Los consumidores se identifican con esos valores y su forma de apoyarlos es a través de sus decisiones de compra. Buscan productos y servicios que respondan también a un compromiso con esos valores.

A la hora de adquirir un producto o servicio que se identifica con los valores que de él espera el consumidor, este necesita garantías, confianza, esa esperanza firme en algo a la que alude la definición mencionada anteriormente. Y aquí la Marca AENOR es un gran activo, tanto por su notoriedad como por la confianza que despierta. Más del 70 % de la sociedad reconoce la Marca AENOR, el 25 % la asocia al respaldo del trabajo bien hecho y el 100 % en relaciones B2B; este reconocimiento hace que la Entidad tenga una posición única para poder respaldar la correcta actuación en los valores.

De hecho, una de las aportaciones de valor más apreciadas por los clientes de AENOR es precisamente su capacidad de transmitir confianza en los conocimientos, procesos y valores que se analizan y auditan. Por ello, cada vez son más las empresas que buscan en la Marca AENOR un respaldo para reforzar sus

mensajes a sus clientes. Porque saben que la presencia de la Marca AENOR en sus comunicaciones refuerza su mensaje.

Cualquier organización con ambición de competitividad en el largo plazo sabe que los valores que demanda hoy la sociedad, que se enmarcan en la responsabilidad en su sentido más amplio, deben ser incorporados en su estrategia empresarial. Y no solo esto, debe comunicarlos con convicción para que el mensaje llegue sin alteraciones a sus públicos.

Esto va unido a la capacidad de AENOR de trabajar con mentalidad innovadora y flexible, utilizando todos los recursos, capacidad e inteligencia para crear soluciones que se adelanten a las necesidades de nuestros clientes y sus mercados.

De esta forma, la Marca AENOR cada vez está más presente en productos que podemos encontrar en cualquier lineal de una gran superficie, en diferentes medios de transporte, en material promocional y de marketing e incluso en facturas de proveedores de servicios, entre otros soportes.

Sector alimentario

En el sector alimentario, los consumidores están demandando a los productores información sobre el origen de los productos, su frescura, el comportamiento ético de las organizaciones y la sostenibilidad en sus tres vertientes: social, económica y ambiental. No es casualidad, que la Marca AENOR esté atendiendo estas demandas.

Cuando en 2016 una cadena de restaurantes de comida rápida anuncia

que el 100 % de la carne de sus hamburguesas procedía de vacuno español lo hizo apoyándose en que AENOR así lo había certificado. Y para ello, el equipo auditor de AENOR analizó todo el proceso de la carne, desde la granja hasta el restaurante.

Otro ejemplo del respaldo de la Marca AENOR en el sector alimentario es la certificación de Bienestar Animal que cada vez está más presente en envases de distintos productos. Cada vez más fabricantes confían en AENOR para poder transmitir a sus clientes, con mayor convicción, su firme compromiso con el bienestar animal. Entre otras cuestiones, las auditorías de AENOR se basan en la observación directa del propio animal, mediante la evaluación de cuatro principios: buena alimentación, buen alojamiento, buena salud y comportamiento apropiado.

La Marca AENOR también respalda la cadena de frío para productos frescos, ya que el certificado de AENOR garantiza que el producto conserva la temperatura adecuada a lo largo de toda la cadena, e incluso las propiedades de cremas de protección solar.

Transporte y otros servicios

Y no sólo en productos finales, la Marca AENOR también respalda a prestatarios de servicios. La banca está experimentando una segmentación más personalizada y profesionalizada para dar a los diferentes tipos de clientes, personas jurídicas –ya sean autónomos, pymes o grandes empresas– o físicas –particulares, personal o privada– un servicio a su medida, creando una vinculación que permite al cliente tener



una atención más personal. Atendiendo a las necesidades del sector, AENOR ha desarrollado distintos referenciales de asesoramiento de banca empresas, banca de particulares, banca personal y banca negocios. Y distintas entidades bancarias nacionales confían en la Marca AENOR para trasladar a sus clientes su compromiso con el mejor servicio.

Transporte público de pasajeros, en sus distintas variantes, es otro sector en el que los operadores comprometidos con la calidad de su servicio apuestan por la Marca AENOR para reforzar la percepción de sus usuarios. La certificación de AENOR según la Norma UNE-EN 13816 proporciona directrices para asumir compromisos de calidad en ámbitos como tiempo, confort, información, accesibilidad,

seguridad, servicio ofertado, atención al cliente e impacto ambiental. Además de ayudar a las empresas a mejorar su servicio, la certificación de AENOR les ayuda a transmitir con mayor convicción a sus usuarios su compromiso con el servicio. Así, la Marca AENOR está presente en los vagones los suburbanos y tranvías de las principales ciudades españolas y en cientos de autobuses urbanos e interurbanos.

Y otro ejemplo del uso de la Marca AENOR para la comunicación con los clientes es el que hacen distintas empresas de telecomunicaciones y proveedores de suministros energéticos. En sus facturas incluyen la Marca AENOR para recordar a sus clientes su compromiso con la calidad y el medio ambiente.

Compromiso ambiental

El compromiso con la conservación del entorno es un valor que viene siendo demandado por la sociedad desde hace varias décadas. AENOR ofrece el mayor catálogo de certificados, validaciones y verificaciones ambientales que permiten a una organización demostrar su compromiso con el medio ambiente y hacer de él un factor de diferenciación competitiva.

El respaldo de AENOR a las buenas prácticas en materia ambiental va desde los sistemas generales de gestión ambiental, como el ISO 14001 a los que atienden áreas como el ecodiseño o la gestión energética hasta lo propio a sus productos, como las Declaraciones Ambientales de producto, e incluso los eventos. ■

Infraestructuras construidas con N de AENOR

Más de 100.000 productos de sectores diversos se encuentran certificados bajo la Marca AENOR N. Un número relevante de ellos se corresponde con productos que se incorporan a diferentes infraestructuras. Túneles, puentes,

vías urbanas, ferrocarriles, carreteras, presas, redes de abastecimiento, redes eléctricas o gasoductos son solo algunos ejemplos donde los productos con Marca N aportan calidad, durabilidad y seguridad en su construcción.

José Andrés Martínez
Gerente Sector Construcción
AENOR

Si al finalizar el día repasáramos las actividades cotidianas realizadas: darnos una ducha, ir al trabajo, atender una llamada de teléfono, llevar los hijos al colegio, acudir al centro de salud o al centro deportivo, seríamos conscientes del uso que hacemos sin darnos cuenta de las infraestructuras públicas.

La inversión en infraestructuras durante el año 2018, que engloba las actuaciones de los Ministerios de Fomento, Agricultura y Energía, habría contado con más de 8.000 millones de euros, según se recogía en los Presupuestos Generales del Estado. Infraestructuras que deben garantizar su durabilidad en el tiempo y mejorar el bienestar social, siendo respetuosas con el medio ambiente.

Obras de gran envergadura, con elevados estándares en su ejecución y donde los productos certificados por AENOR adquieren la mayor relevancia gracias

al alto grado de calidad, durabilidad y seguridad que aportan a las mismas.

Vías urbanas, carreteras y ferrocarriles -con sus túneles y puentes-, aeropuertos y puertos marítimos, componen la red de infraestructuras que permiten la movilidad de las personas. Comunican barrios, ciudades, países, las usamos diariamente, y exigimos que sean seguras, eficientes, sostenibles, durables. Y en todos estos calificativos encontramos los productos certificados por AENOR.

El usuario solo percibe la parte final de una infraestructura, aquella que se encuentra directamente relacionada con la confortabilidad del desplazamiento o uso, aunque para alcanzarla la construcción ha tenido que pasar por una serie de etapas donde los productos certificados de AENOR, de forma velada, se fueron incorporando a la misma.

Actualmente, más de 100.000 productos se encuentran certificados bajo la Marca AENOR N, englobando bajo este número productos de sectores diversos, de los cuales un número relevante corresponde a productos que se incorporan a las infraestructuras. Sólo en el sector de fabricantes de productos de construcción, AENOR tiene en vigor certificados con la Marca N en más de 800 centros de producción distribuidos en 40 países.

Elementos de transporte

Acero, cemento, hormigón o sistemas de postesado son elementos que conforman el núcleo vital de túneles y puentes, aunque poco perceptibles en la etapa de uso, pero fundamentales para que las vías de comunicación sean seguras y durables durante todo su ciclo de vida. Las certificaciones de Marca AENOR N de estos productos cubren sobradamente las regulaciones



y exigencias a la hora de ejecutar una infraestructura de transporte, a la vez que contribuyen a la reducción de los tiempos de ejecución y del coste de control de materiales en su recepción.

Para ello, los productos certificados por AENOR se distinguen con el Distintivo Oficialmente Reconocido emitido por el Ministerio de Fomento, máximo garante de la calidad, permitiendo reducir los coeficientes parciales de seguridad establecidos en la reglamentación a la hora del cálculo por parte del proyectista, disminuyendo los lotes de control y ensayo en la obra, reduciendo los rechazos que se producen en la obra y todo ello en un marco de total transparencia.

Sin embargo, una infraestructura de transporte no solo se encuentra constituida por los elementos que le confieren capacidad estructural. Equipamientos para la carretera, elementos de seguridad vial, vectores de iluminación o interconexión con otras infraestructuras deben tenerse en consideración. Para todos ellos AENOR, a través de su Marca N, ofrece soluciones que generan confianza entre las organizaciones y la sociedad.

La Marca AENOR N de equipamiento para carreteras comprende la certificación de un amplio abanico de productos que facilitan el tráfico y colaboran al aumento de la seguridad vial. En esta fase de ejecución de la infraestructura, AENOR

pone a disposición de las Administraciones productos certificados que, aportando la mayor garantía de calidad, ayudan a la conducción consiguiendo que el usuario circule en mayores condiciones de comodidad y seguridad, minimizando los riesgos de accidentes en la carretera.

Dentro de las propuestas de AENOR se encuentra la Marca N de los elementos de señalización vertical, señalización horizontal, barreras de contención de vehículos y barreras de protección de motoristas, entre otras.

Para optar a la Marca N de elementos de equipamiento para carreteras, los productos deben ser evaluados respecto a los requisitos de certificación. Entre

¿Dónde encontramos la Marca N?



ellos se encuentran los exigidos en el pliego de prescripciones técnicas generales para obras de carreteras y puentes (PG-3), facilitando al fabricante demostrar su cumplimiento.

Centros urbanos

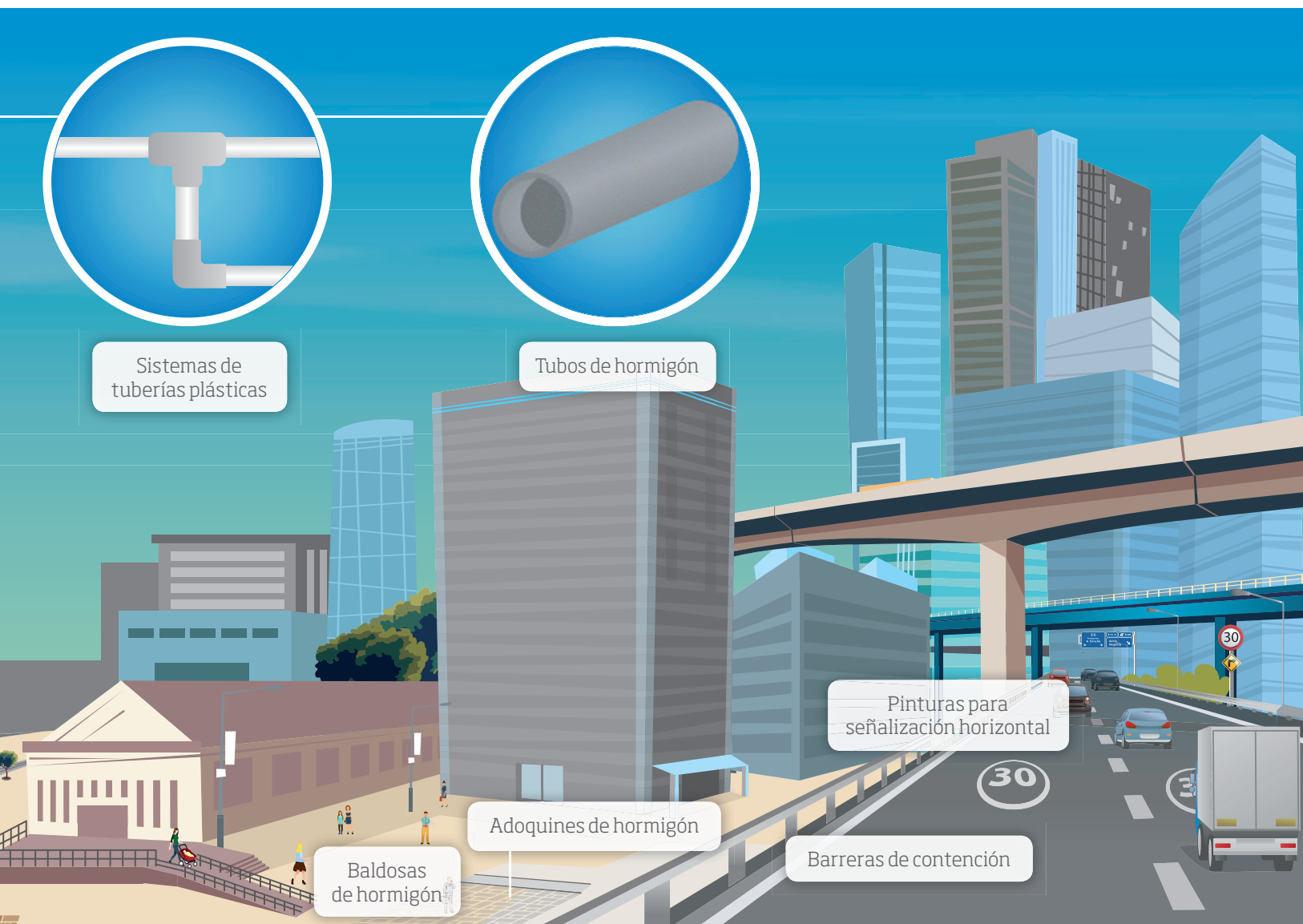
Si una infraestructura de transporte se aproxima o transcurre por centros urbanos toma relevancia su iluminación. Esta debe evitar el deslumbramiento, permitiendo la correcta visibilidad del entorno para distinguir cualquier obstáculo y evadirlo, garantizando además el binomio eficiencia-durabilidad. Las certificaciones de Marca N son el elemento de confianza que avalan el cumplimiento de estos aspectos tan necesarios.

AENOR certifica tanto la estructura de sustentación de las luminarias de alumbrado público, las denominadas columnas o báculos de alumbrado, como las luminarias que permiten la correcta visualización. Si en los primeros las exigencias garantizan una resistencia mecánica y durabilidad excepcional frente a los agentes externos, la Marca N de luminarias avala el máximo nivel de eficiencia, seguridad eléctrica y ahorro energético. Y todo ello bajo la supervisión de la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC).

No menos importante son las áreas que circunscriben las redes viarias y que configuran el paisaje urbano como son las zonas peatonales, carriles

bici, etc., y donde aspectos como la seguridad, durabilidad y la accesibilidad adquieren especial relevancia. En este sentido, AENOR ofrece a la sociedad sus certificaciones de Marca N en adoquines, baldosas y bordillos de hormigón.

Para concluir el capítulo de certificaciones de Marca AENOR N de las infraestructuras de transporte no debemos olvidar aquellas que sustentan los elementos destinados a realizar la interconexión entre diferentes tipologías de infraestructuras, como podría ser entre la red viaria y la de saneamiento de una ciudad. Para estos AENOR también tiene desarrolladas certificaciones de producto que permiten que ese punto de unión se realice con la mayor garantía de éxito.





La Marca AENOR de los elementos de cubrición y cierre (tapas de alcantarillado) y pozos de registro que permiten el acceso desde la superficie a la red de saneamiento dan la confiabilidad suficiente a todos los agentes de que el sistema está perfectamente engranado a través de productos que son evaluados por una tercera parte, de forma sistemática y rigurosa, sobre la base de las normas de producto que son aceptadas de forma voluntaria por los fabricantes de estos elementos.

Infraestructuras hidráulicas

Presas, desaladoras, instalaciones potabilizadoras y depuradoras, depósitos, redes de abastecimiento y redes de saneamiento. Se trata de infraestructuras necesarias para la generación de energía eléctrica, el tratamiento y distribución del agua de consumo durante todo su ciclo natural que cuentan con multitud de productos certificados por AENOR que contribuyen a aumentar su seguridad.

Las presas son construcciones destinadas a durar muchos años, y a resistir el empuje del agua y evacuarla cuando sea preciso. Por lo tanto, sus premisas de proyecto

son la durabilidad, impermeabilidad y seguridad durante su ciclo de vida. Se ejecutan con grandes masas de hormigón que deben formularse con cementos especiales para permitir una adecuada hidratación y evitar fisuraciones posteriores del hormigón. La Marca N de AENOR certifica estos cementos que permiten garantizar que las infraestructuras mantendrán sus aptitudes de durabilidad y resistencia durante toda su etapa de uso.

Aguas abajo, serán las redes de abastecimiento las encargadas de la distribución del agua hasta los hogares. Desde allí al uso final se encargarán las redes de saneamiento. Nuevamente, los productos certificados por AENOR aparecen para garantizar que todo está bien, que el agua saldrá al abrir el grifo y lo hará en la cantidad y calidad que esperamos.

Sistemas de tuberías plásticas de acero o de hormigón, válvulas de seccionamiento, purgadoras y ventosas también son objeto de la certificación de AENOR, que garantiza que sus prestaciones de diseño no solo se cumplen, sino que se aseguran por decenas de años.

Edificación pública

Hospitales, ayuntamientos, universidades o centros deportivos son algunos de los ejemplos de infraestructuras públicas en los que los productos certificados por AENOR se incorporan de forma intensiva, aunque los usuarios no lo perciban. Al igual que para las redes de transporte, la seguridad estructural de estas construcciones pasa por la certificación AENOR de productos de acero, cemento y hormigón, que aseguran el cumplimiento de los requerimientos reglamentarios exigidos en la Instrucción de Hormigón (EHE-08), obligatoria para toda estructura.

Para siguientes fases de ejecución de la obra, AENOR tiene actualmente más de 100 certificaciones en vigor que engloban todas las especialidades que se realizan en una construcción: materiales básicos de construcción, instalaciones, impermeabilización y aislamiento, acabados, productos para la seguridad y accesorios y equipos de trabajo. Certificaciones que adquieren el máximo nivel de garantía al exhibir el Distintivo de Calidad reconocido en el Registro General del Código Técnico de la Edificación (CTE).



Otras infraestructuras

En otras infraestructuras como redes eléctricas, redes de comunicaciones y telecomunicaciones o gasoductos también encontramos productos certificados por AENOR. Así, la Marca AENOR N está presente en conductores desnudos y cables eléctricos para transporte y distribución de energía eléctrica y los elementos estructurales para su transporte o cables de telecomunicaciones. Se trata de certificaciones AENOR que infieren a estas infraestructuras un nivel de seguridad superior al exigido para que todo funcione como está previsto; todo ello supervisado por ENAC. Además de su Marca N, AENOR facilita la obtención de otras marcas, como ENEC o HAR, y reconocimientos de ensayos para el sector eléctrico.

Otros ejemplos de cómo los productos certificados por AENOR forman parte de las infraestructuras que diariamente se usan en la sociedad son la Marca N de tuberías de acero para redes de

distribución e instalaciones receptoras de combustibles gaseosos, tubos de polietileno para el suministro de combustibles gaseosos o sistemas de canalización multicapa para instalaciones receptoras de combustibles gaseosos.

La Marca AENOR N es el símbolo de la calidad de producto, respaldada por una tercera parte independiente. Evidencia el cumplimiento de los requisitos definidos en normas o especificaciones técnicas, comprobado mediante la realización de visitas a las instalaciones productivas y la realización de ensayos sobre los productos certificados. Como parte del esquema de certificación, se podrán establecer programas anuales de seguimiento de los productos certificados en el mercado, adquiriéndolos en sus puntos de venta y realizando las comprobaciones oportunas en los laboratorios de referencia.

La certificación AENOR de producto proporciona ventajas a las distintas organizaciones que intervienen en

las distintas fases de un proyecto de construcción. Así, el arquitecto o ingeniero que diseña una edificación o una obra civil se asegura la idoneidad de ese producto para ser utilizado, con el aval de un tercero independiente y con el rigor de AENOR. Del mismo modo, cuando el comprador o prescriptor exige en sus especificaciones de compra o pliegos de contratación la necesidad de que los productos suministrados dispongan de una certificación de producto, está contribuyendo a reducir sus costes.

Además del reconocimiento del mercado, la certificación AENOR de producto tiene el reconocimiento de la Administración Pública. El hecho de que cualquier esquema de certificación de Marca AENOR N para un producto de construcción exija que los productos cumplan al menos con los requisitos reglamentarios, y en muchas ocasiones exigencias superiores, facilita la solicitud de su reconocimiento como elemento demostrativo del cumplimiento con la Reglamentación. ■

TOP TEN PAÍSES CON CENTRO DE TRABAJO CERTIFICADOS
ISO 9001
ISO 14001
ISO/IEC 27001
ISO 50001
ISO 22000
ISO 22301
ISO 20000-1
ISO 45001
ISO 39001
ISO 37001

Estados Unidos	
ISO 9001	31.546 (9°)
ISO/IEC 27001	3.925 (5°)
ISO 22301	296 (3°)
ISO 20000-1	307 (5°)

México	
ISO 20000-1	144 (9°)
ISO 37001	39 (6°)

Brasil	
ISO 9001	25.702 (10°)
ISO 37001	24 (7°)

Argentina	
ISO 39001	43 (7°)

España en el *top ten* mundial

Las empresas españolas figuran entre las diez primeras posiciones mundiales en las certificaciones ISO más importantes. Así lo revela el último Informe *ISO Survey*, que sitúa a España como primer país de Europa y del mundo por centros certificados en Seguridad Vial ISO 39001, y tercero en Sistemas de Gestión Ambiental ISO 14001 y Gestión Antisoborno ISO 37001.

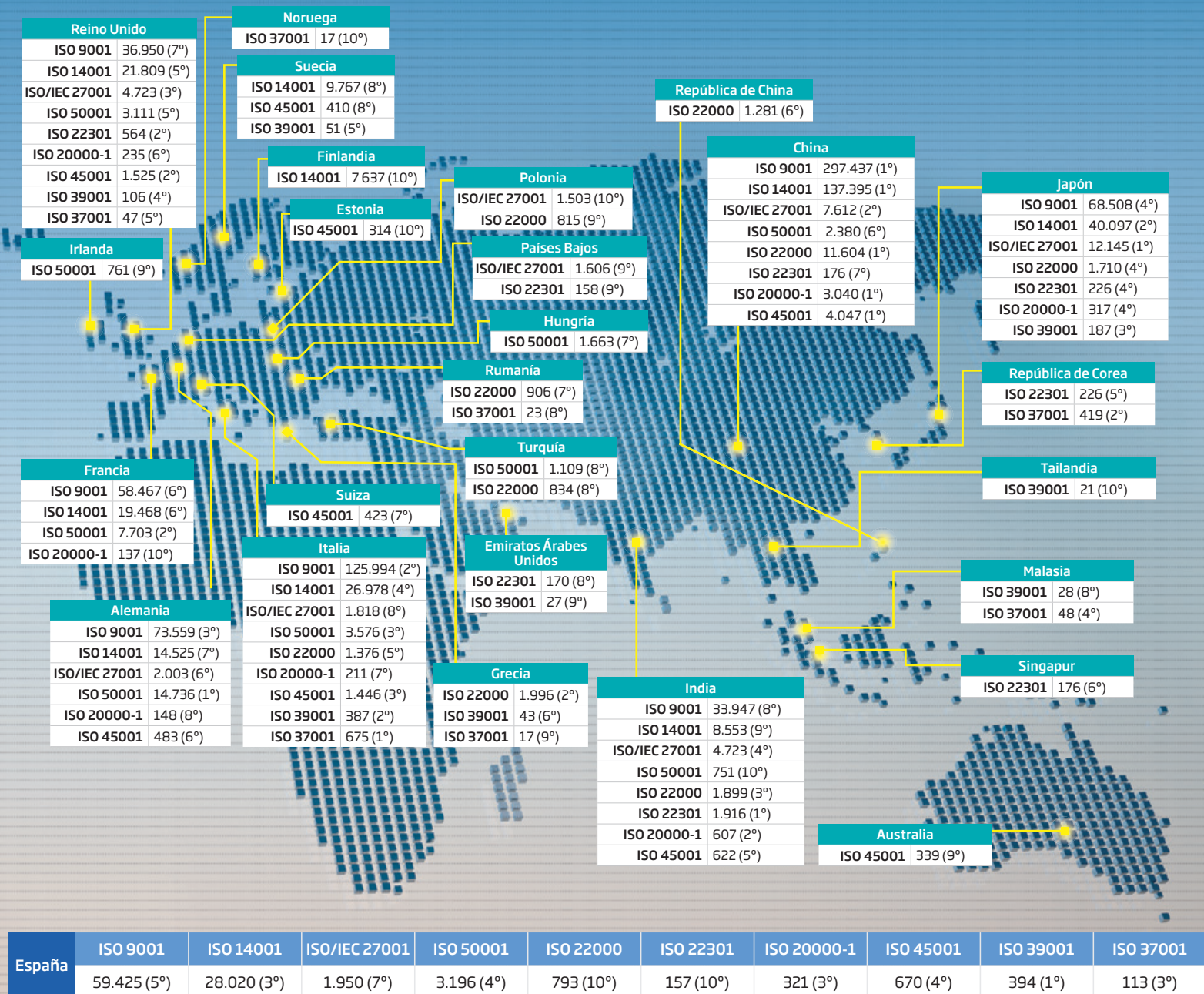
Redacción

España no solo vuelve a situarse entre los diez primeros países del mundo en la clasificación de las principales certificaciones de sistemas de gestión, si no que ha escalado puestos prácticamente en todas ellas. Así lo revelan los datos del último informe de la Organización Internacional de Normalización (ISO) que muestra la evolución de estos certificados durante 2018. AENOR ha contribuido notablemente a situar a las empresas españolas en destacadas posiciones del *top ten* mundial. El *ISO Survey* es el referente mundial en

certificaciones de sistemas de gestión de acuerdo con normas internacionales ISO y se publica cada año con datos actualizados de todos los países. Según este informe, en el mundo hay cerca de dos millones de organizaciones certificadas, lo que demuestra que las empresas e instituciones ven en la certificación una eficaz herramienta de mejora de su competitividad, que contribuye a generar confianza.

El informe *ISO Survey* ofrece este año dos novedades. En primer lugar, y con el

fin de reflejar de manera más precisa la situación del mercado, introduce los datos de centros de trabajo certificados. Y, en segundo lugar, incluye los resultados de dos nuevas certificaciones: ISO 45001 de Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, e ISO 37001 de Sistema de Gestión Antisoborno. De esta forma, se suman a las analizadas en anteriores informes que van desde las más tradicionales, como gestión de la calidad o gestión ambiental, hasta las más novedosas, como seguridad de la información, calidad de servicios



de tecnologías de la información (TI), gestión de la continuidad del negocio o seguridad vial, entre otras.

Las cifras sobre la certificación ISO 45001 incluidas en el *ISO Survey* indican que España es el tercer país de Europa y cuarto del mundo con casi 700 centros de trabajo certificados. Esta certificación acredita que las empresas e instituciones han implantado un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo que ayuda a prevenir riesgos laborales a las organizaciones,

apostando por la mejora continua. AENOR es una de las primeras entidades de certificación que ha obtenido la acreditación de la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC) para certificar Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo conforme a la Norma ISO 45001. Algunos de los beneficios que obtienen las organizaciones tras la implantación de la ISO 45001 son la disminución del índice de lesiones, enfermedades y muertes relacionadas con el trabajo; eliminación de peligros o reducción de los riesgos relacionados

con la seguridad y salud en el trabajo; o mejora del desempeño y la efectividad.

En cuanto a la certificación ISO 37001, España es el tercer país del mundo y segundo de Europa por número de centros certificados según esta norma de Sistema de Gestión Antisoborno. Un total de 113 centros de trabajo cuentan con esta certificación que ayuda a las organizaciones a prevenir, detectar y gestionar adecuadamente posibles conductas delictivas de soborno, cumpliendo con la legislación y otros



Según el *ISO Survey*, en el mundo hay cerca de dos millones de organizaciones certificadas, lo que demuestra que las empresas e instituciones ven en la certificación una eficaz herramienta de mejora de su competitividad, que contribuye a generar confianza

compromisos adquiridos de forma voluntaria. Además, contribuye a crear una cultura de integridad y transparencia en las organizaciones, mejorando su reputación. Esta herramienta de negocios está diseñada para disminuir riesgos en las propias operaciones de las organizaciones y en toda su cadena de valor.

Calidad y medio ambiente

Los certificados concedidos según la Norma ISO 9001 de Sistema de Gestión de la Calidad siguen siendo los más numerosos, con 1.180.965 centros de trabajo certificados en el mundo. España, con cerca de 60.000, se sitúa en el quinto lugar del ranking mundial y en el tercero de Europa. Este certificado acredita que la organización cumple con los requisitos que establece la Norma ISO 9001 y que ha implantado un Sistema de Gestión de la Calidad que apuesta por la mejora continua. Fundamentalmente son tres las ventajas que aporta esta certificación: mejora de los procesos y elimina los costes –incluidos los directamente monetarios– de la *no calidad*; logra una mayor implicación de los profesionales al conseguir el trabajo bien hecho y de forma sostenible; y mayor convicción en la

transmisión del compromiso con la calidad a todos los públicos de una organización.

En cuanto a certificaciones ambientales, con más de 28.000 centros de trabajo certificados de acuerdo con la Norma ISO 14001, España es el tercer país del mundo y el primero de Europa. Según los datos incluidos en el *ISO Survey*, ya son 447.547 los centros certificados con esta norma de Sistemas de Gestión Ambiental. Esta certificación reconoce a aquellas organizaciones que cumplen con los requisitos que establece la Norma ISO 14001 y que han implantado un sistema de gestión ambiental que ayuda a prevenir los impactos ambientales, utilizando los medios necesarios para evitarlos, reducirlos o controlarlos. Todo ello siempre en equilibrio con la racionalidad socioeconómica y apostando por la mejora continua.

Los certificados en España con la ISO 50001 de Sistemas de Gestión de la Energía superan los 300 centros de trabajo, lo que mantiene a nuestro país cuarto en Europa y en el mundo. La Norma ISO 50001 ayuda a gestionar y reducir el consumo de energía en las empresas, con la influencia positiva que supone en cuanto a reducción de costes financieros asociados y de

emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI). Así, se convierte en una herramienta útil y eficaz para mejorar el desempeño energético; dar cumplimiento de forma continua a la legislación vigente en la materia; facilitar el cometido de los gestores energéticos, e implantar y realizar el seguimiento de actuaciones procedentes de auditorías energéticas. AENOR ha conseguido recientemente la acreditación de ENAC para la ISO 50001: 2018.

Certificaciones TIC

España es el séptimo país del mundo y tercero de Europa por número de centros certificados con la Norma ISO/IEC 27001 de Seguridad de la Información, con cerca de 2.000 reconocimientos. Esta certificación ayuda a las organizaciones a proteger y reforzar sus sistemas de información, permitiéndoles acreditar que han implantado un conjunto de controles adecuados para asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de su sistema de información. En cuanto a los certificados ISO 20000-1 de Gestión de la Calidad de Servicios de Tecnologías de la Información (TI), con más de 300 centros de trabajo certificados, España se coloca como tercer país del mundo y primero de Europa. La certificación ISO 20000-1 persigue el uso óptimo de las infraestructuras TI para la excelencia en la prestación de los servicios a los clientes, garantiza que los entornos de TI de una organización se administran de forma adecuada y que reciben servicios tecnológicos de alta calidad.

Por otra parte, los datos relativos a la certificación ISO 22301 de Sistemas de

Evolución de certificados

	2014	2015	2016	2017	2018 (**)
ISO 9001	1.036.321	1.034.180	1.105.937	1.058.504 (*)	1.180.965
	188 países	201 países	201 países	189 países	191 países
ISO 14001	296.736	319.496	346.147	362.610	447.547
	170 países	201 países	201 países	181 países	183 países
ISO/IEC 27001	23.005	27.536	33.290	39.501	59.934
	109 países	150 países	150 países	160 países	162 países
ISO 22000	27.685	32.056	32.136	32.722	36.105
	152 países	167 países	167 países	167 países	163 países
ISO 50001	6.765	11.985	20.203	22.870	46.770
	80 países	95 países	92 países	93 países	111 países
ISO 45001					14.607
					120 países
ISO 20000-1		2.778	4.537	5.005	7.225
		78 países	88 países	85 países	96 países
ISO 22301	1.757	3.133	3.853	4.281	5.282
	51 países	96 países	76 países	84 países	103 países
ISO 37001					1.541
					45 países
ISO 28000			356	494	666
			32 países	43 países	46 países
ISO 39001			478	620	1.422
			32 países	30 países	38 países

(*) El descenso en el número de certificados se debe a que algunos países han modificado la forma de facilitar sus datos para elaborar este informe.

(**) Los datos de certificación en 2018 se corresponden a centros de trabajo.

Gestión de Continuidad de Negocio sitúan a España en el décimo puesto en el ranking mundial y el tercero en Europa con 157 centros de trabajo certificados. En este sentido, AENOR fue la primera entidad acreditada por ENAC para la certificación de sistemas de gestión de la continuidad del negocio conforme a la Norma UNE-EN ISO 22301. Este certificado acredita que las organizaciones han puesto en marcha y aplican una serie de controles y medidas para gestionar los riesgos generales a los que esté expuesta la continuidad del negocio de una organización, teniendo en cuenta la gestión de los riesgos globales y el análisis de impacto en el negocio de los procesos críticos.

En cuanto a seguridad alimentaria, España se sitúa en la décima posición en el mundo y la quinta en Europa con cerca de 800 centros de trabajo

certificados según la Norma ISO 22000. Este estándar establece los requisitos para desarrollar un sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos en todo tipo de organizaciones de la cadena de suministro, con independencia de su tamaño o complejidad. Se trata de la única norma que aplica a toda la cadena alimentaria, buscando una gestión integrada y coherente de la inocuidad de los alimentos con el objetivo último de ofrecer productos seguros a lo largo de toda la cadena hasta el punto de venta como de consumo final.

Primeros en seguridad vial

Los datos sobre la certificación ISO 39001 de Sistema de Gestión de la Seguridad Vial llevan a España al primer puesto europeo y mundial por centros de trabajo certificados,

alcanzando casi los 400. Los requisitos de esta norma internacional incluyen el desarrollo y aplicación de una política de seguridad vial adecuada, el desarrollo de los objetivos de seguridad vial y los planes de acción que tengan en cuenta los requisitos legales, a través de un sistema de gestión que apuesta por la mejora continua.

El informe *ISO Surveyes* es el documento de referencia empleado en todo el mundo para conocer la situación del mercado de la certificación internacional. Los datos de 2018 ponen de manifiesto que la actividad de certificación ha seguido creciendo. Y es que se trata de una estrategia de competitividad empresarial que contribuye a mejorar el conocimiento de la organización, a aumentar el compromiso del personal y a transmitir confianza a todos los públicos. ■

FCC Construcción, pionera en la UNE-ISO 44001

FCC Construcción ha sido pionera en conseguir la certificación de AENOR de sistema de gestión de las relaciones de trabajo colaborativas según la Norma UNE-ISO 44001. Este sistema refuerza las capacidades de relación

con terceras partes de la organización y garantiza el empleo de las mejores prácticas. Su aplicación, innovadora y pionera, abre un camino en el ámbito de las colaboraciones que las convierte en más fructíferas y duraderas.

Antonio Burgueño

Director de Calidad, RSC e I+D+i

FCC Construcción

FCC Construcción se ha convertido en la primera empresa en obtener el certificado de AENOR de gestión de sus relaciones de trabajo colaborativas conforme a la Norma UNE-ISO 44001, tras un proceso en el que la primera relación verdaderamente colaborativa se ha dado precisamente con esta entidad, con AENOR. Al tiempo que nosotros “inventábamos” la forma de adaptar los requisitos de la norma a nuestra actividad y procesos, AENOR desarrollaba su esquema de certificación absolutamente pegado a la tierra, con la dosis de realismo y funcionalidad que aporta seguir de cerca el proceso de creación de un sistema completamente nuevo y pionero, en una gran organización como la nuestra.

FCC Construcción ha destacado históricamente por el alto nivel de excelencia que practica en sus relaciones. No puede ser de otro modo para haber sobrepasado con creces el siglo de

existencia. El cuidado de las relaciones con clientes y proveedores, con socios y personal propio, con instituciones gubernamentales y no gubernamentales, es clave para el éxito en el logro de objetivos. De objetivos siempre comunes con otras partes o con toda la sociedad en la que FCC Co desarrolla su actividad y de la que es miembro consciente y responsable. Una sociedad se basa en las relaciones entre sus miembros. Relaciones, por otra parte, inevitables. Incluso la ruptura de relaciones sería una forma de relación. Pero una sociedad próspera y sostenible es la que establece relaciones prósperas y sostenibles entre sus integrantes, y esas relaciones son siempre de colaboración y confianza. Sólo en ese marco es posible alcanzar los objetivos que las partes se proponen y maximizar los frutos que de la relación pueden surgir.

La importancia de establecer alianzas fructíferas para el logro de los objetivos

es lo que nos ha llevado a normalizar los procesos de nuestras relaciones, pensando en asegurar la máxima eficacia y a sistematizar el orden de los mismos, así como el completo desarrollo, en cada relación, de los requisitos que llevan al éxito en la misma.

Lo cierto es que todos establecemos de forma continua multitud de relaciones en las que entramos, de las que salimos, que mantenemos. Si estas relaciones eran buenas, gran parte de lo que la Norma UNE-ISO 44001 establece, ya se vendría haciendo de modo intuitivo y razonable. Quizás no todo, pero sí muchas cosas. Una estructura y una interlocución fluida por aquí, una buena idea por allá, un éxito, una lección aprendida que recoge la organización de forma voluntariosa, pero muchas veces dispersa. Esta norma no viene a inventar las relaciones. Lo que la aplicación del estándar a las relaciones viene a



asegurar es la aplicación y el exhaustivo seguimiento de las mejores prácticas en cada vínculo que se establece.

El sistema recorre todas las fases y aspectos de una relación. Desde la elección del socio (cuando es posible: en ocasiones el socio viene dado, como puede suceder en la relación con un cliente), pasando por la identificación de riesgos y la estrategia para afrontarlos, la definición de los objetivos, tanto particulares como conjuntos, y los indicadores para medir su consecución, o los mecanismos para rentabilizar las lecciones aprendidas y potenciar la creación de valor, la estructura de gobierno de la relación, o la estrategia para seguir juntos; hasta la estrategia de

salida y las reglas de separación, frente a una posible disolución de la relación.

Fácilmente integrable

La Norma UNE-ISO 44001 tiene una estructura de alto nivel, por lo que se ha incorporado con relativa facilidad en nuestro sistema integrado de gestión. Así, incluye los aspectos habituales de análisis del contexto de la organización, como liderazgo, política o mejora continua, entre otros. Pero, adicionalmente, lo que procura a la organización y a los socios es una claridad y una transparencia en las mutuas relaciones que necesariamente redundan en una mayor confianza entre las partes y una mejora en el funcionamiento del día a día.

Los conflictos siguen existiendo. Son parte constitutiva de casi cualquier relación. Este sistema no consigue que desaparezcan. Sólo aporta claridad, unas reglas a las que las partes se van a atener, unos criterios acordados, conocidos y respetados para el día a día, lo que da estabilidad y seguridad. Eso hace la vida más cómoda, la relación más agradable y su funcionamiento más provechoso.

Establecer una relación de trabajo colaborativa, de calidad y confianza con un cliente, por ejemplo, proporciona a ambas partes tranquilidad y establece una gran transparencia en los flujos de colaboración, sin desvirtuar en absoluto las reglas del juego habituales, pero confiriéndoles claridad, estableciendo qué



se puede esperar de la otra parte y de la relación; y añadiendo, sobre las relaciones al uso, nuevas potenciales ventajas de registro, mejora, valores añadidos sobre los usuales, y fortalecimiento de la relación, con las ventajas que ello comporta para ambas partes.

Sucede lo mismo con cualquier relación establecida de la cadena de valor. El subcontratista se encuentra más cómodo y su relación le proporciona nuevas ventajas y convergencias con el contratista principal, y le ocurre lo mismo al proveedor. Pero esta dinámica no se limita a esta cadena de valor. Se puede entablar con socios, en un consorcio en el que nos aliamos con un objetivo común, o con organizaciones con las que interactuamos en *clusters*, en desarrollos de investigación e innovación, colegios profesionales, universidades, asociaciones profesionales, culturales o de cualquier índole. Incluso se pueden establecer en el propio seno de la empresa, entre distintos departamentos cuya mejor relación y claridad en los procesos de creación de valor contribuye, en ocasiones, muy significativamente, a mejores resultados de la compañía.

Cumplir con los ODS

Se trata de establecer y mantener relaciones más productivas, más organizadas, más eficientes, más agradables. Relaciones que contribuyen a un mundo más sostenible y mejor. Y cuando parece que el entusiasmo nos ha llevado a exagerar las bondades de relaciones sólidas y eficaces para hacer un mundo mejor, nos encontramos con que eso es exactamente lo que desde Naciones Unidas nos han dicho los líderes mundiales que, reunidos en la Sede de Naciones Unidas en Nueva York del 25 al 27 de septiembre de 2015, establecieron la agenda 2030 con sus 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de alcance mundial. Uno de estos objetivos es, precisamente, el establecimiento de alianzas, de relaciones colaborativas, como base absolutamente esencial que lleve a la consecución de todos los demás ODS.

En el ODS 17 se dice literalmente *Fortalecer la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible, complementada por alianzas entre múltiples interesados que movilicen y promuevan el intercambio*

de conocimientos, capacidad técnica, tecnología y recursos financieros... Y alentar y promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil, aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos de las asociaciones. Conmina al establecimiento de relaciones sólidas, fuertes, colaborativas y eficaces porque es el único medio de conseguir, en el marco de una responsabilidad corporativa sólida y fuerte a su vez, alcanzar los objetivos que entre todos nos hemos propuesto para nuestras personas, para nuestro planeta.

Eso es, precisamente, lo que hemos hecho con la implantación de la Norma UNE-ISO 44001 de sistema de gestión de relaciones colaborativas: sentar las bases para fortalecer las alianzas que lleven a conseguir los objetivos y crear relaciones más robustas y más capaces de conducirnos al logro de una Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible revitalizada, que se base en un espíritu de mayor solidaridad mundial. Hemos desarrollado las competencias de la organización a base de aumentar las



La implantación de la Norma UNE-ISO 44001 de sistema de gestión de relaciones colaborativas contribuye directamente a la consecución del Objetivo de Desarrollo Sostenible de la ONU ODS 17



capacidades de nuestras personas e impulsar la habilidad que la empresa ya poseía para establecer y consolidar alianzas estratégicas en el escenario de un mundo cambiante, en el marco de una dinámica cuyo único elemento estable es precisamente el cambio permanente. El sistema de gestión de relaciones colaborativas consolida esta capacidad de adaptación a un entorno que se mueve, para estar seguros de que

nos movemos con él, y de que no nos movemos a la deriva, sino con un rumbo predeterminado, decidido por nosotros, buscando alcanzar nuestros objetivos y contribuir al logro de los objetivos del planeta que, como no puede ser de otro modo, están absolutamente alineados.

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible son los objetivos de todos. Quien no lo entienda así, no ha entendido

nada. Y nadie puede conseguirlos individualmente y por su cuenta. Es por ello por lo que este nuevo sistema de gestión de las relaciones colaborativas basado en la Norma UNE-ISO 44001 supone un impulso esencial para asegurar que no trabajamos solos, que sumamos a los demás a nuestro impulso, que nos sumamos al objetivo común de hacer de este mundo un lugar más próspero y más justo en el que vivir y que llegar a nuestros hijos. ■

AGENDA

13-16 enero

Abu Dhabi

SolarExpo

En esta feria se muestran las últimas tendencias, innovaciones y desarrollos en el ámbito de la energía solar fotovoltaica, energía solar térmica y almacenamiento de energía. Así, constituye un foro de intercambio de soluciones globales para mejorar la eficiencia de esta energía y donde se abordarán los retos a los que se enfrenta en el futuro.

www.worldfutureenergysummit.com/wfes-solar#/

22-26 enero

Madrid

FITUR

Durante cinco días, FITUR reunirá a los principales actores de la industria turística permitiendo a expositores y visitantes definir nuevas estrategias, promocionar sus destinos y productos, o llevar a cabo distintas acciones de marketing para llegar a todo el canal de distribución. Esta feria destaca por la innovación y la diversificación de una oferta turística en la que se incluyen últimas tecnologías del sector, como por ejemplo la Realidad Virtual (VR).

www.ifema.es/fitur

28-30 enero

Ciudad de México

ENERGY MÉXICO

Se trata de un evento clave para la cadena de valor del sector energético mexicano. Es un espacio único que reúne todos los sectores de la industria: petróleo, gas, electricidad y renovables desde diferentes enfoques como el tecnológico, financiero, operativo o regulatorio, con un enfoque B2B que facilitan la creación de negocio entre los diferentes actores del mercado nacional e internacional.

www.energymexico.mx

24-27 febrero

Barcelona

Mobile World Congress 2020

Mobile World Congress 2020 Barcelona acoge un año más el evento Mobile World Congress, evento de referencia mundial dedicado a las tecnologías móviles. La cita se articula con un programa de conferencias donde profesionales y empresas del sector podrán conocer y presentar las últimas novedades e innovaciones tecnológicas.

www.mwcbarcelona.com

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, 1º 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, 4ª
46002 VALENCIA
Tel.: 963 535 373
dcv@aenor.com

EXTREMADURA

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

GALICIA

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

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

ISLAS BALEARES

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

LA RIOJA

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

MADRID

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

AENOR laboratorio

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

NAVARRA

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

PAÍS VASCO

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

PRINCIPADO DE ASTURIAS

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

REGIÓN DE MURCIA

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

RED INTERNACIONAL

BRASIL • SÃO PAULO

Tel.: +55 11 5102 4518
aenorbrasil@aenor.com

CENTROAMÉRICA • SAN SALVADOR

Tel.: +503 2564 6507
aenorcentroamerica@aenor.com

CHILE • SANTIAGO DE CHILE

Tel.: +562 2 499 92 00
aenorchile@aenor.com

ECUADOR

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

ITALIA • TURÍN

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

MARRUECOS • TÁNGER

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

MÉXICO • MÉXICO D.F.

Tel.: +52 55 52 80 77 55
aenormexico@aenor.com

PERÚ • LIMA

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

POLONIA • VARSOVIA

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

PORTUGAL • OPORTO

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

REPÚBLICA DOMINICANA

SANTO DOMINGO
Tel.: +1 829 619 0680
aenordominicana@aenor.com



Suscríbete a la Revista AENOR

Puedes suscribirte enviando un correo electrónico a comunicacion@aenor.com (Suscripción anual: 50 €)

También puedes realizar tu pedido de normas y publicaciones visitando www.aenor.com o 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



AENOR

Confía

www.aenor.com





FORMACIÓN

Catálogo de cursos

**Amplia oferta formativa de cursos especializados,
dirigidos a los profesionales de todos los sectores**

Programas Máster

Formación on-line

Formación presencial en todas nuestras delegaciones

Titulaciones Propias de AENOR

Reconocimiento Internacional IQNet

AENOR

Confía

www.aenor.com

