

AENOR

REVISTA DE LA NORMALIZACIÓN Y LA CERTIFICACIÓN



ENTREVISTA

Antonio Gella

Director de Prevención, Salud,
Medio Ambiente y Calidad
Gas Natural Fenosa



REPORTAJE

Gestión del patrimonio personal

Esta nueva certificación determina
requisitos a las organizaciones
financieras



Certificación de Centros
de Contacto con el Cliente

¿Dígame?

Una llave que abre mercados



AENOR apoya a las empresas reconociendo sus mejores prácticas, en España y en el resto del mundo. Ha emitido certificados en más de 60 países de cuatro continentes, despertando en todos ellos la misma confianza.

AENOR

902 102 201 - info@aenor.es - www.aenor.es
914 325 959 - aenor@internacional.aenor.com

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

SUMARIO

nº 281 / ABRIL 2013

AENOR

De un vistazo

4

32 **Modelo efr**
Conciliar para mejorar**Cloud computing**
Seguridad y confianza en la nube

6

36 **Casos prácticos**
San José López,
sumar competitividad**UNE-EN 15838**
Calidad en los centros
de contacto con el cliente

10

40 **Normas en nuestra vida**
De paseo**Entrevista**
Antonio Gella,
Director de Prevención, Salud,
Medio Ambiente y Calidad
Gas Natural Fenosa

16

43 **ISO Focus+**
Cómo mejorar el acceso
a las normas de las pymes**Gestión del patrimonio personal**
Reconocimiento a la ética,
competencia y experiencia

20

48 **Gestión del riesgo****Certificación aeroespacial**
Dar respuesta a la
globalización

26

51 **Ventajas para IJ Exlayer Europe**
gracias a la ISO/IEC 2700154 **Panorama:** Nuevas Normas /
Publicaciones / Entregas de Certificado /
Formación / Asociados / Agenda

EDITORIAL

Servicios
de confianza

Si hay un sector que en la última década más se está apoyando en la normalización y la evaluación de la conformidad, como herramientas de mejora de su competitividad, éste es el sector servicios. Bajo el paraguas de este extenso sector encontramos una infinidad de actividades que tienen un denominador común: satisfacer las necesidades de los clientes. La revista que ponemos en sus manos recoge tres ejemplos del alcance que pueden tener la normalización y la certificación en ámbitos tan dispares como el servicio de asesoramiento en la gestión de patrimonio personal, los centros de contacto con el cliente o *cloud computing*.

Cuando un particular recurre a un asesor financiero busca tranquilidad y confianza en que deposita sus ahorros en manos profesionales, que sabrán orientarle sobre cuáles son los mejores productos para sus necesidades y expectativas. Una nueva especificación técnica de AENOR, cuyo primer certificado ha sido concedido a Ibercaja, define los procesos para el servicio de asesoramiento en gestión de la cartera de productos de ahorro del patrimonio personal y especifica

los requisitos relativos a un comportamiento responsable y ético; así como la competencia y a la experiencia exigibles para la organización que asesora en este campo.

Los centros de contacto con el cliente son la tarjeta de presentación de muchas entidades y por ello tienen un papel clave en la percepción de la calidad por parte de los clientes. Su implantación se ha generalizado en multitud de sectores y por ello la Comisión Europea encargó el desarrollo de una norma que permitiera homogeneizar criterios de calidad del servicio para estos centros. AENOR publicó la UNE-EN 15838 en 2010 y hace pocos meses concluyó el primer proyecto de certificación en el que han participado cuatro proveedores de este tipo de servicios.

El tercer caso de normalización en servicios nos lleva a la computación en la nube o *cloud computing*, una cuestión que hace décadas podría parecer de ciencia ficción pero con la que cada vez estamos más acostumbrados. Porque ¿quién no maneja varios dispositivos y necesita compartir información entre ellos? Las organizaciones inter-

nacionales de normalización ISO e IEC están elaborando normas que faciliten que estas plataformas se basen en interfaces normalizadas, que garanticen un uso seguro. Madrid acogió la última reunión del comité técnico conjunto encargado de este trabajo, en la que participó cerca de un centenar de expertos.

ESCRÍBANOS A:
comunicacion@aenor.es



STAFF

AENOR

REDACCIÓN Y
ADMINISTRACIÓN

Génova, 6
28004 Madrid
Tel. 914 326 000
www.aenor.es



CONSEJO DE REDACCIÓN

Director

Avelino Brito Marquina

Vocales

Jaime Alonso Álvarez
Julián Caballero Acebo
Mario Calderón Fernández
Pablo Corróns Crespi
Manuel Dorado González
Tomás Ferreras Rodríguez
Jaime Fontanals Rodríguez
Javier García Díaz
Jesús Gómez-Salomé Villalón
Alberto Latorre Palazón
Susana Lozano Godoy
Susana Pedrero Villén
Gonzalo Piédrola Aleixandre
Raquel Rodríguez Álvarez
Manuel Romero Alarcón
José Luis Tejera Oliver
Javier Toral Nistal
Francisco Verdera Marí
Yolanda Villaseñor Sebastián

REDACCIÓN

Rocío García Lorenzo
Marta Santos Náñez

DISEÑO Y REALIZACIÓN

AGENCIADOS
www.agencia2.com

IMPRESIÓN

AGSM

EDICIÓN

AENOR N.A. 71.970

DEPÓSITO LEGAL

M 12.602-1978
ISSN: 2255-0801

SUSCRIPCIÓN ANUAL
(11 NÚMEROS)

72,11€ IVA incluido



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.

Deunvistazo

Normalización



JORNADA

Accesibilidad en el entorno construido

Conocer de primera mano la UNE-ISO 21542, primera norma internacional de accesibilidad al entorno edificado, y su relación con los nuevos documentos del CTE relacionados con la accesibilidad, así como su influencia en los futuros documentos normativos europeos. Con estos objetivos AENOR organizó una jornada el 5 de abril, en la que participaron Cristina Rodríguez-Porrero, Directora del CEAPAT; José Luis Posada, Jefe del Área de Seguridad y Accesibilidad del Ministerio de Fomento; Jesús Hernández-Galán, Director de Accesibilidad Universal de la Fundación ONCE; Nieves Peinado, Presidenta del ISO/TC 59/SC 16 y del AEN/CTN 41/SC 7 y Demetrio Casado, Director de SIPOSO. La apertura corrió a cargo de Javier García, Director de Normalización de AENOR. ▶

TEXTILES

Nueva norma UNE

AENOR acaba de publicar la Norma UNE-EN ISO 105-A11:2013 *Textiles. Ensayos de solidez del color. Parte A11: Determinación de la solidez del color mediante técnicas de imagen digital*. Esta nueva norma incluye un método de ensayo que permite evaluar la solidez del color, es decir, la capacidad del producto textil para retener el color, sin modificaciones en su intensidad o matiz, frente a agentes externos, como el sudor, lavado, etc. Y el manchado o descarga, esto es, la transferencia del colorante a otro tejido o al medio, mediante una cámara digital. ▶



Evaluación de la conformidad



En el centro de la imagen, José María Quintanar, Director de IUSTIME, y Manuel Romero, Director Comercial de Certificación de AENOR, tras la firma del acuerdo.

CALIDAD

Acuerdos con IUSTIME y AMIQ

AENOR ha firmado acuerdos de colaboración con IUSTIME y la Asociación Murciana de Industrias Químicas (AMIQ). De esta manera, IUSTIME colaborará con AENOR en la difusión de la aplicación de sistemas de gestión como herramientas de competitividad en su red de despachos y asesorías. En el caso de AMIQ, impulsarán la calidad de las industrias murcianas del sector químico, biotecnológico y de materiales técnicos, mediante las actividades de normalización y certificación. ▶

ECUADOR

Formación en calidad y alimentación

AENOR ECUADOR ha impartido varios programas de formación sobre la Norma ISO 9001 y la seguridad alimentaria a la Cámara de Comercio de Guayaquil, Cámara de Agricultura de Quito, Alimentos Don Diego, Cámara de Industrias y Producción, y Mutualista Pichincha. Fundamentos, no conformidades, acciones correctoras y preventivas, formación de líderes y trabajo en equipo, o buenas prácticas de manufactura para la industria de alimentos procesados son algunos de los aspectos que se han abordado durante estas jornadas. ▶





FORMACIÓN

Cursos exprés con prácticas en empresas

AENOR Formación ha puesto en marcha una nueva modalidad de formación. Se trata de cursos especializados en Sistemas de Gestión de la Calidad ISO 9001, Ambiental ISO 14001, y Seguridad y Salud en el Trabajo OHSAS 18001, intensivos, con una duración de 40 horas cada uno, que garantizan a los alumnos la realización de prácticas en empresas. Los cursos se impartirán en el mes de septiembre. ▶

EDUCACIÓN

Patrocinio de la 34ª Edición de la Olimpiada FP

AENOR ha patrocinado a los estudiantes de Castilla y León que han participado en la 34ª Edición de la Olimpiada FP SPAINSKILLS 2013. La olimpiada tuvo lugar en Madrid, a finales de febrero, y los estudiantes castellanoleoneses obtuvieron cinco medallas, cuatro de oro (en *Polimecánica*, *Tecnología del automóvil*, *Control industrial* y *Soldadura*), una de bronce (en *Cuidados auxiliares de enfermería y atención sanitaria*) y una mención de honor (en *Cocina*). ▶



MARCA

Nuevo reconocimiento de Fomento

El Ministerio de Fomento ha acordado conceder el reconocimiento e inscripción en el Registro General de Distintivos de Calidad de la Marca  de AENOR para materiales cerámicos de arcilla cocida utilizados en la construcción. Con la inscripción de la Marca  para estos materiales en el Registro General del CTE, el Ministerio de Fomento reconoce a los certificados de AENOR como una herramienta demostrativa del cumplimiento de las exigencias básicas del Código. La Marca  para materiales cerámicos es el único distintivo de calidad reconocido por el CTE para estos productos.

Actualmente, AENOR ha certificado bajo la Marca  de materiales cerámicos la producción de 24 fabricantes de ladrillos cara vista, 41 fabricantes de piezas para fábricas a revestir, seis de tablero cerámicos para cubiertas y 17 centros de producción de teja cerámica.

Además, el Ministerio de Fomento ha renovado el reconocimiento de esta marca para armaduras pasivas (ferralla) como Distintivo Oficialmente Reconocido (DOR) en el ámbito de aplicación de la Instrucción de Hormigón Estructural EHE-08. De esta manera, se mantienen las ventajas que la EHE-08 contempla para proyectos y obras que utilizan armaduras pasivas con Marca . Esto es, exención de la realización de los ensayos de recepción; reducción del coeficiente



parcial de seguridad del acero hasta 1,10; disminución de las longitudes de anclaje; o mayor valor a efectos de sostenibilidad.

Esta renovación se suma a la ya recibida el pasado año para la Marca  de acero para armaduras activas y la de acero para pasivas. En la actualidad, 51 talleres de elaboración de armaduras pasivas cuentan con la Marca  de AENOR, lo que la convierte en el distintivo más empleado por los fabricantes de ferralla en España y el más valorado por el sector. ▶

CLOUD COMPUTING

La computación en la nube o *cloud computing* consiste, básicamente, en el almacenamiento, procesamiento y utilización de datos situados en ordenadores remotos, a los que se accede a través de redes. Por ello, es importante que las plataformas se basen en interfaces normalizadas y que se implanten esquemas de certificación que garanticen un uso seguro.

Seguridad y confianza en la nube

José Antonio Jiménez
Dirección de Normalización
AENOR

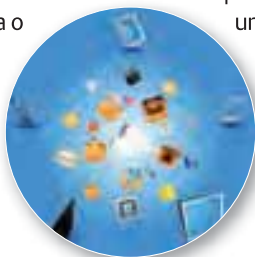
Recopile mentalmente los dispositivos electrónicos que utiliza diariamente. Es muy probable que disponga de un ordenador personal en casa, de otro ordenador de trabajo en la oficina y de un teléfono inteligente o tableta, o ambos. Si ésta es su situación, con relativa frecuencia le ocurrirá que quiere acceder a un documento que está almacenado en uno de sus dispositivos al que justo en ese momento no tiene acceso, ya sea porque se encuentra en el trabajo y el documento está almacenado en el ordenador de casa o viceversa; o sencillamente porque se encuentra de viaje y no está ni en el trabajo ni en casa. Imaginemos otra situación. En

su ordenador de trabajo tiene instalada una aplicación profesional y se da la circunstancia de que necesita hacer uso de ella desde su casa.

Éstos son sólo dos ejemplos de circunstancias que se daban hasta ahora con el esquema tradicional de almacenamiento y computación, donde ambos estaban ligados a un dispositivo, no a un usuario. Sin embargo, con el gran desarrollo que se ha producido en los últimos años en las redes tanto fijas como móviles, ya no es necesario que los datos estén asociados a un dispositivo, pueden estar asociados al usuario que es quién realmente los necesita. De esto trata la computación en la nube o *cloud computing*, que

se puede definir de forma simplificada como el almacenamiento, procesamiento y utilización de datos situados en ordenadores remotos, a los que se accede a través de redes.

La computación en la nube tiene una serie de ventajas con respecto al modelo tradicional. La primera de ellas ya la hemos visto: la independencia de los dispositivos y de los lugares y la asociación con el usuario. Otro factor importante son los beneficios económicos que puede suponer. Se puede comparar el coste de capital y de recursos humanos que le supondría a una empresa disponer de los medios técnicos para proporcionar sus servicios de TIC localmente con los costes operativos que le supondría proporcionar estos servicios a través de la nube.





También hay que tener en cuenta la flexibilidad que proporciona la nube a la hora de aumentar o disminuir la capacidad, en función de la demanda. Y por qué no, también es más eficiente ambientalmente, ya que al combinar demandas disminuye la capacidad no utilizada y el consumo de energía.

Pero también hay reticencias que vencer. La más importante de ellas puede ser la seguridad. ¿Estaría dispuesta una empresa a almacenar sus datos críticos en un lugar remoto e indeterminado y a permitir que se accediera a ellos a través de Internet? Probablemente muchas no estarían dispuestas por un problema de principios, a pesar de que las redes corporativas también plantean en muchos casos problemas importantes en

La Comisión Europea ha hecho una estimación de un impacto global acumulado de las tecnologías *cloud* de 957.000 millones de euros sobre el PIB de la UE y una creación de 3,8 millones de empleos hasta el año 2020

cuanto a la seguridad. Y, además, hay que tener en cuenta que existen marcos regulatorios que impiden que ciertos tipos de datos se almacenen fuera del propio país.

Apoyo de la Comisión Europea

El potencial de estas tecnologías relativamente nuevas no ha pasado desapercibido para la Comisión Europea. En su comunicación titulada *Unleashing the potential of cloud computing in Europe* pone de

manifiesto su intención de facilitar una rápida adopción de las tecnologías de computación en la nube. Entre los datos más relevantes, la Comisión ha hecho una estimación de un impacto global acumulado de 957.000 millones de euros sobre el PIB de la Unión Europea y una creación de 3,8 millones de empleos hasta el año 2020. En esta misma comunicación, la Comisión reconoce la importancia de que las plataformas se basen en interfaces normalizadas, de forma que los usuarios se puedan beneficiar de las economías ►►



EXPERIENCIAS

Hacia un mundo híbrido

Mercedes Serrano

Directora de soluciones cloud
HP España y Portugal

La realidad del modelo de despliegue híbrido supone un cambio total en el papel tradicional de los responsables de tecnología, que a partir de ahora serán no sólo responsables de la infraestructura y servicios internos sino que también tendrán un nuevo papel de negociadores y gestores de servicios externos de terceros a agregar a su portfolio de servicios.

El objetivo será crear la combinación adecuada de servicios internos y externos que seleccione lo mejor de la tecnología tradicional y de la *cloud* privada, pública y gestionada. La clave está en entender los requerimientos mínimos -disponibilidad, coste, rendimiento, normativa regulatoria- de cada servicio y conseguir esos niveles de servicio con la modalidad de despliegue más eficiente y económica.

Para que exista portabilidad de los servicios entre los distintos modelos de despliegue es clave que la tecnología que se elija tenga como pieza fundamental que la sustenta la apertura. Esto es, infraestructura multifabricante, entornos físicos y virtuales, soporte de cualquier sistema operativo y de cualquier hypervisor, incluyendo los basados en tecnología *open* como *KVM virtual machines*.

HP acaba de lanzar la nueva versión de su solución para construir *clouds*, *HP CloudSystem*, que utiliza ya la tecnología *OpenStack*. La adopción de esta tecnología aumenta aún más las características de apertura del producto permitiendo de forma mucho más sencilla la interconexión entre los distintos modelos de despliegue y el *bursting*, tanto entre *clouds* privadas como de *clouds* privadas a *clouds* públicas. Es la única compañía del mercado que puede proporcionar a sus clientes una oferta completa e integral para el mundo *cloud*, integrando desde su infraestructura convergente, hasta la tecnología para construir *clouds* privadas, públicas o gestionadas en una modalidad híbrida basada en *HP CloudSystem*, así como con su oferta de *cloud* pública o gestionada y ayudando a los clientes en todos los pasos del proceso con su división de servicios profesionales.



CLOUD COMPUTING

» de escala que se derivan de la transferencia de los detalles de la implantación a expertos que asisten a muchos usuarios. También hace una mención especial a la necesidad de la implantación de esquemas de certificación que garanticen que los proveedores han implantado las normas adecuadas de seguridad de TI, aumentando de este modo la confianza para dar respuesta al principal problema: la seguridad de los datos en la nube.

Trabajos de normalización

La Organización Internacional de Normalización (ISO) y la Comisión Electrotécnica Internacional (IEC) han constituido un comité de normalización que elabora normas en el campo de la computación en la nube. Se trata del

comité de normalización JTC1/SC 38 *Servicios y plataformas para aplicaciones distribuidas*. Los proyectos de norma que se están elaborando en estos momentos en dicho comité son los siguientes:

ISO/IEC 17788 *Tecnología de la información. Servicios y plataformas para aplicaciones distribuidas. Computación en la nube. Generalidades y vocabulario*.

ISO/IEC 17789 *Tecnología de la información. Computación en la nube. Arquitectura de referencia*.

ISO/IEC 18384-1 *Especificación de servicios y plataformas para aplicaciones distribuidas de tecnología de la información. Arquitectura de referencia para arquitectura orientada al servicio. Parte 1: Terminología y conceptos para SOA*.

La computación en la nube permite la independencia de los dispositivos y de los lugares, y la asociación con el usuario. Otro factor importante son los beneficios económicos que puede suponer



ISO/IEC 18384-2 *Especificación de servicios y plataformas para aplicaciones distribuidas de tecnología de la información. Arquitectura de referencia para arquitectura orientada al servicio. Parte 2: Arquitectura de referencia para soluciones SOA.*

ISO/IEC 18384-3 *Especificación de servicios y plataformas para aplicaciones distribuidas de tecnología de la información. Arquitectura de referencia para arquitectura orientada al servicio. Parte 3: Ontología para SOA.*

En el ámbito de la seguridad, el comité de normalización JTC1/SC 27 *Técnicas de seguridad de TI* está desarrollando la ISO/IEC 27017 *Tecnología de la información. Técnicas de seguridad. Gestión de la seguridad de la información. Directrices sobre controles de seguridad de la información para utilización en servicios de computación en la nube basadas en ISO/IEC 27002* y la ISO/IEC 27018 *Código de buenas prácticas para los controles de protección de datos para los servicios públicos de computación en la nube.*

Y en cuanto a la gestión del servicio, el comité de normalización JTC1/SC 7 *Ingeniería del software y sistemas* está desarrollando el proyecto ISO/IEC 20000-7 *Tecnología de la información. Gestión del servicio. Parte 7: Orientación sobre la aplicación de la Norma ISO/IEC 20000-1 a la computación en la nube.*

La reunión plenaria del comité de normalización JTC1/SC 38, celebrada en Madrid a principios de abril, reunió a expertos de la materia de todo el mundo. ISO, IEC y AENOR apuestan por un modelo de normalización abierto a todas las partes interesadas. Todos los comités de normalización citados anteriormente tienen su comité homólogo en AENOR, compuesto por expertos que participan en el desarrollo de las normas internacionales. La participación en estos comités está abierta a todos aquellos interesados que quieran colaborar en la elaboración de estas normas de computación en la nube (normalizacion@ aenor.es). ■



EXPERIENCIAS

Una nueva era

Héctor Sánchez

National Technology Officer
Microsoft Ibérica

Estamos ante una de las grandes revoluciones tecnológicas de los últimos años e invitaría a pensar actualmente en el *cloud computing* como los albores de un nuevo suministro básico, como lo fue en su momento el suministro eléctrico, la distribución de agua o de gas. El acceso bajo demanda, el pago estricto por uso, el acceso casi ilimitado a una enorme capacidad de recursos y servicios, o la enorme capacidad que se proporciona a quien consume el servicio, guarda enormes similitudes con la más familiar industria de las *utilities*.

Estos recursos de computación son ofrecidos por proveedores de *cloud* como Microsoft, que los gestionan en grandes centros de datos y prestan servicio a múltiples clientes que acceden a ellos a través de cualquier dispositivo conectado a Internet.

Determinadas tecnologías fuera del alcance de este texto han permitido visualizar y hacer realidad este escenario. Pero lo que realmente posiciona al *cloud* como una disrupción y una nueva era, tiene más que ver con la economía y la democratización tecnológica asociadas al *cloud*, que con cualquier otra cosa.

El *cloud computing* acerca a las grandes y pequeñas empresas los beneficios de unas economías de escala sin precedentes con impactos económicos profundos. Y fundamentalmente debido a la concurrencia de fuentes de este tipo de economías muy importantes tanto en la parte proveedora como en la demanda.

De esa forma es posible ofrecer servicios de computación (colaboración, comunicaciones unificadas, mensajería instantánea, etc.) muy avanzados, a costes que de otra forma sólo hubieran estado accesibles a los grandes presupuestos. Y en el caso de Microsoft, con las debidas garantías de seguridad y privacidad para ayudar a los usuarios en el cumplimiento de sus obligaciones legales (LOPD).

Microsoft España incorpora a sus servicios *cloud* aproximadamente 40 pymes por semana, especialmente a través de los servicios de alta colaboración y productividad prestados por Office 365.

Calidad

en los centros de contacto con el cliente



**José Ángel
Valderrama**
Gerente Nuevas
Tecnologías
AENOR

Los servicios de atención al cliente son un elemento clave de la reputación corporativa. Además, tienen un importante papel en la calidad percibida del producto o servicio, por lo que constituyen un elemento diferenciador entre los distintos proveedores del mercado. Esto es especialmente notorio en el caso de productos y servicios de consumo masivo, pero no lo es menos para el resto.

Y es que, los centros de contacto con el cliente (*customer contact center* o CCC) son los centros desde los que se proporcionan los servicios de

interacción o comunicación con el cliente, a través de cualquier canal (teléfono, correo postal, *e-mail*, SMS, fax, chat, interacción vía web, etc.). Así, tienen un papel fundamental en las relaciones entre proveedores de servicios y productos y sus clientes.

En este sentido, según la encuesta *American Express Global Customer Service Barometer* de 2012, el 75% de la muestra de clientes encuestados dicen que gastaron más con una compañía debido a experiencias positivas con los servicios de atención al cliente. Por el contrario, el 55% decidió no

UNE-EN 15838

La Norma UNE-EN 15838 proporciona requerimientos comunes a cualquier tipo de centro de contacto con el cliente, independientemente de que sea interno o externo, de su tamaño o sector de actividad. El objetivo es beneficiar a todos estos centros y a sus clientes, fomentando el desarrollo de servicios eficaces, de alta calidad, eficientes en los costes, que cumplan las expectativas del cliente y protejan al consumidor.

realizar una transacción o compra debido a una mala experiencia con dichos servicios.

Los CCC pueden ser tanto internos como contratados externamente, en ocasiones ubicados en países muy distantes geográfica y culturalmente de los clientes. Cada opción tiene sus ventajas e inconvenientes, según su nivel de conocimiento del negocio o de los aspectos técnicos del CCC en eficiencia y gestión de costes, idioma o entorno cultural, entre otros factores. En esta línea, el estudio de DBK "La Demanda de Servicios de Call Center"

de 2011 muestra que el 45% de las grandes empresas españolas subcontratan el servicio de *contact center*, a la vez que la calidad es el motivo que esgrimen el 62% de las empresas que gestionan directamente este servicio.

Mandato de la Comisión Europea

Con el objetivo de proporcionar criterios relativos a la calidad del servicio para los CCC, la Comisión Europea estableció el mandato M/378. Como resultado, en el año 2009 se publicó la norma europea que fue

adoptada y publicada por AENOR como UNE-EN 15838 *Centros de Contacto con el Cliente. Requisitos para la prestación del servicio*, en junio de 2010. Para su elaboración se tuvieron en cuenta los estándares previamente existentes en varios países europeos, así como el estándar americano COPC sobre gestión de procesos y el rendimiento del centro de contacto, llevándose a cabo la necesaria armonización. El resultado ha sido ratificado por todos los países europeos, que han procedido a anular todas las normas nacionales preexistentes. ►

Ventajas de la Marca AENOR para los servicios de CCC

- **Aplicar** el modelo europeo, promovido y reconocido desde la Comisión Europea y los organismos de europeos normalización, que incorpora la experiencia sectorial y de los modelos previamente existentes.
- **Integrable** en otros sistemas de gestión (ISO 9001, ISO 27001, etc.), a la vez que aporta un enfoque sectorial y novedoso.
- **Genera** credibilidad y confianza, tanto interna como hacia el exterior, apoyando una imagen de calidad en los servicios de la organización.
- **Apoya** el enfoque de la Dirección del centro de contacto y la actividad del responsable de la calidad.
- **Contribuye** a la mejora continua.
- **Mejora** en la calidad del contacto con el cliente y, por ello, aporta ventajas competitivas y evita el riesgo de críticas del cliente por mal servicio o fallos en el mismo.
- **Mejora** en la eficiencia de costes, manteniendo la calidad y eficacia del contacto, mediante mejoras de procesos y comprensión del servicio.
- **Mejoras** en retención y de las habilidades del personal.
- **Mejoras** en la satisfacción del cliente.

Foto: Transcom



Foto: Transcom



» Con la Norma UNE-EN 15838 la Comisión Europea pretende proporcionar requerimientos comunes a todos los centros, tanto internos como a los contratados externamente, con independencia del sector del servicio, del enfoque técnico de la prestación del mismo o del prestador. El objetivo es beneficiar a todos los tipos de centros de contacto y a sus clientes, fomentando el desarrollo de servicios eficaces, de alta calidad, eficientes en los costes, que cumplan las expectativas del cliente y protejan al consumidor.

Se trata de una norma de aplicación voluntaria, que especifica los requisitos

aplicables a los CCC y cuyo cumplimiento puede ser certificado. Para ello AENOR ha desarrollado el esquema de certificación Marca AENOR para los Servicios de Centro de Contacto con el Cliente.

En cuanto a los requisitos, la norma establece un modelo de gestión integral del desempeño que contempla todos los aspectos del centro de contacto. La estructura está basada en el modelo EFQM y se compone de siete partes, cuatro referidas a aspectos de la organización (gestión estratégica y política, agentes o empleados del CC, infraestructura, y procesos); y tres áreas de resultados (satisfacción del cliente, responsabilidad social e indicadores clave del rendimiento). Para cada parte establece los requisitos que hay que cumplir:

Gestión estratégica y política: marca requisitos respecto a la definición y revisión de la estrategia y el sistema de

Los requisitos de la norma incluyen aspectos de gestión estratégica y política, agentes o empleados del CCC, infraestructura, procesos, satisfacción del cliente, responsabilidad social e indicadores clave del rendimiento



gestión del CCC, así como para la descripción de los puestos de trabajo, sus funciones y responsabilidades.

Agentes: establece requisitos relativos a la gestión de los agentes (competencias requeridas, selección, cualificación, supervisión y evaluación del rendimiento, la medición de la satisfacción y la protección de su privacidad).

Infraestructura: el CCC debe disponer de los sistemas de gestión de contactos adecuados, que satisfagan las obligaciones de confidencialidad y protección de datos, y puedan restablecerse ante contingencias según los acuerdos con la organización cliente.

Procesos: deben documentarse los procesos, que proporcionarán una funcionalidad y rendimientos adecuados a los acuerdos con el cliente y la estrategia de la organización. Los procesos incluyen la gestión del asesoramiento y acuerdos con la organización cliente y sus estadísticas del servicio, el »

ENTREVISTA



Cristina Martínez

Business Support & Performance Manager Iberia & Latam
Transcom

« El sector de *contact-center* tiene muchas particularidades »

¿Qué motivó a Transcom a implantar la norma de centros de contacto con el cliente?

Actualmente estamos inmersos en un programa de despliegue de un sistema de gestión de la calidad total como factor estratégico. Y esta certificación es un paso más en la apuesta de la compañía por la excelencia y la calidad de sus servicios, que nos ayudará a mejorar la experiencia de los clientes que nos contactan. La Norma UNE-EN 15838 atiende a las necesidades específicas del sector de *contact center* que dentro del sector servicios tiene muchas particularidades, recogiendo aspectos clave que garantizan la satisfacción del cliente, del usuario final y que cubre regulaciones y mejores prácticas del sector.

¿Cuáles fueron los principales retos y apoyos del proceso?

Hemos gozado de un apoyo generalizado en todas las áreas de la compañía. Al inicio del pasado año, la Dirección General vio la necesidad de reforzar la organización con un departamento para la mejora de negocio con el objeto de crear las bases de un sistema de gestión sólido. La Política de Calidad de Transcom se centra en la plena satisfacción del cliente mediante el desempeño de servicios de alta calidad y valor añadido. La calidad se está interiorizando cada vez más en la compañía, por tanto, sólo nos hemos encontrado con aliados que han empujado el proceso hacia el éxito y el reconocimiento interno y externo, como el de AENOR.

Transcom es una organización con presencia en cerca de 30 países ¿Tienen previsto implantar esta norma en otros países?

Efectivamente, la presencia de Transcom en el ámbito mundial es muy extensa. Todos los centros compartimos una cultura y una forma de hacer las cosas que nosotros denominamos *One Transcom*, y la calidad es uno de sus elementos estratégicos. Actualmente, estamos impulsando la certificación en otros centros. Ya hemos arrancado el proceso para más servicios en España y Latinoamérica y, por supuesto, mantendremos la certificación en nuestros servicios de León.

¿Cómo perciben la certificación sus distintos interlocutores?

Desde el principio, la compañía ha estado volcada en lograr el éxito de este proceso de certificación y se ha percibido por el equipo de operaciones como un mejor marco de trabajo con una meta concreta que, por tanto, permite "no bajar la guardia" y lograr un buen desempeño de los servicios. La percepción de las áreas de soporte es igualmente positiva, ya que ha aportado aun mayor visibilidad sobre la importancia y complejidad de procesos clave del sector como el dimensionamiento, reclutamiento, selección o mejora del rendimiento, por poner algún ejemplo.

■ Estructura de un centro de contacto con el cliente



- tratamiento de las desviaciones, el seguimiento de la calidad del proceso, la gestión de la plantilla, el tratamiento de quejas de clientes/usuarios, la protección de la confidencialidad y privacidad, y para asegurar la continuidad del servicio.

Satisfacción del cliente: debe medirse e informar periódicamente a la organización cliente de los resultados, incluyendo el análisis de las quejas. Establece los principios éticos que hay que asegurar en los contactos realizados.

Responsabilidad social: la norma recomienda promover una buena comunicación con los grupos sociales, considerando el impacto de las actividades del CCC en la sociedad y el entorno.

Indicadores clave del rendimiento (ICR), que permiten cuantificar

los objetivos en relación con agentes, clientes, procesos, la calidad del contacto y la infraestructura. Hay 12 indicadores obligatorios, entre otros el nivel de servicio, la precisión de la previsión, la tasa de abandono, desgaste del agente, satisfacción del cliente, resolución al primer contacto o calidad del contacto. Según los acuerdos con la organización cliente, el CCC debe determinar y asumir los objetivos de ICR de manera realista.

Proyecto pionero de certificación

Durante 2012, AENOR desarrolló el proyecto de certificación de CCC. Se ha realizado con proveedores de servicios de *contact center*, y para centros ubicados en León (Transcom y Telemark) y en Madrid (SERTEL y CEE

SERTEL). En este proceso, las empresas ubicadas en León han contado con el apoyo de INTECO.

El alcance de los servicios certificados abarca servicios *inbound*, *outbound* y *back office* realizados por diversos canales de contacto (teléfono, *e-mail*, chat, etc.), y prestados para organizaciones de diverso tamaño y sector de actividad.

El resultado ha sido la elaboración del esquema de certificación Marca AENOR para los Servicios de Centro de Contacto con el Cliente y la certificación de los centros de contacto participantes en el proyecto piloto. La certificación exige el cumplimiento de los requisitos establecidos en la Norma UNE-EN 15838 e incluye exigencias adicionales respecto al sistema de gestión de la organización. Dichas exigencias se encuentran recogidas en el Reglamento Particular para esta certificación.

La certificación se dirige a cualquier organización, o parte de ésta, que haya implantado la Norma UNE-EN 15838 y por ello para cualquier tipo

La implementación y certificación debe ayudar a mejorar tanto el servicio al cliente como el éxito del negocio, contribuyendo a lograr la satisfacción del cliente, del personal y de las partes afectadas, así como a crear una cultura de mejora continua





de centro de contacto con el cliente, independientemente de que sea interno o externo, de su tamaño y sector de actividad.

El proceso de certificación sigue las fases y actividades comunes para otros esquemas, como por ejemplo gestión de la calidad ISO 9001 o seguridad de la información ISO 27001, entre otros. La auditoría se realiza en dos fases. La primera sirve para realizar un análisis general de la conformidad con los requisitos aplicables; y la segunda para la evaluación de la conformidad de los servicios prestados en los centros de contacto con los requisitos establecidos en la Norma UNE-EN 15838 y en el Reglamento Particular. Esta auditoría incluirá:

- **Auditoría del sistema de gestión.** Verifica la definición de los procesos, los registros y resultados de los servicios, el tratamiento de quejas y reclamaciones, y la conformidad con todos los requisitos y criterios establecidos en la Norma UNE-EN 15838 y en el Reglamento Particular.

PUBLICACIONES DE AENOR RELACIONADAS



- **Gestión de las reclamaciones. De la insatisfacción a la fidelidad**
- **Satisfacción del cliente**
- **Modelo Q+4D: cómo medir la satisfacción del cliente más allá de la calidad percibida**

- **Verificación de la realización del servicio.** La selección de los servicios que hay que verificar se realiza teniendo en cuenta la tipología de los mismos, las características de los clientes y otras informaciones disponibles, como por ejemplo los resultados de anteriores auditorías.

Para el mantenimiento de la certificación en vigor se ha establecido la realización de auditorías anuales de seguimiento, que a los objetivos anteriormente citados incorporan la revisión del uso de la marca y del certificado concedido.

La implementación y certificación debe ayudar a mejorar tanto el servicio al cliente como el éxito del negocio,

contribuyendo a lograr la satisfacción del cliente, del personal y de las partes afectadas, así como a crear una cultura de mejora continua.

Si bien el CCC puede implementar y certificar exclusivamente la Norma UNE-EN 15838, también puede optar por integrar procesos y documentos con otros esquemas normativos voluntarios implantados, como el Sistema de Gestión de la calidad (ISO 9001), Seguridad de la Información (ISO 27001), Responsabilidad Social, Modelo EFQM, gestión de reclamaciones de clientes, etc. La complementariedad de dichos esquemas facilita en gran medida la implantación, así como el propio proceso de certificación. ■

Antonio Gella

Director de Prevención, Salud, Medio Ambiente y Calidad
Gas Natural Fenosa

“La calidad, en su sentido más amplio, debe ser un hecho diferenciador de la industria española”

En Gas Natural Fenosa los sistemas de gestión constituyen un medio de trabajo para facilitar la ejecución de procesos, su control, seguimiento y mejora en todas las empresas del grupo, presente en más de 25 países. Para Antonio Gella, además de la implicación de la alta dirección, la clave para implantar con éxito estos sistemas es el compromiso de las personas y equipos que forman parte de la organización.

¿De qué forma se estructura la presencia en el exterior de Gas Natural Fenosa?

Estamos presentes en los cinco continentes y con diferentes negocios. Esta presencia internacional se estructura de dos formas distintas. En América Latina la gestión de nuestra actividad está centralizada bajo una única Dirección General. Por otro lado, la actividad en Europa y en el Mediterráneo se estructura a través de las diferentes Direcciones Generales dedicadas a los negocios principales; es decir, negocio regulado, generación, comercialización, etc. En ambos casos las Direcciones Generales atienden a las directrices que desde la Corporación se transmiten, lo cual permite homogenizar los proyectos y procesos, maximizar las sinergias en gestión y compartir el aprendizaje, lo que resulta fundamental para la mejora continua de nuestros procesos.

¿Qué modelo sigue para implementar unos niveles de calidad homogéneos en distintos países, con diferentes culturas y formas de hacer? ¿Centralizado o descentralizado?

El modelo que está implantado es un modelo centralizado de gestión suficientemente definido como para garantizar la homogeneidad, a la vez que suficientemente flexible como para adaptarse a las peculiaridades de los negocios y países. Para ello es fundamental el papel de la Direcciones Corporativas, ya que tienen el doble papel de definir las políticas generales y asegurar su implantación correcta, así como saber captar las mejores iniciativas de éxito que surgen en cada país, trasmitirlas y adaptarlas al resto de países y negocios. En este sentido, las auditorías nos sirven para detectar este tipo de iniciativas. Para ello, además del equipo central en España, en

cada país trabajan representaciones específicas de las áreas de calidad, medio ambiente, seguridad industrial y salud. Esto se lleva a cabo en todo el grupo; esto es, en los diferentes países, empresas y negocios que suman casi 16.000 trabajadores.

La amplia experiencia del Grupo en España, ¿en qué forma ha influenciado las soluciones en materia de calidad y medio ambiente aplicadas en los distintos países?

Evidentemente nuestro origen está en España, pero la expansión internacional se inició en los años 80 con el gasoducto del Magreb. Nuestra buena capacidad de adaptación creo que se debe a dos razones. En primer lugar a que hemos estado en distintos procesos de fusiones y adquisiciones. Este hecho nos ha conferido una capacidad de integración muy alta de diferentes culturas y formas que suman. Esto mismo, y en segundo lugar, se ha producido con la compra de empresas fuera de nuestras fronteras. Por ello, nuestro modelo de gestión se ha nutrido de diversas fuentes, siendo ésta la clave de su capacidad de adaptación. ►



BIO

Antonio Gella se incorporó a Gas Natural Fenosa en 1987, desarrollando sus funciones en diferentes puestos del Área Técnica de Distribución de Gas, entre ellos el de responsable del Departamento de Auditoría Técnica en certificación de sistemas de gestión ISO 9001 e ISO 14001. Antes de ser nombrado Director de Prevención, Salud, Medio Ambiente y Aseguramiento de la Calidad del Grupo Gas Natural Fenosa, estuvo durante 13 años al frente de la Dirección de Explotación de Distribución en Europa de Gas Natural. Ingeniero Técnico Industrial y Graduado en Ingeniería Mecánica, Gella cuenta con un Máster en Gestión y Dirección de Empresas (UPC) y estudios de Postgrado en Gestión de Empresas (IESE). Además, ha desarrollado actividad docente en el Instituto Superior de la Energía, en el Club Español de la Energía, SEDIGAS y en la Universidad Corporativa de Gas Natural Fenosa.

ENTREVISTA

Antonio Gella

» **Su estructura de programas de referencia, como por ejemplo la Iniciativa Menos GEI, ¿es de aplicación mundial o en países seleccionados?**

La Iniciativa Menos GEI es de aplicación global dentro de nuestra compañía. Esta iniciativa se basa en ocho principios que tienen por objeto minimizar las emisiones de gases de efecto invernadero derivadas de nuestra actividad. Se enmarca dentro de la estrategia de empresa y se articula a través de tres ejes principales: mejora de la ecoeficiencia, gestión del carbono y concienciación de la sociedad.

sus dimensiones económicas y ambientales. Además es un elemento competitivo importante sobre todo para los grandes consumidores. La reciente Directiva 2012/27/EU proporciona un soporte que consideramos fundamental para este tipo de actuaciones por lo que, desde mi punto de vista, el éxito de este tipo de sistemas está garantizado; no sé si a tan corto plazo como se esperaba, porque hay que tener en cuenta que la actual crisis quizás puede ralentizar un poco su desarrollo.

En nuestro caso, contamos con experiencia en la implantación y certificación de este

procesos transversales que se aplican a toda la compañía en todos los países; y para ello las normas técnicas y de gestión suponen una herramienta esencial para definir y comunicar la sistemática de funcionamiento. En algunos casos, por requisitos regulatorios y situaciones específicas se deben adaptar a las necesidades de algún país.

En su opinión, ¿cuáles son los elementos clave para la implantación con éxito de un sistema de gestión?

Debe estar muy claro desde su origen que el sistema de gestión es un medio de trabajo



“Nuestro modelo de gestión se ha nutrido de diversas fuentes, siendo ésta la clave de su capacidad de adaptación”

“Estar certificado ayuda a estar bien situado y valorado en el exterior”



Todos nuestros programas de medio ambiente y de otros campos se desarrollan globalmente, para todo el grupo. De hecho, creo que estamos muy bien situados internacionalmente. Por ejemplo, en el Índice Sostenibilidad *Dow Jones* somos la primera empresa gasista del mundo, y en el *Carbon Disclosure Project* somos la primera española y la tercera del mundo de las 500 que lo forman.

España aparece en el primer puesto del ranking ISO sobre certificaciones del Sistema de Gestión de Eficiencia Energética, cuya publicación despertó grandes expectativas ¿cree que se cumplirán?

Creo que la eficiencia energética es uno de los pilares para el desarrollo sostenible en

tipo de sistemas con beneficios claros y directos en los propios procesos productivos. Asimismo, y dada la naturaleza de Gas Natural Fenosa, contamos con diversos productos en nuestra cartera que tienen como valor principal la optimización del consumo de energía.

¿Cómo ayuda la aplicación de sistemas de gestión a la internacionalización de las operaciones? ¿Qué papel desempeñan las normas técnicas como lenguaje entre empresas de distintas localizaciones?

Estar certificado ayuda a estar bien situado y valorado en el exterior. Y los inversores cada vez valoran más que las empresas incluyan en sus estrategias aspectos como Responsabilidad Social Corporativa o políticas ambientales adecuadas. Por otra parte, existen

para facilitar la ejecución de procesos, su control, seguimiento y mejora. Esto es básico, porque si se ve solamente como una carga más al trabajo diario, comenzamos mal. Para ello también es imprescindible la implicación y convencimiento al máximo nivel. Una vez alcanzados estos puntos, debe llevarse a cabo una buena planificación en la que las responsabilidades y recursos estén claramente definidos. Y el principal valor son las personas y equipos que lo hacen posible, teniendo siempre presente que una vez haya madurado, el sistema debe trabajar para nosotros y aportarnos valor.

¿Cómo estructura Gas Natural Fenosa el mantenimiento de un nivel determinado de calidad entre sus proveedores?

Gas Natural Fenosa cuenta con procedimientos de homologación y control de proveedores que permiten garantizar el cumplimiento de los requisitos mínimos que les exigimos. La gestión de la cadena de suministro de Gas Natural Fenosa busca el establecimiento de relaciones comerciales a largo plazo. Cada vez es más necesario, e incluso imprescindible, no tener proveedores sino tener partners, garantizando en todo momento el cumplimiento de las condiciones contractuales previamente establecidas. Con un partner buscas establecer relaciones a largo plazo que te permitan también mejoras

procesos de manera adecuada y eficiente y que cumplimos con los requisitos que nos aplican. Adicionalmente, buscamos que los procesos de auditoría aporten valor a la hora de buscar debilidades u oportunidades de mejora en nuestros procesos, sin perder de vista el objetivo del negocio.

¿Qué valoración hace de la estructura de la calidad en el tejido económico español, frente a otros países desarrollados? ¿Cree que podría ser un elemento diferenciador de la Marca España?

En el entorno en el que desarrollamos

más competitivo actualmente sin tener más calidad. Yo creo que la calidad en España es muy buena, tal vez nos falta comunicarlo en algunos sectores fuera de nuestras fronteras.

¿Cómo ha evolucionado en las empresas el papel del responsable de calidad y de medio ambiente en los últimos años? ¿Cómo ve su futuro?

La calidad, el medio ambiente y también la seguridad y salud en el trabajo, se ha posicionado como un asunto estratégico para las empresas. No se entiende que una empresa pueda ser líder en un sector y que no lo

“Calidad, medio ambiente y la seguridad y salud en el trabajo se han posicionado como asuntos estratégicos para las empresas”

“El responsable de calidad y medio ambiente debe estar más orientado al cliente, a los procesos y a su optimización y mejora”

y conseguir un beneficio mutuo, tanto para proveedores como para la propia compañía. Y, evidentemente se les pide que estén en línea con la cultura que tiene Gas Natural Fenosa. Y para ello, las normas internacionales de calidad son el referente básico.

En este sentido, cabe señalar que el modelo de compras de Gas Natural Fenosa que forma parte crítica de esta gestión ha sido reconocido en la tercera edición del Premio Diamante de AERCE en la categoría “Transformación de la función de compras”.

¿Qué es lo que espera una organización como Gas Natural Fenosa de una entidad certificadora?

Para nosotros la entidad certificadora tiene que garantizarnos que llevamos a cabo los

nuestra actividad, la calidad, tanto ambiental como del producto y servicio que prestamos, juega un papel fundamental. Así, resulta evidente el impacto que tiene en el consumidor un servicio deficiente en los procesos de distribución de energía.

Por otro lado, hoy en día no se comprendería el desarrollo de nuestras actividades sin ir más allá de lo que la normativa en materia ambiental y de sostenibilidad nos exige. La calidad, en su sentido más amplio, debe ser un hecho diferenciador de la industria española, que nos defina cuando desarrollamos nuestro trabajo en otras geografías, tal como ya ocurre en mucho de los sectores industriales, como por ejemplo el de la energía. Y, desde luego, es uno de los pilares básicos y de las palancas para salir de la crisis. No se es

quiera ser en estos ámbitos. Entonces pasa de ser un tema voluntario a convertirse en un valor estratégico imprescindible. Esta evolución se puede ver igualmente en dónde están situadas las direcciones que se encargan de estos aspectos en las organizaciones: cada vez más cerca de la alta dirección. Todo ello ha hecho que el responsable de calidad y medio ambiente deba estar más orientado al cliente, a los procesos y a su optimización y mejora.

Por otro lado el responsable de medio ambiente orienta su actividad al impacto ambiental derivado de la actividad productiva y a los stakeholders, garantizando que el proceso productivo se realiza de acuerdo con los condicionantes tanto internos como externos que demanda la sociedad. ▀

GESTIÓN DEL PATRIMONIO PERSONAL

El objetivo de la nueva especificación de AENOR sobre asesoramiento en gestión del patrimonio personal es promover una referencia globalmente aceptada para las organizaciones que proporcionan un servicio profesional de asesoramiento del patrimonio personal.

Reconocimiento a la ética, competencia y experiencia



**Ramón
Palacios**
Gerente
de Calidad
Avanzada
AENOR

El asesoramiento en la gestión del patrimonio personal es un proceso diseñado para permitir que los consumidores consigan sus objetivos financieros personales. Así, el servicio en este ámbito se proporciona por un asesor en gestión del patrimonio que, a su vez, asesora a los clientes. Por ello, los consumidores tienen que tener plena confianza en la organización que les presta este servicio.

En este marco, AENOR ha publicado una especificación con el objetivo de conseguir y promover una referencia globalmente aceptada para las organizaciones que proporcionan un

servicio profesional de asesoramiento del patrimonio personal. Se trata de la especificación *Asesoramiento en Gestión del Patrimonio Personal*, basada en la Norma UNE-ISO 22222 *Asesoramiento en gestión del patrimonio personal. Requisitos para los*

gestores de patrimonios personales, que establece los requisitos que hay que implantar para asegurar que el servicio que se presta a los clientes es de excelente calidad en lo que respecta a los diferentes procesos que se ejecutan. Asimismo, se asegura un comportamiento responsable y ético de los asesores que reúnen las competencias y la experiencia requeridas para satisfacer siempre las »





GESTIÓN DEL PATRIMONIO PERSONAL

- » expectativas de los clientes en cuanto a ahorro e inversión.

El cumplimiento de los requisitos del servicio de asesoramiento en gestión del patrimonio personal es una tarea compleja que exige tener conocimientos, habilidades y experiencia especializados por parte de los gestores que prestan el servicio o asesores. Por ello, esta especificación también define los procesos para el servicio de asesoramiento en gestión de la cartera de productos de ahorro del

patrimonio personal y especifica los requisitos relativos a un comportamiento responsable y ético, a la competencia y a la experiencia exigibles para la organización que asesora en gestión del patrimonio personal. El asesoramiento en gestión del patrimonio personal no lleva implícita la gestión delegada de carteras, ni de todo el patrimonio del cliente.

Esta nueva especificación es aplicable a todas las organizaciones financieras que presten servicios de

asesoramiento en gestión del patrimonio personal y que estén incluidas en los Registros Oficiales de la CNMV (Comisión Nacional del Mercado de Valores) y en el Registro del Banco de España. Así, describe y aborda diversos métodos de evaluación de la conformidad y especifica los requisitos aplicables a cada uno de ellos.

Las ventajas de la certificación de acuerdo con esta especificación están, principalmente, enfocadas a asegurar que el cliente puede estar completamente seguro de que la información que se le proporciona es la correcta y la que mejor se puede adaptar a sus necesidades. Además, permite transmitir tranquilidad y confianza a los clientes; asegurar la profesionalidad de los responsables de este servicio;

La especificación aplica a todas las organizaciones financieras que presten servicio de asesoramiento en gestión del patrimonio personal y estén incluidas en los registros oficiales de la CNMV y del Banco de España

ENTREVISTA

**Antonio Martínez**

Director de la Secretaría Técnica
Ibercaja

« El asesoramiento es la piedra angular de nuestro modelo de Banca Personal »

¿Cuándo nació el servicio de Banca Personal en Ibercaja y a quién va dirigido?

El modelo de Banca Personal de Ibercaja nació en el año 2009 con una doble intención. Por un lado, para homogeneizar y sistematizar el servicio que se venía prestando a clientes de determinado volumen de ahorro financiero, mejorándolo y adaptándolo a un cliente mucho más exigente y a un mercado más competitivo. Y, por otro, pretendíamos formalizar el modelo como palanca previa para la captación de nuevos clientes de este segmento. La Banca Personal se configuraba, así, como un proyecto estratégico para el desarrollo futuro de Ibercaja. Y así lo sigue siendo a día de hoy. Apostamos por ofrecer un servicio especializado, personalizado, cercano a nuestros clientes y con el asesoramiento como eje central del mismo.

¿Qué les motivó a implantar una especificación técnica de calidad en la prestación del servicio de asesoramiento en gestión del patrimonio personal?

Como decía, el asesoramiento es la piedra angular de nuestro modelo de Banca Personal. Y, por lo tanto, debe ser de la máxima calidad y profesionalidad. En Ibercaja siempre hemos creído en el valor del método y la sistematización para alcanzar cotas elevadas de calidad. Y en las certificaciones como impulsoras clave de dinámicas internas de mejora continua. Sobre esta base, unos profesionales cualificados como los que tenemos en Ibercaja marcan la diferencia. Si, además, podíamos ser los primeros de la industria en abrir este camino, mejor que mejor. Creemos que el asesoramiento profesional aporta verdadero valor a los clientes y que va a ser una variable clave a la hora de elegir en qué entidad depositan su confianza.

¿Ha reforzado algún proceso esta certificación?

La certificación ha supuesto un refrendo al modelo desarrollado en los últimos cuatro años. Y el proceso para obtenerla ha sido extensivo en su alcance e intensivo en su profundidad. Se ha puesto mucho foco en todos los aspectos relacionados con el control del asesoramiento realizado y con su adecuación a las necesidades y perfil de riesgo de cada cliente. Todas las políticas de recursos humanos relacionadas con este servicio (selección, capacitación, experiencia, etc.) han constituido otro ámbito clave del proceso. Y ha sido objeto de minuciosa revisión por parte de los auditores todo lo relacionado con el proceso de asesoramiento, propiamente dicho, y de venta.

¿Cómo cree que perciben los clientes de Banca Personal este certificado?

En nuestro negocio, para gozar de la confianza del cliente, son clave dos aspectos: la solvencia -ser una entidad con unos sólidos fundamentos financieros- y la calidad del servicio ofrecido. Y para el cliente de Banca Personal, la obtención de este certificado es la confirmación, por parte de un tercero de reconocido prestigio -AENOR-, de que el servicio de asesoramiento que se le ofrece cumple unos elevados niveles de calidad. En otras palabras, que puede estar tranquilo porque sólo se le ofrece aquello que encaja verdaderamente con sus necesidades financieras. Y porque cuenta con un gestor especialista que realiza un seguimiento continuo de la evolución de sus inversiones. Esta certificación es una garantía adicional para nuestros clientes, un logro del que nos sentimos orgullosos y un acicate para seguir mejorando cada día en el servicio ofrecido.

optimizar los procesos de la organización; y asegurar los principios éticos del asesoramiento en este servicio.

Proceso de certificación

La organización deberá planificar y controlar los procesos necesarios para el asesoramiento en gestión del patrimonio personal para que estén de acuerdo con su estrategia. Entre los procesos mínimos que se deben identificar están los siguientes:

- Establecimiento y definición de la relación entre el cliente y la organización.
- Recopilación de datos del cliente y determinación de objetivos y expectativas.
- Análisis y valoración del *estatus* financiero del cliente.





Los asesores en gestión del patrimonio personal...

- **Cuentan** con conocimientos generales amplios de la normativa y la reglamentación aplicable al asesoramiento en gestión del patrimonio personal.
- **Conocen** y asumen la normativa y la reglamentación aplicable a las que están sujetos, incluyendo las emanadas de cualquier organismo profesional o regulador.
- **Comprenden** qué servicios específicos deberían prestarse en función del campo de aplicación del servicio de asesoramiento en gestión del patrimonio personal que se ofrece al cliente.

- » • Desarrollo y presentación del plan financiero.
- Implementación de las recomendaciones del asesoramiento en gestión del patrimonio personal.
- Seguimiento del plan financiero personal y de la relación de asesoramiento en gestión del patrimonio personal.

Por todo ello, esta certificación ofrece un gran valor a los clientes y usuarios: la confianza en el tratamiento de sus productos financieros. Esta confianza está apoyada en la evaluación sobre la conducta ética que tiene que evaluar la organización a sus asesores de patrimonio. De esta manera, la organización exige a sus asesores no sólo una conducta ética, sino también una formación, competencia y experiencia específica para poder desarrollar ese puesto de trabajo.

Ética

La organización deberá establecer los mecanismos oportunos que permitan el cumplimiento, de los requisitos marcados en lo relativo a ética, competencia y experiencia de los asesores en gestión del patrimonio, así como efectuar un seguimiento continuo y proactivo del mismo.

Respecto a los principios éticos del asesoramiento en gestión del patrimonio hay que tener en cuenta los que se desarrollan a continuación.

Integridad. Se trata de actuar de forma competente y responsable, fiable y leal en todas las relaciones profesionales.

Prioridad de los intereses del cliente. Los intereses legítimos del cliente deben ser primordiales.

Cuidado y diligencia debidos. Los asesores deben tener la competencia necesaria y exigida para realizar su trabajo.

Cumplimiento y profesionalidad. Los profesionales que prestan este servicio, deben cumplir la normativa y la reglamentación aplicables, y observar las normas de buenas prácticas profesionales.

Transparencia en los conflictos de intereses. Se deben gestionar de manera transparente todos los conflictos de intereses que surjan durante la prestación de un servicio.

Comunicación. Los asesores en gestión del patrimonio personal deben transmitir la información y las recomendaciones de una manera comprensible, eficaz y constructiva.



Objetividad. Deben actuar de manera objetiva y recomendar soluciones adaptadas a la situación del cliente.

Confidencialidad. Los asesores deben conocer y deben hacer velar por el cumplimiento de la Ley de Protección de Datos.

Obligaciones en materia de transmitir información exacta y relevante. Los asesores en gestión del patrimonio personal deben suministrar información exacta y relevante.

Competencia de los asesores. Relativa a la formación que deben tener.

Formación continua

Según indica la especificación, la organización debe identificar los requisitos de formación necesarios, así como evaluar las acciones tomadas. El desarrollo profesional continuo está relacionado con el mantenimiento y la mejora de los conocimientos, habilidades y atributos personales. Así, es la organización quien tendrá que establecer los mecanismos oportunos para asegurar y demostrar el desarrollo profesional continuo de sus asesores.

Asimismo, se identificarán los requisitos necesarios de experiencia para poder ejercer un puesto de estas

características. Y también hay que tener en cuenta unos requisitos mínimos de sistemas de gestión.

Por otra parte, se deben emprender herramientas para medir el grado de cumplimiento de estos requisitos. Así, para conseguir este objetivo, hay que tener en cuenta los siguientes factores.

Satisfacción del cliente. La organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos. Para ello, determinará los métodos que le permitan obtener y utilizar dicha información.

Auditorías internas. Se debe efectuar periódicamente, de acuerdo con

PUBLICACIONES DE AENOR RELACIONADAS



- Asesoramiento en gestión del patrimonio personal

un calendario y un método predeterminado, auditorías internas de las actividades de la organización. El objetivo es verificar que cumplen con los requisitos del sistema de gestión y de la especificación.

Estudios comparativos con las mejores prácticas. Es aconsejable realizar estudios comparativos para buscar las mejores prácticas dentro y fuera de la organización, con el propósito de mejorar su propio desempeño.

Indicadores de desempeño. La organización debe realizar el seguimiento y medición de los procesos de gestión. Estos métodos demostrarán la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados.

No conformidades, quejas y reclamaciones. Se establecerá un método para la identificación, recogida, gestión y respuesta a las no conformidades, quejas y reclamaciones de los clientes que pudieran recibirse relacionadas con el asesoramiento en gestión del patrimonio personal.

Ibercaja ha sido la primera entidad financiera que ha obtenido esta certificación para su servicio de Banca Personal. ►

La certificación ofrece confianza sobre el tratamiento de los productos financieros





CERTIFICACIÓN AEROESPACIAL

En sus más de diez años de experiencia en la actividad de certificación aeroespacial, AENOR ha evolucionado conjuntamente con sus clientes dando respuesta a sus necesidades tanto en España como fuera de nuestras fronteras. Así, ha triplicado el número de empresas certificadas para la actividad de mantenimiento aeronáutico, convirtiéndose en una de las entidades de certificación de referencia en Europa.

Dar respuesta a la globalización

David Martínez
Gerente
Aeroespacial
AENOR

La industria aeronáutica española es la quinta industria europea del sector tanto por volumen de producción como por nivel de empleo. En el último decenio, esta industria ha tenido un rápido crecimiento (medido en términos de producción consolidada), cercano al 11% anual, con una destacada contribución a la I+D. En este sentido, tanto Boeing como Airbus disponen de centros de I+D en España.

Y es que, la industria aeronáutica en España está altamente desarrollada y especializada. Así, es líder en el ámbito de materiales compuestos, motores de turbina de baja presión, simuladores de vuelo, y fabricación de aeronaves de pequeño y mediano tamaño, incluyendo su mantenimiento y desempeñando un papel muy destacado en los proyectos aeroespaciales que se desarrollan en la actualidad en la Unión Europea.

Uno de los principales retos de la industria aeronáutica es mejorar continuamente y producir productos seguros y fiables que cumplan o excedan los requisitos del cliente y reglamentarios, asegurando así su satisfacción. La globalización de la industria y la diversidad resultante de requisitos y expectativas regionales y nacionales hacen difícil la consecución de este objetivo. La industria aeroespacial estableció en el año 1998 el IAQG (*International Aerospace Quality Group*), con representantes de compañías de América, Asia/Pacífico y Europa, para implementar iniciativas que supongan mejoras significativas en la calidad y reducciones en el costo a través del flujo de valor.

Como resultado de este esfuerzo común del IAQG se publicaron las Normas UNE-EN 9100, UNE-EN 9110 y UNE-EN 9120, que han sido revisadas en 2009 y 2010. Así, las actividades de fabricación de componentes ►



CERTIFICACIÓN AEROESPACIAL



► aeronáuticos se contemplan en la Norma UNE-EN 9100, la UNE-EN 9110 es específica para las actividades de mantenimiento aeronáutico y la Norma UNE-EN 9120 contempla las actividades de almacenamiento y distribución de material aeronáutico. Esta serie de normas, basadas en la ISO 9001, han sido revisadas con un claro objetivo: la producción de productos más seguros y fiables, y la mejora continua.

Mejora continua

AENOR, como entidad de certificación, siempre ha estado presente en el

esquema aeroespacial, apostando por su desarrollo y continuidad. Así, fue la primera entidad acreditada en España para certificar bajo el esquema EN 9100 y una de las pioneras en el ámbito mundial. En la actualidad, AENOR está acreditada por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC) para certificar de acuerdo con las tres normas de la familia EN 9100.

Además de las Normas UNE-EN 9100, 9110 y 9120 para las organizaciones del sector aeroespacial, existe una norma que establece los requisitos para llevar a cabo las auditorías

del Sistema de Gestión de la Calidad en organizaciones del sector aeroespacial. Se trata de la Norma UNE-EN 9101:2012 que aplica principalmente a las entidades de certificación y desde su publicación por parte del IAQG ha ido evolucionando constantemente. Esta última versión de la norma proporciona los requisitos para llevar a cabo un proceso de auditoría basado en la mejora continua y una evaluación constante de la satisfacción del cliente, además de establecer un proceso de evaluación de los procesos de la organización y una medida de la eficacia de los mismos.

La certificación del sistema de calidad según estas normas permite la inscripción de las empresas en la base de datos internacional "OASIS", gracias a lo cual las organizaciones certificadas pueden abrir sus puertas al mercado aeroespacial en su globalidad.

AENOR ha certificado a entidades del sector aeroespacial en países como Alemania, Brasil, Colombia, Estados Unidos, México, Portugal o Reino Unido

ENTREVISTA

**Jesús Murga (España, México y Reino Unido)**

Director de Calidad y Medio Ambiente
Grupo ITP

« Si no estás certificado, no existes para el sector »

¿Cómo ayuda la certificación UNE-EN 9100 en las diferentes actividades que desarrolla ITP?

El Grupo ITP realiza su actividad fundamentalmente en dos áreas, el diseño y fabricación de turbinas de gas aeronáuticas e industriales y su soporte en servicio. La calidad y seguridad de los productos es clave en la industria aeronáutica. Para asegurar que los productos se diseñan y fabrican con un sistema de gestión que garantice el cumplimiento de la especificación, y por lo tanto la calidad y seguridad, la Norma UNE-EN 9100, promovida en el ámbito mundial por la propia industria aeronáutica, establece los requisitos que hay que cumplir.

La certificación es el examen que confirma que efectivamente se cumplen dichos requisitos. En nuestra opinión tiene dos objetivos claros: uno de índole interno para ITP, relativo a identificar áreas de mejora y apoyar la mejora continua. Y otro de proyección externa, hacia el mercado, transmitiendo confianza a los clientes sobre nuestra gestión de calidad, confianza que deberá ser confirmada con la entrega a tiempo de productos con la calidad requerida.

¿Cuáles han sido los principales retos de la implantación de esta norma en una entidad global?

El Grupo ITP ha crecido, tanto orgánicamente como a través de adquisiciones, estando presente en varios países (España, México, Reino Unido, EE.UU, India, etc.) contando con una veintena de centros certificados de acuerdo con las Normas UNE-EN 9100 y UNE-EN 9110. A pesar de esta gran diversidad, la certificación de cada centro ha sido relativamente fácil, dada la clara apuesta de ITP por la calidad y la excelencia.

El reto es evolucionar hacia un Sistema de Gestión de la Calidad global en 2013 y obtener la certificación única en 2014. Esta iniciativa requiere hacer multitud de ajustes en el sistema, que nos está suponiendo una importante carga de trabajo.

¿Les ha ayudado la experiencia española para exportar el modelo de certificación a otros países?

En el sector en el que desarrollamos nuestra actividad existen autoridades nacionales: FAA en EE.UU, AESA en España, CAA en Reino Unido, etc. y supranacionales como la Agencia Europea de Seguridad Aérea-EASA, que tienen requisitos específicos para el Sistema de Gestión de la Calidad. Además ITP es uno de los miembros del EAQG-*European Aerospace Quality Group*, que es la sección europea del IAQG (*International Aerospace Quality Group*). Ambas situaciones quizás han ayudado más a exportar el modelo que la propia experiencia española.

¿Cómo cree que perciben sus clientes esta certificación?

En el sector, en el ámbito mundial, está totalmente extendida la certificación UNE-EN 9100 en toda la cadena de suministro. Esta certificación es básica para nuestros clientes, ya que demuestra que contamos con un sistema de gestión que cumple los requerimientos de la industria aeronáutica.

Las empresas certificadas aparecemos en una base de datos mundial OASIS (*Online Aerospace Supplier Information System*). Todo el sector tiene acceso a OASIS, así que el que no está en dicha base de datos por no estar certificado, simplemente no existe para el sector. Luego la certificación es el ser o no ser.

Esto permite que los fabricantes y suministradores del sector aeroespacial puedan trabajar sobre unos requisitos de calidad, específicos y comunes a todos ellos.

Más de 100 certificados

Los datos de certificación ponen de manifiesto la apuesta que las entidades del sector aeroespacial hacen por la calidad. En estos últimos años, y a pesar de la difícil situación económica, los certificados de AENOR en el ámbito aeroespacial han experimentado un aumento progresivo del 15% anual desde 2009. Así, 105 organizaciones cuentan con certificados: 77 de acuerdo con la Norma UNE-EN 9100, 15 con la UNE-EN 9110 y 13 con la UNE-EN 9120. Estos certificados suponen un total de 190 emplazamientos, 18 de los cuales se encuentran fuera de España alcanzando así el 10%. »



Ventajas de la certificación aeroespacial

- **Mejora los procesos** y elimina los costes (incluidos los directamente monetarios) de la denominada “no calidad”.
- **Mayor implicación** de los profesionales al conseguir el trabajo bien hecho y de forma sostenible.
- **Mayor convicción** en la transmisión del compromiso con la calidad a todos los públicos de una organización.
- **Cumplimiento de las exigencias** impuestas por las principales empresas del sector.
- **Seguridad para sus clientes**, que confían en la auditoría independiente de tercera parte, pudiendo esto hacer disminuir de forma ostensible las auditorías de segunda parte.
- **Posibilidad de acceso** a la base de datos OASIS (instrumento de búsqueda fácil donde están todas las empresas certificadas en el mundo), formando parte su organización de este grupo de empresas.

CERTIFICACIÓN AEROESPACIAL



- » En 2009 este porcentaje suponía justo la mitad.

Mayor presencia internacional y aumento de la certificación para la actividad de mantenimiento aeronáutico (UNE-EN 9110) son los principales factores que han hecho posible dar una mejor respuesta a las necesidades de las organizaciones. En este sentido, en un periodo de tres años AENOR ha triplicado el número de empresas certificadas para la actividad de mantenimiento aeronáutico, convirtiéndose en una de las entidades de certificación de referencia en Europa. EADS CASA, Iberia, Sener o Indra, son algunas de las entidades que han apostado por la certificación UNE-EN 9110 de AENOR.



CURSOS DE AENOR RELACIONADOS



- Norma EN 9100: la gestión de la calidad en aviación, espacial y defensa.
- EN 9110: la gestión de la calidad en el mantenimiento aeronáutico.

Acompañando a las empresas

AENOR, en estos más de 10 años en la certificación aeroespacial, ha evolucionado conjuntamente con sus clientes dando respuesta a sus necesidades tanto en España como internacionalmente. Así, ha certificado a entidades del sector en países Alemania, Brasil, Colombia, Estados Unidos, México,

Portugal o Reino Unido. En el caso de México existen cinco organizaciones certificadas pertenecientes a importantes grupos industriales como ITP o SNECMA. En el caso de ITP es un claro ejemplo de la respuesta que AENOR da a sus clientes, atendiendo sus necesidades no sólo en España sino también fuera de nuestras fronteras. Sin embargo, en SNECMA la

situación ha sido diferente. En este caso AENOR ha sido elegida como la entidad de certificación para SNECMA debido a su capacidad técnica en el ámbito internacional, sin disponer de ninguna relación anterior en España con la empresa.

En este sentido, en 2013 AENOR ha logrado en México la adjudicación de contratos y firma de acuerdos relativos a la certificación de Sistemas de Gestión de la Calidad bajo las normas de la familia AS 9000 y sus equivalentes por el programa de las Naciones Unidas (PNUD) en asociación con FEMIA (Federación Mexicana de la Industria Aeroespacial). Esto supone la posibilidad de seguir acompañando a las empresas del sector aeroespacial en México, donde la industria aeroespacial se ha convertido en una actividad estratégica para el desarrollo tecnológico del país. ▀

Ha sido adjudicada para la certificación de Sistemas de Gestión de la Calidad bajo las normas de la familia AS 9000 por el Programa de Naciones Unidas en asociación con la Federación Mexicana de la Industria Aeroespacial

MODELO EFR



El Modelo efr (Entidades Familiarmente Responsables) recoge necesidades, expectativas, objetivos e intereses de los empleados y la organización, los ordena y relaciona. Todo esto permite dirigirse hacia soluciones que se miden, se gestionan y se mejoran.

Conciliar para mejorar

Jesús
Cañizares
Dirección
de Desarrollo
AENOR

Clima laboral, absentismo, desarrollo profesional, reducción de jornada, diversidad, teletrabajo, rotación, *mobbing*, liderazgo, retribución flexible, compromiso... El mundo de los recursos humanos es complejo, y no por las constantes novedades regulatorias o la adaptación a las nuevas tecnologías, por citar algunos ejemplos; sino porque el componente fundamental son las personas. La gestión de este “recurso” implica

consideraciones empresariales típicas como capacidad, eficiencia, competitividad, pero otras mucho más difíciles de manejar como la satisfacción o el compromiso, por no mencionar que las condiciones adecuadas para lograr el mejor rendimiento pueden variar casi persona a persona.

La conciliación de la vida personal y profesional, tal y como la entiende el Modelo efr, es la mejora de la competitividad de las entidades a través

de una relación ganar-ganar con sus trabajadores.

El Modelo efr, es propiedad de la Fundación Másfamilia y se explicita en el conjunto de normas efr, fundamentalmente en las efr 1000. Básicamente, se parte del compromiso de la alta dirección, se realiza un diagnóstico que permita evaluar tanto la situación en conciliación como en recursos para la implantación del Modelo efr, y con los resultados se hace una primera planificación (definición de procesos, objetivos, medidas de conciliación, indicadores, etc.), comenzando así el ciclo de mejora continua.

Por tanto, podría decirse, de una forma sencilla, que se trata de aplicar la conocida metodología PDCA a la gestión de la conciliación. Y es así; sin embargo, de nuevo hay que insistir en que los protagonistas del modelo son personas y, por ello, merece la pena resaltar algunos aspectos.

- **Liderazgo.** Es obvio que cualquier iniciativa de alcance que se lleve a cabo en una organización, requiere de un compromiso por parte de la alta dirección, y que éste sea conocido. Pero a la hora de implantar el Modelo efr, no sólo debe haber este

ENTREVISTA

**Rodrigo Rojas (Chile)**

Gerente de Felicidad
BancoEstado Microempresas

« La conciliación es el eje transversal de toda nuestra gestión »

¿Qué les motivó a implantar el Modelo efr?

Como buena familia, en BancoEstado Microempresas buscamos el bienestar y la alegría de “nuestra gente”. Queremos contribuir a su desarrollo de forma integral y fortalecer día a día nuestras bases como grupo humano, como empresa. Así, impulsamos políticas, programas, beneficios y un excelente clima que nos permite avanzar para lograr el preciado equilibrio entre la vida laboral, personal y familiar con un sistema de mejoramiento continuo. Queremos que se sientan cómodos y contentos de trabajar en BEME. Es así como entendemos la conciliación y felicidad organizacional, conceptos que hemos puesto como eje transversal de toda nuestra gestión.

Para ello, hemos revisado y redefinido algunos de nuestros procesos y políticas de gestión, de tal forma que todas las iniciativas y mejoras que se están implementando se produzcan de manera coordinada e integrada; y donde la conciliación y felicidad organizacional pasan a ser responsabilidad de todos.

¿Qué medidas han adoptado para que la conciliación pueda llevarse a cabo en todas las ciudades en las que operan?

La conciliación en BEME es un concepto que ha llegado para quedarse. Desde 2011 es el eje estratégico de nuestra organización, lo que se traduce en la creación de escenarios de flexibilidad laboral, desarrollo profesional e igualdad de oportunidades, que orienten a nuestros colaboradores a desarrollar herramientas que les permitan equilibrar su vida personal, familiar y laboral.

Para hacer realidad la conciliación en cada región de nuestro país, comenzamos un

proceso de mejora de nuestras políticas y beneficios en el ámbito global y local, para llegar de manera eficiente a aquellas localidades con necesidades más específicas. Liderazgo coherente; revisión y creación de nuevas políticas para asegurar la igualdad de condiciones; difusión de beneficios a través de diferentes medios; talleres de formación y autocuidado; desarrollo e implementación de cursos *e-learning*; o planes de carrera profesional son algunas de las acciones llevadas a cabo.

A través de los testimonios de nuestros compañeros sabemos que se sienten confiados y tranquilos, ya que BEME no sólo se preocupa de ellos, sino también de sus familias. Esto les permite sentirse orgullosos de trabajar en una empresa que es consciente de su calidad de vida en el ámbito personal, familiar y laboral.

¿Cómo cree que perciben sus clientes esta certificación?

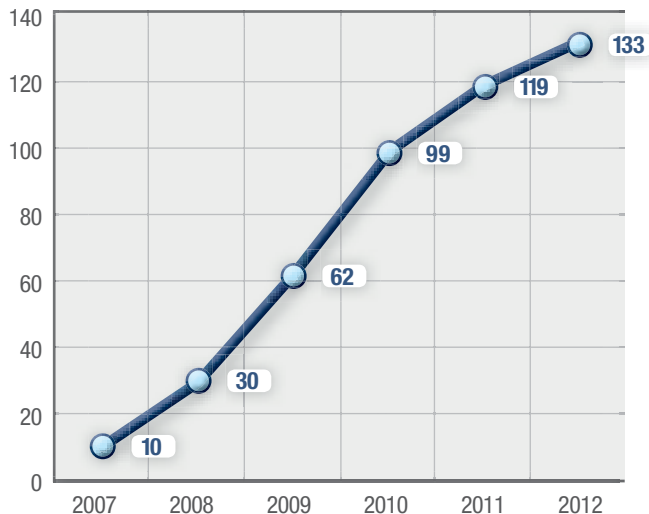
BEME es referente en materia de calidad de vida y conciliación laboral familiar, siendo reconocido en diferentes instancias públicas por su gestión de excelencia en este ámbito. Siempre hemos tenido la convicción de que podemos ayudar a mejorar la calidad de vida de nuestros microempresarios y su gente en virtud de lo anterior, contribuyendo al logro de conductas deseadas por la organización para alcanzar mayores niveles de productividad laboral. Y el certificado efr es un nuevo hito en nuestra historia que reafirma que una organización que pone a las personas en el centro de la estrategia, cuenta con colaboradores que eligen día a día entregar lo mejor de sí para hacer de BEME un excelente lugar donde trabajar.

compromiso, sino una actitud coherente con los valores de la conciliación. Por ejemplo, no tendría sentido que la alta dirección por una parte apoyara la implantación del Modelo efr y, por otra, se valorara el presencialismo o un estilo de dirección poco respetuoso.

- **Comunicación.** Es clave. Además hay que verla desde distintos ángulos, en particular lo que el Modelo efr llama ascendente y descendente. En el ascendente (de los trabajadores a la organización), no sólo se trata de que haya canales que permitan a los trabajadores dirigir sus consultas, propuestas, quejas, etc., sino que hay que escuchar. Es decir, la organización ha de tener una actitud activa para conocer las expectativas y necesidades de los trabajadores y tratar esta información como uno de los elementos de entrada fundamentales para definir la marcha del Modelo efr.

Si hablamos de la comunicación descendente (de la organización a los trabajadores), de poco serviría facilitar la conciliación, si los trabajadores no lo conocieran. No se trata sólo de que la información

LOS DATOS

■ **Certificaciones efr realizadas por AENOR**

Trabajar mejor

“Me voy a conciliar”, este tipo de frases, dichas típicamente en situaciones como salir pronto del trabajo para atender a los hijos, no ayudan a la conciliación. Siendo coherentes con que la conciliación atiende intereses personales y profesionales, también debería oírse “estoy conciliando” cuando, por ejemplo, una jornada se alarga más de lo habitual por un pico de trabajo. Sin embargo, no suele oírse en este contexto.

La razón es que tiende a asociarse conciliar a no trabajar o trabajar menos, cuando de lo que se trata es de trabajar mejor, adaptando en lo posible los requerimientos del trabajo a las circunstancias personales y bajo un entendimiento de corresponsabilidad.

Por ello, uno de los pilares del Modelo efr es la formación y sensibilización, tanto de los mandos con personas a su cargo como de los propios trabajadores, de forma que se entienda y aplique bien el concepto de corresponsabilidad.

MODELO EFR

- sea conocida, accesible y clara, sino igualmente importante es una labor de sensibilización. Esto tiene que ver con asegurarse de que se entienden los fundamentos del Modelo efr. Es decir, el objetivo no es colmar todas las expectativas de los trabajadores sino avanzar buscando medidas que les favorezcan y, al mismo tiempo, redunden en la mejora de la competitividad de la organización.
- **Políticas o medidas de conciliación.** Sin duda es el corazón del Modelo efr. Se trata de la concreción de todas aquellas iniciativas que la organización ofrece a sus trabajadores más allá de lo que está obligada por leyes u otras regulaciones. El éxito de la implantación del Modelo efr va a depender, en gran parte, de elegir las políticas adecuadas. Para ello, un primer paso es analizar cuáles pueden estar ya funcionando en la organización y ponerlas en valor. Pero lo fundamental es consultar a la plantilla y tratar de satisfacer sus necesidades de forma compatible con los recursos e intereses de la organización.

Ventajas del Modelo efr

Disponer de un modelo de gestión de la conciliación con un recorrido en

tiempo y número de certificados respetable que permite alinear, o al menos acercar, los intereses personales de los trabajadores con los de la organización, parece un valor digno de tener en cuenta. Sin embargo, también hay que destacar otras ventajas:

- **Reconocimiento.** La iniciativa efr cuenta con el aval del Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad. Este respaldo se manifiesta, por ejemplo, presidiendo y albergando el evento anual de entrega de certificados. Por otra parte, con un avance moderado pero significativo está comenzándose a valorar este certificado por algunas administraciones, en concursos públicos u otras actividades. En el ámbito internacional, hay que señalar que recientemente la ONU ha concedido el reconocimiento *Good Practice* a la iniciativa efr.
- **Flexibilidad.** Una cualidad que facilita enormemente su implantación. Esta flexibilidad está relacionada con el tamaño de la organización, fundamentalmente por número de empleados, diferenciándose los requisitos para pequeñas, medianas y grandes organizaciones.
- **Integración.** Tanto en el ámbito de gestión, para organizaciones con algún sistema implantado -ya que el Modelo efr puede apoyarse en elementos existentes: revisión

ENTREVISTA

**Manuel Cuadrado**

Responsable de Comunicación Interna y RSC
Wolters Kluwer España

« El Modelo efr ha reforzado la creación de nuestro Plan de Igualdad »

¿Qué motivó a Wolters Kluwer a implantar el Modelo efr?

La idea era organizar una inquietud ya manifestada desde hacía años con acciones guiadas por la voluntad de «hacer algo más» hacia los empleados, pero sin método definido.

Otro motivo fue dar respaldo a esas iniciativas con un referente externo y objetivo, que evaluara su calidad, buscara su mejora continua y las auditara para devolvernos una imagen de cómo estábamos haciendo las cosas.

Esa «foto» queríamos trasladarla a nuestros empleados, pues aunque teníamos la intuición de ir por buen camino, la plantilla había dejado de apreciar algunos beneficios sociales históricos. Por idénticas razones, desde el mismo año en que nos certificamos (2008) acudimos también a la iniciativa *Great Place to Work*, obteniendo muy buenos resultados (mejor gran empresa para trabajar en España 2009).

¿Cuáles fueron los principales retos durante el proceso de certificación?

No resultó complejo. Hubo que habilitar procedimientos nuevos, pero todos ellos razonables. Como dice nuestra auditora interna efr, la norma es sensata y humana.

Por otro lado, hemos tenido la fortuna de que los auditores externos nos conducen a articular el modelo efr desde lo útil, apuntando mejoras prácticas en objetivos, acciones o procedimientos. En cinco años sólo tuvimos dos no conformidades menores, pero sobre todo los auditores nos sugirieron propuestas de mejora muy razonables.

Quizá la parte más complicada es adaptarnos a unos indicadores que no siempre reflejan la realidad. Por ejemplo, la natural

insistencia en evitar discriminaciones a veces resulta difícil de cumplir. Nuestra empresa no tiene mecanismos para seleccionar o promocionar empleados en virtud de su sexo: simplemente buscamos al mejor profesional. Sin embargo, el correspondiente indicador efr nos penaliza, sin que detrás haya mala práctica por nuestra parte.

¿Qué aspectos se han visto reforzados con la implantación de este modelo?

Ha servido para organizar y mantener al día lo relacionado con igualdad y conciliación. Un aspecto concreto es la forma de incorporar propuestas de los empleados, para lo cual creamos un buzón de sugerencias y un equipo de valoración. Con ello se han impulsado medidas como el teletrabajo: ya tenemos en esta modalidad al 19% de los 1.000 empleados. Por último, también ha reforzado la creación de nuestro Plan de Igualdad, que intercambia contenidos con el Modelo efr.

¿Cómo cree que perciben sus distintos interlocutores (internos y externos) esta certificación?

Para los empleados, crece el valor percibido respecto a políticas y acciones, que consultan en nuestro Libro Blanco de la Conciliación, donde aparece actualizada toda la información que necesitan.

Para los clientes y proveedores sabemos que efr no es aún suficientemente conocida, y por ello tratamos de difundirla en distintos foros, incluso ajenos a nuestro negocio. Es una pequeña ayuda al magnífico trabajo de la Fundación Más-Familia para promover efr entre quienes deben tomar decisiones al respecto.

PUBLICACIONES DE AENOR RELACIONADAS



• Pack Responsabilidad Social: Libro “Principios, prácticas y beneficios de la responsabilidad social”+ Norma UNE-ISO 26000:2012 “Guía de responsabilidad social”+ Otros documentos de interés sobre RS

por la dirección, auditoría interna, procesos...-, como en el campo de recursos, especialmente para la comunicación: intranet, encuestas, buzones, reuniones, evaluaciones, etc.

AENOR ha colaborado con la Fundación Másfamilia en el desarrollo y crecimiento del Modelo efr. Además de con la labor fundamental de certificación, ha tenido y tiene un papel importante en la actualización y mejora del Modelo, así como en el desarrollo de nuevas versiones dirigidas a centros de educación o municipios.

Por otra parte, también contribuye con su vocación internacional al lanzamiento de la iniciativa efr en otros países. De hecho ya ha llevado a cabo las primeras certificaciones en Chile y Brasil. ►



El Grupo San José López tiene presencia en Marruecos desde hace casi 20 años. La certificación ISO 9001 ha contribuido a consolidar su posición en el mercado internacional y sumar ventajas competitivas. Mejorar los puntos claves de la organización, fortalecer su gestión y reducir incidencias son algunas de las ventajas obtenidas con la certificación.

CASOS PRÁCTICOS

Sumar competitividad

**Mohammed
Didouch**
Director
General SJL
Maroc

La principal actividad del Grupo San José López, que tiene su sede central en Oyarzun (España), es el transporte internacional de mercancías por carretera. Así, constituye una de las principales empresas para el transporte de mercancías por rutas de Europa y del norte de África. Desde hace 18 años, la empresa está presente en Marruecos, donde está contribuyendo al desarrollo del sector de la logística.

Este grupo ha conseguido permanecer reactivo y ha basado su

crecimiento nacional e internacional en la diversificación de sus productos, así transporta mercancía general, de frío, textil y mercancía especial. Por sectores de actividad, es automoción el que representa mayor porcentaje de servicios (49%) seguido de HI-FI, vídeo y electrodomésticos (21%), industria del papel y metal (20%) y otros (10%). Otro factor determinante en la »»





Ser competitivos es un factor fundamental y la certificación ISO 9001 es, sin duda, un requisito indispensable para fortalecer la propia organización y las relaciones de negocio

CASOS PRÁCTICOS



► filosofía de esta organización es mantener una cercanía real con los clientes, con el objetivo de dar respuesta a sus preocupaciones diarias. Una proximidad que se traduce finalmente en una garantía de confianza sostenible.

Hoy en día, con la competencia existente entre los diferentes fabricantes, las organizaciones están obligadas a adquirir la mayor flexibilidad en todas las áreas. Impulsados por esta demanda, en el Grupo San José López se ha ido integrando poco a poco en la cadena de suministro de nuestros clientes y ofrecemos soluciones más completas mediante el aprovechamiento de nuestras ventajas en términos de costos de conocimientos y de control.

La calidad como objetivo

Ser competitivos hoy en día es un factor fundamental y la certificación del Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo con la Norma UNE-EN ISO 9001 es, sin duda, un requisito indispensable para fortalecer la propia

organización y las relaciones de negocio. Asimismo, este certificado constituye un pilar clave para sustentar la perdurabilidad en el tiempo de la empresa, especialmente en momentos como el que estamos viviendo, de una fuerte inestabilidad del entorno económico.

San José López cuenta en España con esta certificación desde 1997 y el pasado año obtuvo sendos certificados para sus empresas ubicadas en Marruecos. El alcance de ambas certificaciones cubre la comercialización, implementación y soporte posventa de transporte de mercancías en lotes completos y/o grupajes, almacenamiento, y tránsito y despacho de aduana de las mercancías.

Los beneficios de la certificación ISO 9001 son evidentes tanto interna como externamente. Internamente implantar y certificar esta norma dota a la organización de una herramienta eficaz para analizar y determinar los puntos clave que deben ser mejorados. En este sentido, tener el



certificado de AENOR supone contar con la certeza de que la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad se ha llevado a cabo de manera adecuada, de forma completa y documentada apropiadamente. Todo esto nos ha permitido mejorar los puntos claves de la organización, fortaleciendo la gestión y permitiendo reducir las incidencias. Además, apostar por esta certificación también ha permitido aumentar la productividad y conseguir un mayor compromiso con nuestros clientes.

Por otra parte, externamente la certificación ha situado a nuestra empresa en posiciones sobresalientes dentro del mercado y con ventajas competitivas, lo que nos permite ofrecer un servicio que cumpla con los requisitos de



La certificación ha permitido llevar a cabo un proyecto de mejora de la planificación y seguimiento de las prestaciones del servicio de transporte ofrecido



los clientes y satisfaga sus necesidades. Y, claramente, ha sido la clave que ha permitido al Grupo San José López abrirse camino en el mercado marroquí, contar con fortalezas frente a otras empresas del sector y con una máxima efectividad del servicio ofrecido.

Uno de nuestros proyectos de estudio que San José López Maghreb está llevando a cabo actualmente es guiar nuestra estrategia de desarrollo hacia África. Se trata de una región con un alto potencial de crecimiento y tiene enormes oportunidades de inversión. Nuestra visión es ser el puente entre Europa, Marruecos y África.

Mejora continua

Esta certificación es el resultado de un arduo trabajo colectivo y el deseo de

mejora continua. Grupo San José López siempre ha incluido en su estrategia de desarrollo las normas y estándares internacionales en materia de calidad y seguridad. La organización de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad nos ha permitido, no sólo controlar, sino también mejorar continuamente la cadena de suministro. Nuestro valor añadido es la diferenciación en términos de competitividad y un incremento de nuestra rentabilidad. En todo este proceso ha sido clave la implicación, desde un primer momento, de la dirección de la organización. Todo ello, ha hecho posible la unificación de algunos de los procesos que se llevaban a cabo en la entidad. Asimismo, la implantación y certificación de la Norma UNE-EN ISO 9001 ha permitido llevar

a cabo un proyecto de mejora de la planificación y seguimiento de las prestaciones del servicio de transporte. En esta misma estrategia, Grupo San José López está comprometido con una política de contratación responsable con valores éticos y se adhiere estrictamente a los derechos de los posibles colaboradores. En este contexto, busca a los candidatos más motivados y con ganas de invertir en una empresa dinámica. Nuestro objetivo es hacer crecer el talento en toda su diversidad y ser la organización elegida por todos aquellos que quieren dar un valor añadido a sus vidas profesionales. Como parte de su expansión internacional, el Grupo San José López ha reforzado el área de ventas y de recursos humanos en aras de la mejora continua. ■

De paseo

Las normas técnicas pueden no percibirse, pero están en buena parte de nuestra vida cotidiana. Sin ellas, probablemente cualquier calle, y todo lo que en ella podemos encontrar, tendría un aspecto muy distinto al que conocemos.

UNE 22203

Productos de piedra natural.
Construcción de aplacados de fachadas con piedra natural

UNE 53367-1

Plásticos. Sistemas de canalización en materiales plásticos para conducción de agua para microirrigación. Polietileno (PE). Parte 1: Especificaciones para tubos

UNE 85121 EX

Puertas peatonales automáticas.
Instalación, uso y mantenimiento

UNE 53367-2

Plásticos. Sistemas de canalización en materiales plásticos para conducción de agua para microirrigación. Polietileno (PE). Parte 2: Accesorios y el sistema

UNE 400902

Productos cerámicos decorativos.
Elementos para jardinería elaborados en arcilla cocida no esmaltada. Ensayo de heladicidad

UNE-CEN/TS 15209

Pavimento táctil indicador de hormigón, arcilla y piedra natural

UNE-EN 1340

Bordillos prefabricados de hormigón.
Especificaciones y métodos de ensayo

UNE-EN 1338

Adoquines de hormigón.
Especificaciones y métodos de ensayo

UNE-EN 40

Columnas y báculos de alumbrado

UNE-EN 12810-1

Andamios de fachada de componentes prefabricados. Parte 1: Especificaciones de los productos

UNE 41805-1

Diagnóstico de edificios. Parte 1: Generalidades

UNE 41510

Accesibilidad en el urbanismo

UNE-CEN/TR 14383-8

Prevención del crimen. Planificación urbana y diseño de los edificios. Parte 8: Protección de edificios y lugares frente a ataques criminales con vehículos

UNE 41513

Itinerarios urbanos accesibles en casos de obras en la calle

UNE-EN 476

Requisitos generales para componentes empleados en sumideros y alcantarillados

UNE-EN 1342

Adoquines de piedra natural para uso como pavimento exterior. Requisitos y métodos de ensayo

UNE-EN 1343

Bordillos de piedra natural para uso como pavimento exterior. Requisitos y métodos de ensayo





www.aenor.es ■ 902 102 201 ■ comercial@enor.es

Nueva publicación

Esta publicación se ha elaborado con el objetivo de conseguir y promover una referencia globalmente aceptada para las organizaciones que proporcionan un servicio profesional de asesoramiento del patrimonio personal.

Un libro que:

- Define los procesos para el servicio de asesoramiento en gestión de la cartera de productos de ahorro del patrimonio personal.
- Especifica los requisitos relativos a un comportamiento responsable y ético, a la competencia y a la experiencia exigibles para la organización que asesora en gestión del patrimonio personal.

Dirigido a las organizaciones financieras que busquen obtener la certificación de su servicio de asesoramiento en gestión del patrimonio personal basada en la Norma UNE-ISO 22222:2010 *Asesoramiento en gestión del patrimonio personal. Requisitos para los gestores de patrimonios personales.*

No espere más y chequee con esta publicación que el servicio de asesoramiento del patrimonio personal que presta a sus clientes es de excelente calidad.

2012 – Ebook (PDF/ePUB) – 5,98 €



www.aenor.es

5% descuento en libros

Además, sus normas UNE en diferentes idiomas y ebooks al momento

Asesoramiento en gestión del patrimonio personal



Asesoramiento en gestión del patrimonio personal

† ediciones

ISO Focus+ es la revista mensual que edita ISO, la Organización Internacional de Normalización. **ISO Focus+** incluye artículos, reportajes y entrevistas que muestran los beneficios de la aplicación de las normas. AENOR incluye una sección permanente en la que se recoge una selección de artículos publicados en **ISO Focus+**.

ISO Focus+

La revista íntegra puede descargarse en www.iso.org/isofocus+



Las pymes constituyen un grupo diverso de organizaciones que agrupa desde sencillos fabricantes de artesanía a empresas innovadoras de tecnología punta. Según la definición de la Unión Europea, pueden incluir desde empresas de una sola persona hasta compañías formadas por 250 empleados.

Muchas pymes podrían obtener mayores beneficios a través de la normalización. Sin embargo, en algunas ocasiones, las normas no siempre se perciben como una ventaja. Este artículo destaca los obstáculos que impiden a las pymes beneficiarse de la actividad de normalización y ofrece soluciones.

NUEVAS OPORTUNIDADES

Cómo mejorar el acceso de las pymes a las normas

HENK J. DE VRIES, KNUT BLIND, AXEL MANGELSDORF, HUGO VERHEUL, Y JAPPE VAN DER ZWANN

A la mayoría de las pymes, sobre todo a las más pequeñas, les faltan los recursos necesarios para acometer estrategias e inversiones a largo plazo. Su gestión está muy ligada a la práctica operativa diaria y no disponen de tiempo ni dinero para actividades que no estén directamente relacionadas con el proceso primario.

Tienden, por tanto, a tener una visión a corto plazo de su empresa y rara vez se anticipan a posibles cambios, como futuros reglamentos o el desarrollo de nuevas normas. Esto también hace que las pymes constituyan un grupo especialmente difícil de alcanzar mediante planes de comunicación. »



48

Gestión del riesgo



51

Ventajas para IIJ Exlayer Europe gracias a la ISO/IEC 27001



- La mayoría de las pymes se inclinan a debatir su estrategia y a informar únicamente a una red restringida y estable de proveedores, organizaciones empresariales y consultores. Por ello, es importante aprovechar su entramado para llegar a ellas.

Retos relacionados con las normas

En cuanto a la implementación de las normas, las pymes se encuentran en desventaja. Y es que, les falta la “capacidad de absorción”, experiencia e infraestructura organizativa (por ejemplo, un departamento de normalización o la gestión de los conocimientos empresariales), factores importantes para conseguir este objetivo. Algunos de los obstáculos que pueden encontrar en el camino de acceso a la normalización son:

Falta de información. Las pymes pueden no saber de la existencia de las normas, concretamente de las normas específicas para su sector.

Importancia de las normas para las pymes. Quizá desconozcan el valor añadido que aportan las normas a su negocio en particular. Puede que las consideren como

“un mal necesario” más que como una herramienta poderosa con la que cumplir con sus objetivos empresariales.

Encontrar la norma idónea. Pueden tener problemas para encontrar las normas relevantes, o para saber si una norma sigue en vigor.

Conseguir las normas. Pueden tener dificultades a la hora de conseguir una norma porque desconocen los puntos de distribución, por el precio o simplemente porque acaban comprando la norma equivocada (por la incorrecta descripción de su contenido).

Comprensión. Quizá no comprendan a la perfección una norma debido al contenido y lenguaje técnico de la misma, la falta de disponibilidad de una versión en la lengua nacional, la abundancia de referencias a otras normas o la falta de información sobre el contexto de la norma.

Implementación. No hay duda de que la mayoría de los beneficios se derivan de la implementación de la norma. Las pymes puede que tengan dificultades para implementarlas, ya sea por la complejidad propia de las mismas o por una falta de conocimiento o de competencias.

Evaluación de la implementación. Alcanzar metas empresariales es la máxima motivación para la implementación de una norma. Por ello, es importante evaluar los posibles beneficios y aprender las claves que contribuyan a seguir implementándolas en el futuro.

”

Si los organismos nacionales de normalización y las organizaciones empresariales aúnan esfuerzos, será mucho más fácil para las pymes recoger sus frutos



Salvando las distancias entre las pymes y el mundo de la normalización.

Obstáculos

La escasa representación de las pymes en el ámbito de la normalización se debe al hecho de que no suelen disponer del tiempo, personal o recursos financieros para dedicarse a dicha actividad. Asimismo, se enfrentan a una carga financiera mayor que las grandes empresas, ya que los gastos de desplazamiento y participación son siempre fijos. Muchas pymes también carecen de la experiencia necesaria en materia de normalización.

Sin embargo, un estudio holandés revela que la razón alegada con más frecuencia para no participar en las actividades de normalización era simplemente que no sabían de su existencia. Aquellos que sí sabían de ella a menudo se enfrentaban a otros impedimentos, uno de los cuales, aunque no el más importante, era el aspecto financiero. Hay una serie de obstáculos que pueden impedir la participación de una pyme en el desarrollo de las actividades de normalización y que se exponen a continuación.

Falta de información. Las pymes quizá hayan oído hablar de las normas, pero sin saber que se desarrollan en un proceso en el que cualquier empresa puede participar.

Valorar la importancia de participar. Incluso en el caso de que una pyme sea consciente de que puede participar activamente en el mundo de la normalización, puede tener dificultades a la hora de valorar si la inversión vale la pena.

Cómo dar con los proyectos. Una razón de peso por

la que las pymes no suelen participar en las actividades de normalización es simplemente el desconocimiento del proceso. Puede que incluso las pymes que se interesan por el desarrollo de las normas tengan dificultades para dar con los proyectos de desarrollo de las normas de mayor relevancia para ellas.

Hacerles participe. La falta de recursos (dinero, tiempo, capacidad y conocimientos) es otra razón por la que se abstienen de participar.

Participación eficaz. El hecho de participar no implica que la participación sea eficaz. Puede que las cuestiones planteadas por una multinacional, de forma consciente o inconsciente, tenga más peso que la de una pyme. Sin embargo, los estudios muestran que la labor individual en el ámbito de la normalización puede ser decisiva. ¿Podrá una pyme delegar en una persona altamente cualificada, tanto en términos de conocimiento como de competencias, que sea capaz de marcar la diferencia?

Valoración. La participación en las actividades de normalización supone una inversión a largo plazo. Hay que hacerse cargo de los gastos antes de obtener beneficios, pero centrarse de forma continuada en los beneficios es fundamental durante el proceso. ¿Puede la pyme valorar la eficacia de su participación?

Iniciar nuevas actividades. Puede que una pyme quiera iniciar una nueva actividad de normalización motivada ►►

» por la necesidad de contar con normas que contribuyan a que su idea tenga éxito en el mercado; si bien iniciar un proyecto desde cero puede resultar complicado.

Soluciones

Las soluciones para superar los obstáculos en el ámbito de la normalización se pueden agrupar en tres categorías: **compensar** la falta de recursos de las pymes (tiempo, recursos financieros o conocimientos); **facilitar** el acceso a la oferta de normas y del ámbito de la normalización; y **adoptar** un enfoque centrado en las organizaciones que actúan de intermediarias para reducir la brecha entre las pymes y el “mundo de la normalización”. Las organizaciones empresariales, en particular, tienen un papel importante que desempeñar.

En el proyecto que estamos realizando para el Comité Europeo de Normalización (CEN) y el Comité Europeo de Normalización Electrotécnica (CENELEC) desarrollamos una serie de 58 soluciones para ayudar a las pymes a obtener mayores beneficios de su participación en la elaboración de las normas y de su implementación de las mismas.

Con este conjunto de soluciones, los organismos nacionales de normalización y las organizaciones empresariales nacionales pueden apoyar a las pymes de sus países. A continuación se recogen algunas de las soluciones relacionadas con las normas:

- NEN (miembro holandés de ISO) ha desarrollado un método para identificar las normas que puedan ser necesarias para un producto o servicio, método que también se puede adoptar en otros países.
- Se debería publicar un resumen, el alcance y el índice de cada norma en la web del organismo de normalización.
- Los comités técnicos deberían crear un metadocumento para cada conjunto de normas que estén relacionadas



La falta de recursos (dinero, tiempo, capacidad y conocimientos) es una de las razones que dificulta la participación de las pymes en la normalización



entre sí, donde se incluya la estructura de las normas que presentan referencias cruzadas. De esta manera, las pymes y demás partes interesadas tendrían una idea clara de las normas disponibles en un campo determinado. Los organismos de normalización deberían poner este documento a disposición del público de forma gratuita a través de su web.

- Sería bueno que los comités técnicos elaboraran un documento breve en el que se incluyera información sobre los antecedentes de la norma.

Algunas de las soluciones están relacionadas con la participación de las pymes en el ámbito de la normalización:

- Los organismos nacionales de normalización deberían desarrollar casos de estudio de pymes que ya hayan participado de forma satisfactoria en las actividades de normalización.
- Las propuestas de nuevos elementos de trabajo deberían ir acompañadas de un estudio de viabilidad que incluyan las partes interesadas más relevantes y los intereses de las mismas.
- Los organismos nacionales de normalización deberían estimular la representación de grupos de pymes a través de su organización empresarial.

Un estudio realizado entre los organismos nacionales de normalización y las organizaciones empresariales de Europa demostró que el conjunto de soluciones en su



totalidad disfruta de gran apoyo. CEN y CENELEC, y sus miembros nacionales, acordaron adoptar medidas derivadas de dicho conjunto de soluciones. Los organismos nacionales de normalización pueden elegir el grupo de soluciones correspondiente evaluando la situación actual de su país: ¿qué soluciones están ya en marcha y cuáles no? ¿A qué obstáculos hacen referencia? Se ofrece orientación para ayudar a identificar las prioridades nacionales.

La educación en materia de normalización es un factor prioritario, ya que resulta fundamental para solucionar el problema de la falta de información. CEN, CENELEC, el Instituto Europeo de Normas de Telecomunicaciones (ETSI) y sus miembros nacionales (concretamente Dinamarca y Reino Unido) se están mostrando activos en este campo, siguiendo los pasos de las iniciativas internacionales emprendidas por ISO, la Comisión Electrotécnica Internacional (IEC) y la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT).

Otra prioridad de primer orden es entablar o mejorar relaciones con las organizaciones empresariales, abordar sus respectivas funciones y dotarlas de conocimientos y materiales. El estudio reconoce la labor fundamental de las organizaciones empresariales en la mejora de la situación de las pymes. Algunas organizaciones empresariales se muestran muy activas a la hora de apoyar a sus miembros en el ámbito de la normalización. Otras no tanto.

El apoyo a las organizaciones empresariales puede partir de un análisis de las debilidades y fortalezas de las empresas que forman parte de éstas en relación con las oportunidades creadas y las amenazas generadas por la normalización. Este ejercicio lo pueden llevar a cabo los organismos nacionales de normalización conjuntamente con las organizaciones empresariales, quizá incluso en colaboración con una universidad. Así, la organización empresarial puede identificar una variedad de soluciones disponibles en estrecha colaboración con el organismo nacional de normalización que corresponda. El informe proporciona casos de buenas prácticas de organizaciones empresariales de diversos sectores empresariales en distintos países europeos.

Trabajar conjuntamente

Algunas de las características propias de las pymes les impiden obtener todos los beneficios derivados de la normalización. No obstante, si los organismos nacionales de normalización y las organizaciones empresariales aúnan esfuerzos, será mucho más fácil para las pymes recoger sus frutos. El informe de CEN/CENELEC contiene mucha más información al respecto. Aunque el informe se ha redactado para el mercado europeo, la situación de las pymes se asemeja en gran medida a la de otras partes del mundo, incluidos los países en vías de desarrollo. ●

Henk J. de Vries es Profesor Asociado de Normalización en la Escuela de Negocios de Rotterdam (RSM) de la Universidad Erasmus de Holanda.

Knut Blind es Profesor de Economía de la Innovación en la Technische Universität Berlin, Profesor de Normalización en la RSM, y Responsable del grupo de investigación sobre Innovación Pública.

Axel Mangelsdorf es Investigador Docente en el Instituto Federal de Investigación y Ensayos de Materiales (BAM) en Berlín, Alemania, e Investigador invitado en la Cátedra de Economía de la Innovación de la Technische Universität Berlin.

Hugo Verheul es Profesor i-Thorbecke, Digitalización del Sector Público en la Universidad de Ciencias Aplicadas NHL de Leeuwarden en Holanda.

Jappe van der Zwan es Director del Área Editorial del Instituto de Normalización de Holanda.

CÓMO PUEDEN AYUDAR LAS NORMAS ISO

Gestión del riesgo

Los estudios realizados en distintos lugares del planeta revelan que las prácticas de gestión del riesgo aún no se han extendido entre las pymes. No obstante, estas empresas están muy expuestas tanto a riesgos externos como internos, muchos de los cuales están directamente relacionados con la limitación de sus recursos. Los estudios demuestran que cuanto más pequeña es una empresa menor es la probabilidad de que adopte un enfoque sistemático en su gestión, y mayor es la probabilidad de que dependa casi por completo de su propietario-gerente.

REINHARDT WEISSINGER

El objetivo de la Norma ISO 31000:2009 *Gestión del riesgo. Principios y directrices* es beneficiar a las organizaciones de todos los tamaños y tipos, incluso a las más pequeñas. Así, define el riesgo como el “efecto de la incertidumbre sobre los objetivos”. Este concepto está relacionado tanto con las oportunidades (para el éxito de la empresa en el futuro) como con las amenazas (la probabilidad de pérdidas en el futuro), ayudando a las organizaciones a identificar los posibles avances comerciales y cualquier impacto negativo. De esta manera, las directrices en materia de gestión del riesgo de la ISO 31000 pueden contribuir al éxito comercial de una organización, de tal forma que los beneficios superen los costes incurridos.

La gestión del riesgo debe adecuarse a cada organización y convertirse en una parte habitual de sus procesos. A cada individuo se le deben adjudicar ciertas responsabilidades dentro de la descripción de su puesto con el fin de afrontar determinados riesgos (propiedad del riesgo).

El compromiso de la dirección constituye el pilar sobre el que se asienta el marco de la gestión del riesgo que comprende las estructuras organizativas de la empresa y define lo siguiente:

- Las responsabilidades funcionales de afrontar el riesgo.
- La definición de los parámetros y criterios del riesgo.

- El enfoque y las herramientas para controlar el riesgo, revisar periódicamente el marco de la gestión del riesgo y mejorarlo.

El marco destaca la estructura organizativa dentro de la cual se implementa el proceso de gestión del riesgo. Se basa en el conocimiento exhaustivo del entorno interno y externo de la organización y su objetivo es identificar, analizar y evaluar los riesgos y sus posibles impactos.

La evaluación determinará si hay que atenuar el riesgo para reducir la probabilidad de que se produzca o limitar su posible gravedad a un nivel tolerable, o si se puede aceptar y tratarlo como un riesgo “residual” realizando las prácticas diarias en materia de gestión. Lo que se considera tolerable, sin embargo, depende hasta cierto punto de la “propensión al riesgo” de la organización.

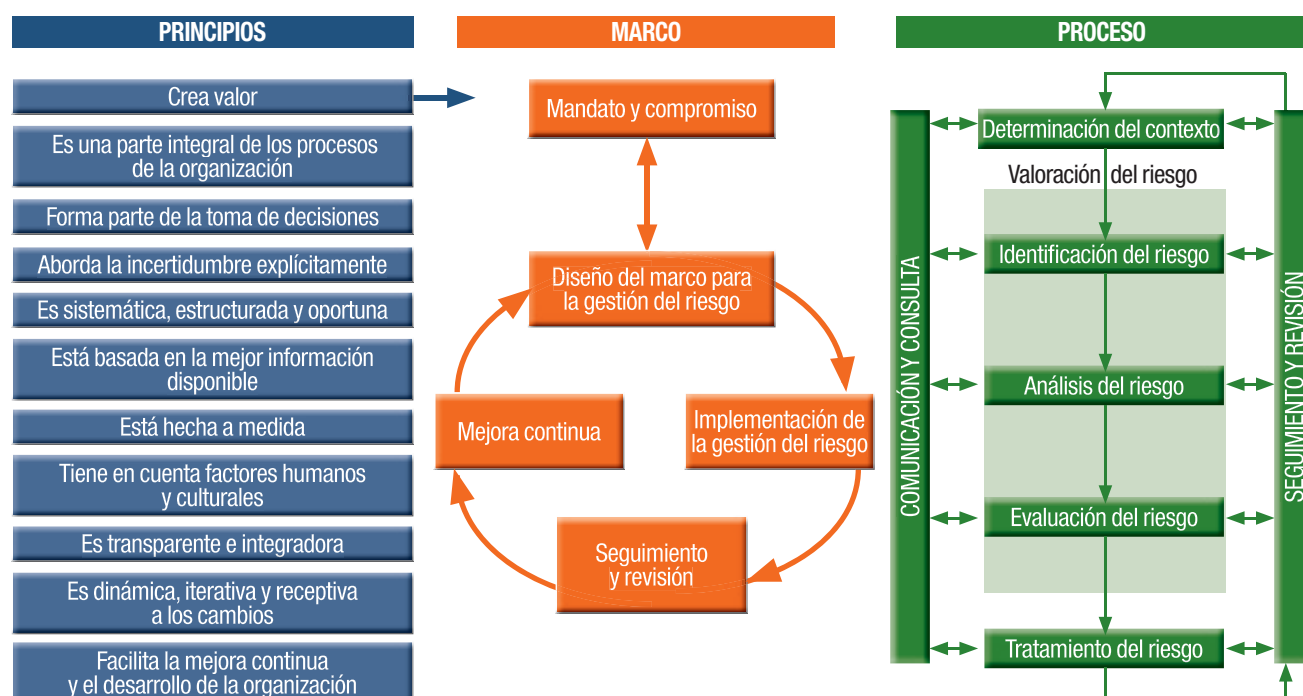
Obstáculos que dificultan la adopción de las normas

Los estudios realizados sobre la adopción de normas por parte de las pymes muestran que éstas se enfrentan a muchos retos como el escaso conocimiento de la existencia de las normas y de su importancia, y de qué normas pueden



”

El objetivo de la Norma ISO 31000:2009 es beneficiar a las organizaciones de todos los tamaños y tipos, incluso a las más pequeñas

Figura 1**ISO 31000: Principios, marco y proceso de gestión del riesgo**

resultar relevantes y dónde conseguir las; o la dificultad para comprenderlas e implementarlas. Este último punto ha llevado a algunos organismos de normalización a desarrollar documentos a modo de guía sobre cómo mejorar la redacción de las normas para responder a las necesidades de las pymes⁽¹⁾.

Como muestra la figura 2, para la implementación de una norma, los usuarios deben interpretar y adaptar dicha

norma a las necesidades específicas de la organización. No se trata de algo automático.

Por último, también existen obstáculos que dificultan la evaluación del éxito de la implementación de las normas.

Introducción de la gestión del riesgo

De acuerdo con la ISO 31000, la gestión del riesgo depende de cómo se establezca o integre el marco de gestión del riesgo en el sistema de gestión de la organización en general. Las dificultades surgen en el caso de organizaciones ►►

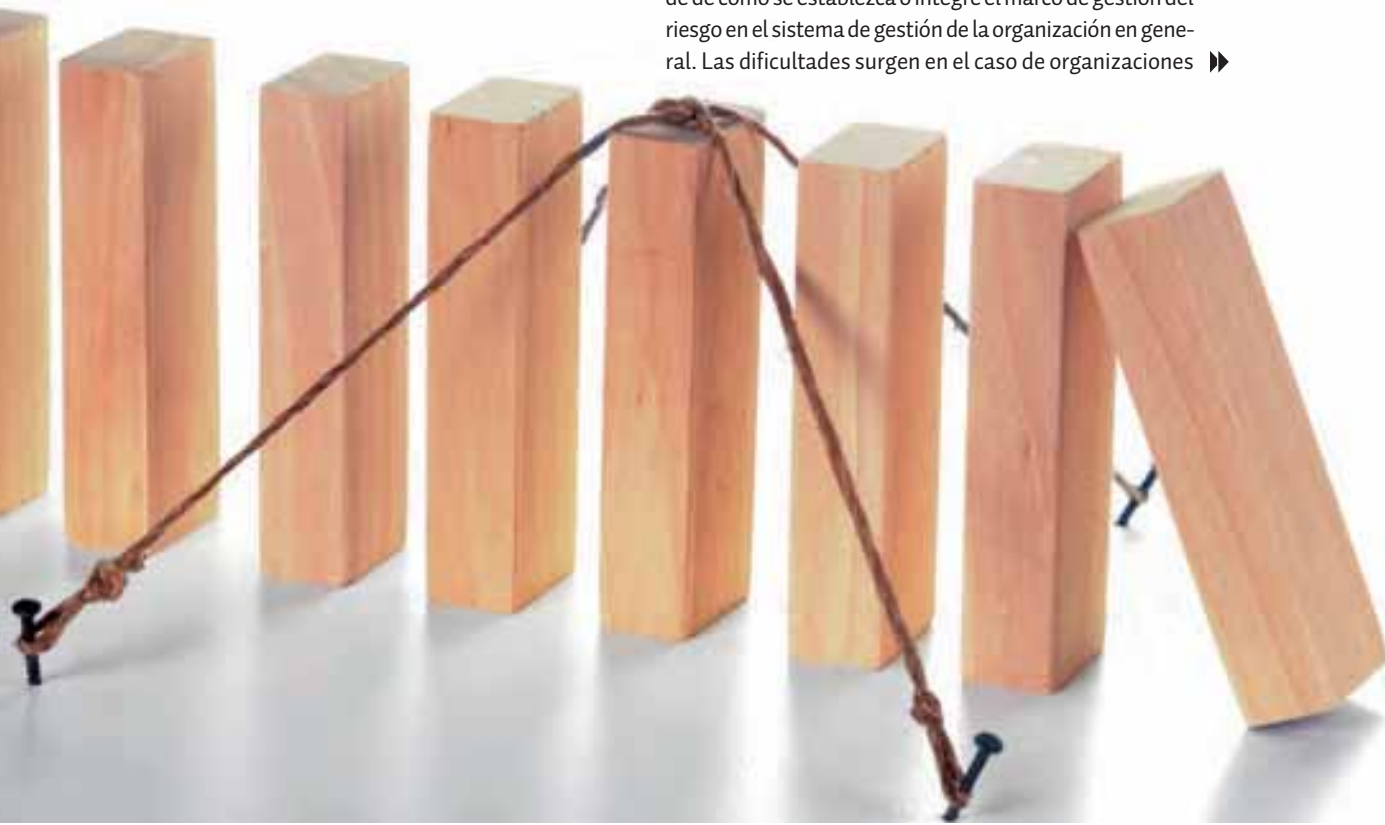


Figura 3

■ Implementación de las normas según la interpretación de los usuarios



» que no cuentan con un sistema de gestión y sus procesos dependen en gran medida del propietario-gerente.

A las pymes suele parecerles más sencillo implementar la gestión del riesgo en varias etapas. Por ejemplo, una opción sería introducir criterios de riesgo en la planificación de un nuevo proyecto importante, ya que permitiría que el personal se familiarizara con los conceptos y adquiriera la experiencia necesaria. En una segunda fase, se evaluarían estos criterios de riesgo para aplicarlos a otras áreas de la organización de forma más amplia y a largo plazo.

El perfil del riesgo, es decir, el conjunto de riesgos identificados por la pyme, podría ser relativamente pequeño y centrarse en riesgos fundamentales, de tal forma que el número de indicadores que se necesitan para medirlos y controlarlos también pueda reducirse y ser, por tanto, más fácil de gestionar. También se puede recurrir al apoyo de un registro de los riesgos que contenga una lista de riesgos genéricos para la industria correspondiente.

En una etapa posterior, una vez alcanzada una mayor familiaridad con la gestión del riesgo, se pueden identificar riesgos adicionales y desarrollar más indicadores, acercándose en mayor medida a un enfoque más oficial y sistemático.

Por ello, dependiendo del tamaño y de la estructura de la pyme, la gestión del riesgo se podrá introducir en un departamento de la organización para adquirir experiencia antes de extenderla al resto de la organización.

Éstos son sólo algunos ejemplos de las muchas maneras en las que una organización puede implementar la gestión del riesgo de forma paulatina. Independientemente del enfoque adoptado, es importante

”

La transparencia, la honestidad y la comunicación son de vital importancia

empezar centrándose en los riesgos fundamentales. La participación, el compromiso y el apoyo de la dirección, y una buena comunicación interna son esenciales para que la introducción de la gestión del riesgo sea un éxito.

Como sucede en cualquier proceso de cambio dentro de una organización, la transparencia, la honestidad y la comunicación son de vital importancia; lo que incluye brindar al personal la oportunidad de dar su opinión y de recibir comentarios. Para conseguir el compromiso de los empleados en una transición de estas características es fundamental que haya un clima de transparencia y confianza mutua.

El comité técnico de ISO responsable de la gestión del riesgo, el ISO/TC 262 *Gestión del riesgo*, trabaja en la actualidad en la elaboración de la futura Norma ISO 31004 *Gestión del riesgo – Guía para la implementación de la Norma ISO 31000*, cuyo objetivo es desarrollar un sistema de ayuda para las organizaciones que tienen previsto implementar la ISO 31000 o aproximarse a este tipo de gestión del riesgo a partir de soluciones con las que contaban con anterioridad. ●

NOTA

⁽¹⁾ CEN/CENELEC Guía 17:2010 *Guía para la redacción de normas teniendo en cuenta las necesidades de las micro, pequeñas y medianas empresas (pymes)*.

Reinhard Weissinger
es Director de Investigación, Educación y Estrategia de la Secretaría Central de ISO.



REINO UNIDO Y JAPÓN

Ventajas para IIJ Exlayer Europe gracias a la ISO/IEC 27001

Este artículo ilustra cómo la certificación conforme a la Norma ISO/IEC 27001 adquiere gran popularidad entre pymes en general, y en IIJ Exlayer Europe en particular. Este proveedor japonés de servicios de tecnología de la información con sede en Londres habla de los importantes beneficios y ahorros que ha conseguido tras su implantación.

MANABU YAMAMOTO Y EDWARD HUMPHREYS

IIJ Exlayer Europe Ltd. es un proveedor japonés de servicios de tecnología de la información con sede en Londres. Fundada en 2001, la empresa proporciona servicios de gestión de proyectos como relocalización de oficinas, servicios de integración de sistemas tales como la construcción de sistemas internacionales de redes geográficamente dispersas, y servicios de apoyo in-situ y de carácter remoto.

Además, IIJ Exlayer Europe proporciona una gran variedad de servicios de externalización y en la nube, y ofrece desarrollo de negocio y de aplicaciones basadas en la web. Sus servicios de consultoría incluyen asistencia a los clientes en el proceso de certificación conforme a las Normas ISO 9001 de Gestión de la Calidad e ISO/IEC 27001 de Gestión de la Seguridad de las Tecnologías de la Información.

Actuar para prevenir

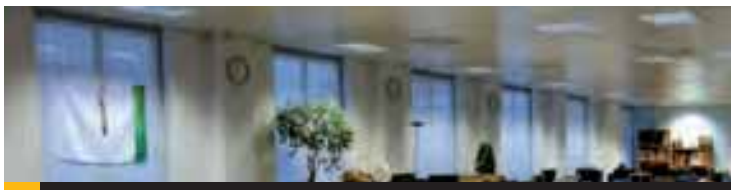
El sistema de gestión propio de IIJ Exlayer Europe cuenta con la certificación conforme con las Normas ISO 9001

e ISO/IEC 27001, así como con la ISO 22301 de gestión de la continuidad de negocio. Su sistema de gestión integrado (IMS) cubre estas tres normas.

La empresa considera que un sistema de gestión es realmente una filosofía. Por ello, sus directivos han recibido con los brazos abiertos los principios de Deming, Planificar-Hacer-Verificar-Actuar, y los han incluido en todas las reuniones del Consejo.

IIJ Exlayer Europe tiene una oficina en la que no existe el papel. La información documentada que exigen las normas está recogida en una base de datos y se facilita a través de la interfaz del navegador. Para ello, la empresa utiliza la tecnología IMS-Smart y ha adoptado la filosofía del sistema de gestión IMS-Smart.

Parte de esta filosofía consiste en un método de valoración del riesgo/tratamiento del riesgo basado en una firme perspectiva que analiza la probabilidad de que se produzca un acontecimiento que afecte a la calidad y la seguridad, y que sea negativo, y sus consecuencias. Se trata de una herramienta de gestión muy útil dado que los resultados se expresan en términos empresariales. Mediante la utilización periódica de la tecnología IMS-Smart, los ►►



Beneficios empresariales

A lo largo de los últimos años, las empresas, los gobiernos y otras organizaciones se han percatado de que la Norma ISO/IEC 27001 puede generar importantes beneficios y un gran ahorro. Por ejemplo, a los clientes, socios comerciales y partes interesadas de una organización certificada les complace saber que la mencionada norma protege la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de su cliente y de la suya propia.

El mismo proceso de certificación conforme a la ISO/IEC 27001 demuestra credibilidad y confianza en la implementación por parte de la organización de un Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información, respeto por las leyes y los reglamentos correspondientes, y un compromiso absoluto con la seguridad de la información.

La Norma ISO/IEC 27001 está haciendo del mundo empresarial un lugar más seguro y protegido en el que desarrollar actividades comerciales. Además, beneficia de igual manera a las grandes organizaciones y a las pymes.



► directivos de IIJ Exlayer Europe han hecho suyo el problema de la gestión del riesgo y su solución. Por ello, resulta tarea fácil aceptar responsabilidades de los procesos de verificación y actuación a través de las funciones de revisión y auditoría. De esta manera, se garantiza que el sistema de gestión cumple con sus expectativas.

Un uso concreto del método de valoración del riesgo/tratamiento del riesgo IMS-Smart consiste en identificar y diseñar los controles de calidad de IIJ Exlayer Europe. Empezando por el ciclo de vida del producto, los directivos identificaron lo que podría fallar y cómo evitarlo, o por lo menos detectarlo con la suficiente antelación como para evitar consecuencias no deseadas.

Estos controles de calidad se implementan a través de una aplicación de volumen de trabajo desarrollada internamente llamada ExJob. Desde su inicio como consulta realizada por un cliente, un proyecto no puede evolucionar hasta la siguiente etapa hasta que el director, vendedor o ingeniero responsable haya realizado el trabajo necesario y obtenido las aprobaciones requeridas. ExJob cubre todas las actividades de marketing, ventas, ingeniería y apoyo, incluidas la entrada y facturación de mercancías.

De la competencia y formación del personal se encarga una aplicación desarrollada internamente, con el mismo nivel de sofisticación, denominada ExSas.



”

La Norma ISO/IEC 27001 está haciendo del mundo empresarial un lugar más seguro y protegido en el que desarrollar actividades comerciales

Estrategia de gestión

Los directivos de IIJ Exlayer Europe comenzaron a interesarse por los sistemas de gestión en 2003. En aquel momento, especialmente por tratarse de una empresa nueva, lo consideraban una forma de conseguir credibilidad en el mercado y decidieron que lo mejor sería adoptar un enfoque centrado en un sistema de gestión. Empezaron comprando un sistema de gestión preestablecido por unos cuantos miles de libras.

Sin embargo, se dieron cuenta de que sus productos y servicios realmente se encontraban fuera del campo de aplicación del sistema de gestión adquirido. También tuvieron que revisar su estrategia después de que el sistema de gestión no sirviera para lidiar con un incidente de gran importancia relacionado con la calidad.

Lo que realmente necesitaban era implementar un sistema integrado de gestión de la calidad y de la seguridad de la información basado en normas ISO que pudiera someterse a una auditoría por tercera parte. Así, podrían demostrar su calidad y la seguridad de su información, quedando validadas por un certificado de conformidad.

Este nuevo reconocimiento desencadenó el cambio en la estrategia de su sistema de gestión en 2007, cuando contrataron a una consultora y el director ejecutivo se

convirtió en miembro del equipo de desarrollo del sistema de gestión a tiempo completo.

El componente de la ISO/IEC 27001 del nuevo sistema de gestión integrado de IIJ Exlayer Europe obtuvo la certificación en 2008, y el componente de la ISO 9001 en 2009. La empresa se sometió a nuevas evaluaciones trienales en agosto y diciembre de 2011 con resultados satisfactorios. IIJ Exlayer Europe mantiene una excelente relación laboral con la entidad de certificación elegida. Los directivos esperan impacientes las dos auditorías de seguimiento que se realizan cada año, ya que les brindan más oportunidades de identificar posibles mejoras.

El sistema de gestión integrado de IIJ Exlayer Europe ha realizado grandes progresos y, sin duda, continuará evolucionando. Ha generado respeto tanto en el mercado como en su relación con la dirección de la empresa matriz de IIJ Exlayer Europe.

Gracias a la Norma ISO/IEC 27001, IIJ Exlayer Europe ahora cuenta con un marco para una mejor gestión del conjunto de la empresa; un enfoque al cliente más sólido, lo que conlleva un mejor aprovechamiento de las oportunidades de negocio; una gestión del riesgo firme, concretamente en el ámbito de la seguridad de la información; y una mayor seguridad, garantizando una mejor preparación en caso de catástrofe. ●

Manabu Yamamoto es el Director Ejecutivo de IIJ Exlayer Europe.
Edward Humphreys es el Coordinador del grupo de trabajo responsable del desarrollo y mantenimiento de las normas ISO/IEC de Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información.

NUEVAS
NORMAS

Pararama



PROYECTOS
DE NORMAS/56

PUBLICACIONES/57

ENTREGAS DE
CERTIFICADO/58

FORMACIÓN/60

ASOCIADOS/61

AGENDA/62



UNE 27700

Requisitos y métodos de ensayo del módulo de flotación



Describe ensayos específicos para el flotador que permiten establecer que su presión se mantiene con el tiempo o que aguanta la sobrecarga producida por la sobrepresión

Averías, vías de agua o accidentes son situaciones muy peligrosas y que ocurren con cierta frecuencia en el medio marino, en las que barcos y estructuras flotantes se ven involucrados con la pérdida, incluso, de vidas humanas. Así, la necesidad de equipos o sistemas autónomos complementarios que pueden colaborar con eficacia a solventar o paliar la pérdida de estabilidad o flotabilidad que acarrearán estos accidentes, retrasando o evitando el hundimiento de los barcos y estructuras flotantes, es un factor determinante. Además, estos sistemas y equipos aportan otras ventajas sustanciales en caso de no hundimiento, como evitar la pérdida de la carga o prevenir el riesgo ecológico de la contaminación marina.

La nueva Norma UNE 27700 se refiere a los equipos y sistemas de seguridad marítima destinados a retrasar o evitar el hundimiento por inundación, vía de agua o escora excesiva de todo tipo de barcos y estructuras flotantes que lo puedan precisar, ya sean de nueva

construcción como en servicio y, en concreto, define los requisitos y métodos de ensayo al módulo de flotación.

Así, la Norma UNE 27700 determina, entre otros, requisitos aplicables a los materiales, como son las características de resistencia a la tracción, a la flexión o al desgarro, la adherencia del revestimiento, los efectos del envejecimiento, etc., así como los ensayos y procedimientos de verificación de estos requisitos.

Asimismo, la norma describe los requisitos y ensayos para la aprobación de tipo del módulo de flotación. Dichos ensayos permiten establecer que la presión del flotador se mantiene con el tiempo, que aguanta la sobrecarga producida por la sobrepresión, el tiempo de inflado, la resistencia de la driza de retenida, así como verificar sus uniones cosidas, la resistencia de la cinta del arnés flotador o de la anilla de amarre, entre otros aspectos.

Por último, se define el procedimiento de ensayo del prototipo completo en la mar. ▶

La Norma UNE 27700 tiene 15 páginas que pueden adquirirse por 30,6 €

Todas las normas del catálogo de AENOR pueden adquirirse en www.aenor.es

UNE-ISO/TS 14033:2013 EX

Gestión ambiental

Información ambiental
cuantitativa.
Directrices y ejemplos

Esta especificación apoya la aplicación de normas e informes de gestión ambiental. Proporciona directrices sobre la obtención de datos e información ambiental cuantitativa y sobre la metodología que hay que utilizar, así sobre principios generales, políticas, estrategias y actividades necesarias para obtener este tipo de información ambiental para fines internos y externos. Dichos fines pueden ser, por ejemplo, establecer rutinas de inventario y apoyar la toma de decisiones relativas a políticas y



estrategias ambientales, destinadas en particular a comparar la información ambiental cuantitativa. La información está relacionada con organizaciones, actividades, instalaciones, tecnologías o productos.

Asimismo, trata cuestiones relacionadas con la definición, recopilación, tratamiento, interpretación y presentación de este tipo de información, proporcionando directrices sobre cómo establecer la exactitud, verificabilidad y fiabilidad para el uso previsto. Para preparar información adaptada a las necesidades específicas de la gestión ambiental, utiliza enfoques probados y bien asentados. Es aplicable a todas las organizaciones, independientemente de su tamaño, tipo, ubicación, estructura, actividades, productos, nivel de desarrollo y de si cuentan con un sistema de gestión ambiental implementado. Su contenido complementa a otras normas internacionales sobre gestión ambiental.

Este documento se ha elaborado en el AEN/CTN 150 *Gestión ambiental*, cuya secretaría desempeña AENOR. ►



UNE 102011:2013

Escayolas para la construcción

Especificaciones

Los productos dentro del campo de aplicación de la Norma UNE 102011, a efectos de Marcado CE, deben cumplir todo lo especificado al respecto en la Norma UNE-EN 13279-1, y su anexo ZA, ya que son "conglomerantes a base de yeso".

Por todo ello, la Norma UNE 102011 tiene por objeto establecer las definiciones, aplicaciones,

designaciones y características de las escayolas de construcción.

La Asociación Técnica y Empresarial del Yeso (ATEDY) se hace cargo de la secretaría del comité técnico de normalización AEN/CTN 102 *Yeso y productos a base de yeso*, donde se ha elaborado la Norma UNE 102011. ►

+ **normas**

en la revista digital, disponible en
www.aenornet.es

UNE-EN 13480-3:2013
Tuberías metálicas industriales.
Parte 3: Diseño y cálculo

UNE-EN 16029:2013
Vehículos motorizados con
conductor a bordo, destinados
al transporte de personas y no
destinados para su utilización en
vías públicas.
Requisitos de seguridad.
Vehículos a motor de dos ruedas
en línea

**UNE-CEN ISO/TR 16178:
2013 IN**
Calzado. Sustancias críticas
potencialmente presentes
en calzado y componentes de
calzado

UNE-EN ISO 15223-1:2013
Productos sanitarios.
Símbolos a utilizar en las
etiquetas, el etiquetado
y la información a suministrar.
Parte 1: Requisitos generales

UNE-EN 14490:2013
Ejecución de trabajos geotécnicos
especiales. Claveteado de suelo
(*Soil nailing*)

PNE-EN 1860-1

Aparatos, combustibles sólidos y sistemas de encendido para el asado en barbacoas

Parte 1: Barbacoas que utilizan combustibles sólidos. Requisitos y métodos de ensayo

Se acerca el verano y la idea de una barbacoa con la familia o los amigos siempre se nos pasa por la cabeza; pero, ¿cómo podemos saber que una barbacoa es segura?

El proyecto de Norma PNE-EN 1860-1 incluye, entre otras muchas especificaciones, los requisitos para los materiales metálicos (para evitar bordes afilados), ayudas al diseño (evitando que las brasas caigan fuera) o las instrucciones y advertencias de uso que asegurarán que la barbacoa sea un producto fiable.

También incluye una serie de pruebas, como las térmicas, que aseguran que la temperatura máxima de los mangos de la barbacoa no supere unos límites máximos que podrían causar un accidente al usuario. Como no aplica a barbacoas de un solo uso, otro de los ensayos de la norma es una prueba



de perforación que garantiza que los materiales empleados son lo suficientemente robustos para el uso previsto. ▀

PNE 165011

Ética

Sistema de gestión de las ONG

Ocho años después de su publicación, la norma experimental UNE 165011:2005 EX va a ser revisada. El AEN/CTN 165 *Ética* es el comité técnico que ha decidido emprender esta revisión, que tendrá carácter menor al haberse comprobado que el contenido principal continúa vigente. Se trata pues de una confirmación del documento, que perderá su carácter de "experimental" para consolidarse como norma.



El documento permanece actual y continúa siendo útil para orientar la actividad de las organizaciones no gubernamentales (ONG) hacia su finalidad

principal y hacia valores éticos, así como para proporcionar herramientas y soportes que orienten los procesos de gestión de la organización en dirección a la excelencia.

Asimismo, el documento establece los requisitos de un sistema de gestión ética en las ONG. Tiene en cuenta a todos los grupos de interés de este tipo de organizaciones y ayuda a establecer las reglas del juego que limiten comportamientos no éticos. ▀

PNE 149101

Equipo de acondicionamiento de agua en el interior de los edificios

Criterios básicos de aptitud de equipos utilizados en el tratamiento del agua de consumo humano en el interior de edificios

En 2011 AENOR editó la Norma UNE 149101:2011 *Equipo de acondicionamiento de agua en el interior de los edificios. Criterios básicos de aptitud de equipos utilizados en el tratamiento del agua de consumo humano en el interior de edificios*. Elaborada por el Subcomité 1 *Tratamiento del agua*, del AEN/CTN 149 *Ingeniería del agua*, su objetivo era proporcionar una herramienta para una posible validación de los equipos de tratamiento del agua tal como se establece en el Real Decreto 140/2003 de criterios sanitarios de la calidad del agua de consumo humano.

Con el propósito de alinear el contenido de dicha norma con las existentes de aplicación en el ámbito europeo, en la actualidad se está revisando el documento para establecer requisitos que permitirán realizar una adecuada aplicación, instalación, puesta



en marcha, uso y mantenimiento de estos equipos, y así garantizar que el agua tratada sea apta para el consumo humano. ▀

PUBLICACIONES

Gestión de la I+D+i. Manual de Normas UNE. 5ª Edición

Las siete normas UNE que componen este manual cubren aspectos fundamentales de la gestión de la I+D+i, como son terminología, proyectos, sistema de gestión, vigilancia tecnológica e inteligencia competitiva, y transferencia tecnológica.

La investigación, el desarrollo tecnológico y la innovación que se realizan en un país son factores críticos para determinar su crecimiento económico, el nivel de bienestar y su competitividad internacional. Además, todos estos factores son de gran importancia para la supervivencia de las organizaciones, ya que contribuyen a situarlas en una posición adecuada para afrontar los nuevos desafíos que surgen en un mercado cada vez más globalizado.

Las siete normas UNE que componen este manual cubren aspectos fundamentales de la gestión de la I+D+i, como son la terminología, los proyectos, el sistema de gestión, la vigilancia tecnológica e inteligencia competitiva, y la transferencia tecnológica. Estas normas se han elaborado en el Comité Técnico de Normalización AEN/CTN 166 *Actividades de investigación, desarrollo tecnológico e innovación (I+D+i)*, con el objeto de promover y sistematizar estas actividades en el sistema Ciencia-Tecnología-Empresa; esto es, Administración Pública, organismos intermedios, empresas, etc.

“Estas normas han demostrado ser herramientas muy útiles para identificar, establecer, organizar, sistematizar y mejorar las actividades que rodean la I+D+i de muchas empresas y organizaciones. Ser innovador es fundamental,

pero no basta con eso. Lo que aporta sostenibilidad y éxito a las empresas es una gestión óptima y continua de esa innovación y sus aspectos relacionados; y las Normas UNE 166000 proporcionan una ayuda inestimable”, afirma Fernando Utrilla, Secretario del AEN/CTN 166 y del comité europeo CEN/TC 389 *Gestión de la innovación*.

Esta nueva edición incluye la Norma UNE 166008:2012, que establece requisitos para la realización correcta de transferencia de tecnología, estructurados en torno a sus tres principales aspectos: la identificación de los activos susceptibles de ser transferidos, la determinación de su valor razonable y la formalización de la transacción. Esta norma es también útil para los incentivos por transferencia de activos intangibles (*patent box*) vigentes en la legislación nacional.

Claves para innovar

Asimismo, estas normas facilitan todas las claves para elaborar proyectos de I+D+i independientemente de su complejidad, duración o área tecnológica; implantar eficazmente un sistema de gestión en este campo; establecer de manera sistemática la observación y búsqueda de novedades que se transformen en nuevos productos o servicios; o aplicar



soluciones tecnológicas a los problemas de la organización.

Por otra parte, incluye ejemplos, descripciones y consejos relativos a los requisitos del sistema de gestión de la I+D+i. Y aporta información sobre cómo llevar a la práctica la transferencia de tecnología de activos intangibles (patentes, modelos de utilidad, diseños industriales, planos, fórmulas, software, material biológico, etc.) entre distintos agentes, ya sean públicos o privados. ▶

AUTOR Y EDITOR: AENOR
PÁGINAS: 176
ISBN: 978-84-8143-807-9
PRECIO: 36,40 €



OTRAS PUBLICACIONES RELACIONADAS

La respuesta está en la innovación

AUTORES: IAT
EDITA: AENOR
PÁGINAS: 120
PRECIO PAPEL: 19,76 €
EBOOK (EPUB O PDF): 7,95 €
ISBN PAPEL: 978-84-8143-748-5
ISBN EPUB: 978-84-8143-751-5
ISBN PDF: 978-84-8143-759-1



el libro más vendido en marzo



Seguridad en sistemas de información para pymes

Se trata de una guía que desglosa los conceptos de la Norma UNE-ISO/IEC 27001 para que las pymes puedan cumplir aún mejor con sus requisitos.

AUTORES: ANA ANDRÉS ÁLVAREZ
Y LUIS GÓMEZ FERNÁNDEZ
EDITA: AENOR
PÁGINAS: 216
PRECIO PAPEL: 36,06 €
PRECIO EBOOK: 14,95 €
ISBN: 978-84-8143-749-2

AENOR edita publicaciones especializadas en campos como calidad, medio ambiente, gestión empresarial, seguridad y salud en el trabajo, innovación, entre otros. El servicio editorial está abierto a nuevos proyectos, si quiere presentar el suyo póngase en contacto con nosotros en info@aenor.es

Gestión de la Calidad UNE-EN ISO 9001

EL SALVADOR



Autofácil

ER-1264/2009

De izquierda a derecha, Miguel Montesino, Gerente de Comercialización de AENOR CENTROAMÉRICA; Claudia Reyes, Jefe de Gestión de la Calidad de Autofácil, y Óscar Chávez, Gerente General de Autofácil.

MARRUECOS



Erum Maroc

ER-0187/2013

José Carlos Mulero y María José Pérez, Director General y Directora de Operaciones de Erum Maroc.

ESPAÑA



Euromaster, Automoción y Servicios

ER-0868/2012

Mario Calderón, Adjunto al Director General de AENOR, hizo entrega de este certificado a Lionel Dantiacq, Director General de EUROMASTER España.

ESPAÑA



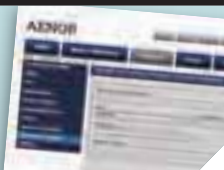
Fundación Centro de Cirugía de Mínima Invasión Jesús Usón

ER-0430/2002

Francisco Miguel Sánchez, Director Científico del Centro de Cirugía de Mínima Invasión Jesús Usón, y Mónica Barroso, Directora de AENOR en Extremadura.

Todos los certificados en la web de **AENOR**

En la página web de AENOR se encuentra disponible la información relativa a las entidades que han obtenido certificados AENOR. El acceso a dicha información se realiza a través del link: www.aenor.es/buscador



Sello EFQM +500

ESPAÑA



CAPSA

De izquierda a derecha, José Armando Tellado, Director General de CAPSA; Bertino Velasco, Presidente de CAPSA; María Jesús Álvarez, Consejera de Agroganadería y Recursos Autóctonos del Principado de Asturias; Juan Lique, Secretario General del Club Excelencia en Gestión, y Avelino Brito, Director General de AENOR.

Gestión de la
Calidad, Ambiental,
y Seguridad y Salud
en el Trabajo
UNE-EN ISO 9001,
UNE-EN ISO 14001 y
OHSAS 18001

ITALIA



Gas Natural Vendita Italia

ER-0480/2011
GA-2012/0457
SST-0252/2012

Mariella Calvani, Responsable del Sistema Integrado de Gestión en Gas Natural Vendita Italia, recibe el certificado de Carlo Papale, Director General de AENOR ITALIA.

Marca AENOR
Medio Ambiente
CO₂ Calculado
UNE-ISO 14064-1

ESPAÑA



Bodegas Faustino

HC-0005/2012 • HC-0006/2012
HC-0007/2012 • HC-0008/2012
HC-0009/2012 • HC-0010/2012
HC-0005/2013 • HC-0006/2013

De izquierda a derecha, José Luis Fernández y Marisol Rodríguez, Director General y Directora de Calidad y Medio Ambiente de Grupo Faustino, y Gonzalo Piédrola, Director de Operaciones de Certificación de AENOR.

Gestión
de Seguridad
de la Información
UNE-ISO/IEC 27001

CHILE



CAS Chile

SI-0007/2013

Daniel Valdés, Gerente General de CAS Chile, y María Angélica Sanhueza, Gerente General de AENOR CHILE.

Sistema de gestión de empresa saludable

Se analizan los objetivos y requisitos del Modelo de Empresa Saludable.

Este curso pretende conseguir que los alumnos comprendan los objetivos y requisitos del Modelo de Empresa Saludable, adquiriendo la capacidad necesaria para extrapolar dichos conocimientos a las circunstancias particulares de cada organización; interpreten dichos requisitos analizando comparativamente su relación con la legislación y con otros sistemas de gestión; y adquieran los conocimientos necesarios para emprender un proyecto de

implantación de un sistema de gestión de empresa saludable conforme al Modelo de Empresa Saludable.

Concepto de Promoción de la Salud; política de promoción de la salud; planificación y metodología sanitaria; implementación y operación; verificación y acción correctiva, o revisión por la dirección son algunos de los aspectos que se analizan durante el curso y que se complementan con la realización de un caso práctico. ►



8 mayo

Bilbao
formacion@aenor.es

Calidad de la Formación Virtual

Los contenidos han sido actualizados y desgranados la evolución de la Norma UNE 66181.



Está dirigido a suministradores de formación virtual (centros educativos, universidades, etc.), compradores de formación virtual (empresas, organismos públicos, etc.), profesionales y técnicos de la formación virtual.

Su contenido, que ha sido actualizado, analiza la evolución de la Norma

UNE 66181 y la nueva versión de 2012. Así, desgrana su objeto y campo de aplicación, términos y definiciones, marco conceptual, descripción de los factores de satisfacción y niveles de calidad, y aborda el campo de la certificación. Los alumnos realizan ejemplos prácticos para complementar los contenidos. ►

13 mayo

Madrid
formacion@aenor.es

La Norma UNE-EN ISO/IEC 17025 en los laboratorios

Evaluación de la conformidad, acreditación y certificación de laboratorios son algunos de sus contenidos.

Identificar los requisitos que deben cumplir los laboratorios de ensayo y calibración; interpretar la Norma UNE-EN ISO/IEC 17025 como base para implantar un sistema de gestión de la calidad que asegure la competencia y capacidad de los laboratorios para producir resultados técnicamente válidos; y conocer las técnicas de auditoría y adquirir las habilidades necesarias para su desarrollo. Éstos son los principales objetivos de este curso, que está dirigido a directores, responsables



y técnicos de laboratorios de ensayo y calibración; empresas que realizan actividades de ensayo y calibración, y organismos públicos y privados responsables de la acreditación o reconocimiento de laboratorios.

Los contenidos analizan, entre otros conceptos, la evaluación de la conformidad, acreditación y certificación de laboratorios, o metodología para la realización de auditorías. Estos contenidos se complementan con la realización de casos prácticos. ►

27-29 mayo

Madrid
formacion@aenor.es



NUESTROS ASOCIADOS

AIDIMA

El Instituto Tecnológico del Mueble, Madera, Embalaje y Afines (AIDIMA) es un aliado estratégico de vital importancia para los procesos de innovación en las empresas de los sectores vinculados al hábitat, en el amplio espectro que representa para productos, procesos industriales y de distribución, gestión y organización, y posicionamiento en los mercados.

La experiencia de AIDIMA, desde su nacimiento hace 31 años, ha favorecido la evolución de muchos productos hacia la calidad, diseño e innovación, donde la normalización es determinante para la competitividad que exigen los mercados.

En este sentido, AIDIMA ha colaborado en el proceso de transformación del antiguo IRANOR al actual AENOR, del que es Miembro Corporativo desde sus orígenes y forma parte de su Junta Directiva desde su constitución en representación del sector de Madera, Corcho y Derivados. Desempeña la secretaría de varios comités y subcomités técnicos de normalización, como el AEN/CTN 11 *Mobiliario* o el AEN/CTN 120 *Seguridad en las máquinas para la transformación de la madera*. Participa como vocal en el AEN/CTN 56 *Madera y Corcho*; AEN/CTN 57 *Celulosa y papel*; AEN/CTN 89 *Mobiliario de oficina*; AEN/CTN 23/SC 6 *Seguridad contra incendios. Ensayos de reacción al fuego de materiales*; AEN/CTN 162 *Gestión Forestal Sostenible*; AEN/CTN 150/SC 3 *Etiquetado ecológico y Análisis del ciclo de vida (ACV)*, entre otros. Y ejerce la coordinación de dos grupos de trabajo nacionales: el AEN/CTN 49/GT 3 *Evaluación*

de embalajes para el transporte, y el AEN/CTN 49/GT 4 *Envases y embalajes para el transporte de materias peligrosas*. Además, coordina y participa como vocal en varios Comités Técnicos de Certificación.

En el ámbito de la normalización europea, participa activamente en el CEN/TC/207 *Mobiliario*, coordina el grupo de trabajo CEN/TC 207/WG 7 *Requisitos y métodos de ensayo para superficies de muebles* y participa en el desarrollo de las normas que regulan los ensayos de materias primas, semielaborados y productos acabados. Asimismo, ha propiciado la existencia de la Norma ISO 10303-236, resultado de un proyecto de I+D europeo, promovido y coordinado por AIDIMA. Desempeña la Presidencia Honorífica de INNO-VAWOOD, asociación europea que integra a unos 70 centros de investigación, universidades, laboratorios, etc. de 20 países. Y está reconocido por la UE como Centro de Excelencia de I+D+I para los sectores de la madera, mueble, embalaje y afines, en el marco del Programa Marie Curie.

Este voluminoso trabajo en normalización se enmarca en la filosofía de AIDIMA para ofrecer un servicio integral a las empresas en distintas áreas, poniendo a su disposición más de 90 profesionales, y 8.000 m² de instalaciones con laboratorios de materiales, mueble, medio ambiente, tecnología y biotecnología de la madera, reacción al fuego, materiales celulósicos, mercancías peligrosas y simulación de transporte. Además, pone a disposición de las empresas sus Departamentos de Logística y Tecnología de Procesos, Formación, y Análisis de Mercados y Estrategia. ▀



Mariano Pérez Campos
Director de AIDIMA

EN BREVE

- Ha fundado el Centro de Prospectiva Internacional del Mueble, CEFFOR© para generar escenarios de futuro
- Forma parte de la Junta Directiva de AENOR desde su constitución y desempeña la secretaría de varios comités y subcomités de normalización
- Ha promovido la exposición Amueblando el Hábitat de la mano con la naturaleza, en el Museo de las Ciencias Príncipe Felipe, Ciudad de las Artes y las Ciencias de Valencia

AIDIMA
INSTITUTO TECNOLÓGICO
MUEBLE, MADERA, EMBALAJE Y AFINES



Normalización	Normalización		Normalización
22-23 mayo Kassel (Alemania)	23 mayo Bruselas	29-31 mayo Barcelona	30-31 mayo Tokio
CEN/TC 256 Aplicaciones ferroviarias Se continuarán los trabajos de elaboración de normas de apoyo a las Especificaciones Técnicas de Interoperabilidad bajo la Directiva 2008/57/CE del sistema ferroviario europeo. Y se establecerán las bases para trabajar en cooperación con el grupo equivalente internacional, el ISO/TC 69.	CEN/TC 389 Gestión de la Innovación AENOR desempeña la secretaría de este comité de normalización europeo que celebra su reunión plenaria. El objetivo es finalizar los trabajos de elaboración del proyecto FprCEN/TS 16551-1 <i>Sistema de gestión de la innovación</i> .	Carbon Expo 2013 En este encuentro se darán cita entidades que operan en el mercado global del CO ₂ , mercados de carbono, industria y tecnología. Esta feria permitirá conocer las últimas novedades del sector, propiciando oportunidades de networking, creación de nuevas ideas e iniciativas.	IEC/TC 114 Energías marinas - Convertidores de energía de olas y mareas Está previsto que los distintos grupos de trabajo presenten los avances que han realizado en cuanto a requisitos de diseño, evaluación de emplazamientos, requisitos eléctricos, evaluación del rendimiento, entre otros asuntos.
www.cen.eu	www.cen.eu	www.carbonexpo.com	www.cen.eu

SEDES AENOR

SEDE SOCIAL

Génova, 6
28004 MADRID
Tel. 902 102 201
info@aeonr.es
www.aenor.es

ANDALUCÍA

Leonardo da Vinci, 2
Isla de la Cartuja
41092 SEVILLA
Tel.: 954 468 010
aenoralanducia@iat.es
Marie Curie, 4, local D2 Parque Tecnológico de Andalucía
29590 CAMPANILLAS (Málaga)
Tel.: 952 028 710
aenoralanducia@iat.es

ARAGÓN

Po Sagasta, 72, entlo. dcha.
50006 ZARAGOZA
Tel.: 976 259 680
dar@aeonr.es

CANARIAS

General Vives, 56, 2º E. Of. 202
Edificio Primo de Rivera
35007 LAS PALMAS DE G.C.
Tel.: 928 263 327
canarias@aeonr.es
La Marina, 26
Torre A. Of. 301-A
38001 SANTA CRUZ DE TENERIFE
Tel.: 922 531 332
canarias@aeonr.es

CANTABRIA

Eduardo Benot, 5, 1º B y C
39003 SANTANDER
Tel. 942 318 844
cantabria@aeonr.es

CASTILLA Y LEÓN

Marina Escobar, 2, entreplanta
47001 VALLADOLID
Tel.: 983 549 740
dcyl@aeonr.es

CASTILLA-LA MANCHA

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

CATALUÑA

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

COMUNIDAD VALENCIANA

Pl. del Ayuntamiento, 26, 4ª
46002 VALENCIA
Tel.: 963 535 373
dcv@aeonr.es

EXTREMADURA

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

GALICIA

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

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

ISLAS BALEARES

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

LA RIOJA

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

MADRID

Génova, 6
28004 MADRID
Tel. 914 326 000
madrid@aeonr.es

NAVARRA

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

PAÍS VASCO

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

PRINCIPADO DE ASTURIAS

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

REGIÓN DE MURCIA

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

AENOR INTERNACIONAL

SEDE SOCIAL

Génova, 6.
28004 MADRID
Tel. 914 325 959
Fax 913 192 797
aenorinternacional@aeonr.com
www.aenorinternacional.com

BRASIL

Tel.: +55 11 51024518
aenorbrasil@aeonr.com

BULGARIA

Tel.: +359 2 980 1605
mnankova@aeonr.com

CENTROAMÉRICA

Tel.: +503 2237 7777
aenorcentroamerica@aeonr.com

CHILE

Tel.: +562 499 92 00
aenorchile@aeonr.com

ECUADOR

Tel.: +593-2 2445 127 / 2435 135
aenorecuador@aeonr.com

ITALIA

Tel.: +39 011 518 31 21
aenoritalia@aeonr.com
www.aenoritalia.com

MARRUECOS

Tel.: +212 664 178 807
aenorinternacional@aeonr.com

MÉXICO

Tel.: +52 55 52 80 77 55
aenormexico@aeonr.com
www.aenormexico.com

PERÚ

Tel.: +51 1 441 35 76
aenorperu@aeonr.com

POLONIA

Varsovia:
Tel.: +48 22 208 23 30/1/2
aenorpolska@aeonr.com

PORTUGAL

Tel.: +351 226 05 17 60
lusaenor@aeonr.com
www.lusaenor.com

REPÚBLICA DOMINICANA

Tel.: +1 829 619 0680
aenorinternacional@aeonr.com

Suscríbese a la Revista

AENOR

► Puede suscribirse enviando un correo electrónico a comercial@aeonr.es (Suscripción anual: 72,11 € IVA incluido)

► También puede realizar su pedido de normas y publicaciones visitando www.aenor.es, enviando un correo electrónico a comercial@aeonr.es o un fax al 913 103 695



Conéctese a la versión digital de
AENOR
Más información, más contenidos.

- Incorpora vídeos y contenidos animados.
- Más información y enlaces directos a páginas web relacionadas.
- Acceso al archivo de números anteriores con un fácil sistema de búsqueda.
 - Acceso rápido y directo a contenidos concretos.
 - Búsqueda sencilla en "Normas al Día".

Si recibe actualmente la revista, tiene disponible la versión digital en
www.aenornet.es
solicite sus claves de acceso en comunicacion@aenor.es

Servicio de Asesoría sobre Normas Técnicas y Legislación (SAT)



Contacte con nosotros, le aportamos soluciones para:

- Poner sus productos de forma segura en el mercado.
- Conocer los requisitos normativos y legislativos para exportar o importar sus productos.
- Aplicar la metodología correcta en los ensayos de acuerdo con las normas.

Un **servicio integral de información**, completamente **personalizado y multisectorial**, para los profesionales de cualquier tipo de organización y ámbito de actividad.

AENOR

Envíenos su consulta a info@aenor.es o contacte a través del **902 102 201** o **914 326 160**.
Nuestros expertos evaluarán técnica y económicamente su consulta y le presentaremos una oferta.