



AENOR hoy es el centro de conocimiento e innovación en español, tanto en normalización como en evaluación de la conformidad. Esta organización, creada en 1986 coincidiendo con la entrada de España a la entonces Comunidad Económica Europea, ha ido evolucionado para poner a disposición de empresas, instituciones y profesionales herramientas que sumen competitividad.

Una entidad  
al servicio de las  
**organizaciones**

La fotografía de la España de 1986 es muy diferente a la de 2016. El 1 de enero de 1986 el país se incorporaba a la entonces Comunidad Económica Europea. España tenía una modesta capacidad industrial; el modelo agrícola era dominante; faltaban infraestructuras que facilitaran las comunicaciones y la actividad en los mercados exteriores era baja. Tenía ante sí el reto de modernizarse.

Unas de las actividades que requerían actualización, para adecuarlas al entorno en el que España comenzaba a operar, eran la normalización y la evaluación de la conformidad. Desde 1945 la actividad de normalización se desarrollaba en el ámbito de la Administración Pública bajo la responsabilidad del Instituto de Racionalización y Normalización (IRANOR). Esta entidad había comenzado a dar muestras de no tener la suficiente capacidad para atender las demandas del tejido industrial de nuestro país. Por ello, la Administración, encabezada por el Ministerio de Industria, y los sectores productivos acordaron depositar en la iniciativa privada esta responsabilidad, creando un organismo de normalización y certificación siguiendo un modelo similar al que ya operaba eficazmente en otros países de la Unión. Se creaba así AENOR, en 1986, con la misión de mejorar la calidad en las empresas, sus productos y servicios, así como proteger el medio ambiente y, con ello, el bienestar de la sociedad.

En lo que a normalización se refiere, tres décadas después de su creación AENOR pone a disposición de todos uno de los catálogos de normas técnicas más completos del mundo, con más 31.500 documentos al alcance de las organizaciones del universo hispanohablante. Estos documentos se elaboran en el seno de los más de 200 comités de normalización en los que participan 11.000 expertos de 5.000 organizaciones. Como entidad legalmente responsable del desarrollo de la normalización en España, AENOR lleva la voz de los sectores



españoles a los foros donde se discuten normas técnicas europeas e internacionales. Es el representante español ante ISO (Organización Internacional de Normalización), IEC (Comisión Electrotécnica Internacional), CEN (Comité Europeo de Normalización), CENELEC (Comité Europeo de Normalización Electrotécnica) y COPANT (Comisión Panamericana de Normas Técnicas).

Además, la normalización española es considerada en el ámbito internacional. Más de 126 comités y grupos de trabajo internacionales son gestionados por expertos españoles; y normas españolas en campos como Ecodiseño o Innovación son la base para normas de ISO, IEC o CEN/CENELEC. Igualmente, AENOR destaca entre los organismos de normalización del mundo por el importante esfuerzo que desarrolla para la traducción de documentos. Así, el 85 % de las normas de su catálogo están disponibles en español, con el objetivo de eliminar barreras y que todas las organizaciones puedan beneficiarse de estas herramientas de

competitividad; en España y en todo el mundo hispanohablante.

Por otra parte, para facilitar los intercambios comerciales AENOR ha firmado en los últimos años acuerdos de colaboración con organismos de normalización de Latinoamérica (Bolivia, Colombia, Cuba, Chile, Ecuador, México, Perú, Paraguay República Dominicana), Asia (Armenia, Arabia Saudí, China, Kazajistán, Uzbekistán), África (Argelia, Túnez) y Europa del Este (Bielorrusia, Rusia y Ucrania).

### Evaluación de la conformidad

También en 1986 se creó la infraestructura básica para desarrollar la actividad de certificación, entonces circunscrita exclusivamente a la certificación de producto. AENOR es hoy la certificadora española de referencia, que acompaña a las empresas en su expansión exterior; tanto ►►



Fichas en las que se apuntaba a mano el progreso de los CTN

► en la implantación en otros mercados como en la exportación de productos. Los 22.500 certificados vigentes de sistemas de gestión y los más de 106.000 productos certificados apoyan a las organizaciones en campos como la Gestión de la Calidad, Gestión Ambiental, I+D+i, Seguridad y Salud en el Trabajo, Eficiencia

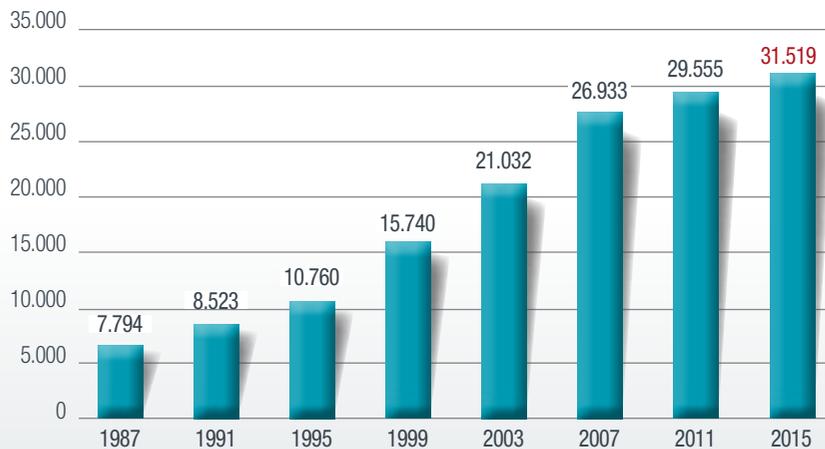
Energética, Responsabilidad Social o Gestión del Riesgo. Asimismo, la Entidad ha realizado más de 400 verificaciones y validaciones ambientales y más de 10.300 inspecciones. Los certificados de AENOR cuentan con reconocimiento internacional por su participación en la red IQNet, la mayor red de certificadoras del mundo.

Para facilitar a las organizaciones la implantación y gestión de sus sistemas de gestión, AENOR desarrolló en el inicio del siglo XXI Certtool, una familia de soluciones informáticas. Desde su creación, esta familia está en constante evolución y mejora acompañando los cambios que se han ido produciendo en las normas de sistemas de gestión más implantadas. Hoy son más de 2.000 las licencias en uso, en España y Latinoamérica.

El respaldo a la actividad de AENOR de evaluación de la conformidad viene dado por las 143 acreditaciones y autorizaciones que la entidad ha recibido de distintos organismos, tanto españoles como de otros países. Para conseguir y mantener estos reconocimientos, la Entidad supera anualmente una media de 150 jornadas de auditoría. La superación con éxito de éstas es la constatación de que los procesos de evaluación de la conformidad son sólidos y cumplen adecuadamente los requisitos contemplados en las normas internacionales de referencia.

En el campo de los ensayos y análisis, AENOR cuenta con dos laboratorios de referencia: AENOR Laboratorio y el 85 % de CEIS. AENOR

### ■ Normas en catálogo



## OPINIÓN

**Carlos Vera**

Director de Calidad  
y Consultoría  
Telefónica de España

## Referente indiscutible

**A**ENOR es un referente indiscutible para el entramado económico nacional. En sus 30 años, ha dinamizado la economía ayudando mediante la normalización a la mejora en la eficiencia y la competitividad de las empresas españolas. Ha permitido el desarrollo de los mercados en armonización con las reglas y buenas prácticas, la clarificación de las transacciones, la racionalización de la producción, la mejora en la satisfacción de los clientes y la mejora en la gestión de nuestros procesos productivos.

AENOR se ha erigido en un foro de compartición de conocimientos entre todas las partes interesadas y parte de su éxito es precisamente haber conseguido aunar los esfuerzos de todos los agentes que intervienen en la economía nacional.

Telefónica lleva caminando con AENOR, desde hace más de 20 años, consiguiendo sus primeras certificaciones en 1995 y participando activamente en los Comités Técnicos de Normalización. Ese compromiso con el mundo de la certificación es una garantía de la excelencia en la gestión. Y para nosotros, firmes creyentes de las bondades de la normalización, supone una diferenciación y una garantía para nuestros clientes. El mantenimiento de los sistemas de gestión y las certificaciones mejoran la confianza de los mismos en nuestra gestión y compromiso. La búsqueda de la excelencia va en nuestro ADN y nos permite garantizar la mejora continua en nuestros sistemas de gestión, un incremento en la satisfacción de nuestros clientes y en nuestra imagen de marca. Damos la enhorabuena a AENOR por estos 30 años y les deseamos todo lo mejor para los siguientes en esta nueva singladura.



Laboratorio es centro de referencia para la industria agroalimentaria. Creado en 2008, cuenta con tres áreas de actividad: laboratorio físico-químico, microbiológico –ambos acreditados por ENAC–, y análisis sensorial. Los tres principales sectores que más demandan sus servicios son la gran distribución, el sector lácteo y catering y restauración. Sólo en los últimos cinco años, AENOR Laboratorio ha realizado más de 380.000 análisis. El laboratorio con más actividad es el físico-químico, en el que entre otras cuestiones, se realizan análisis de composición nutricional, aditivos, alérgenos, residuos de plaguicidas, medicamentos o contaminantes, así como análisis de aguas. El área de microbiología realiza, por su parte, análisis de patógenos, control higiénico de productos alimentarios, superficies, manipuladores y ambientes; estudios de caducidad y análisis de inhibidores del crecimiento bacteriano, entre otros. Por su parte, el análisis sensorial permite, mediante técnicas objetivas, evaluar las

preferencias de los consumidores y prever su intención de compra.

CEIS se creó en 1999 con el objeto de realizar ensayos y desarrollar actividades de innovación y asesoramiento técnico. Como laboratorio de ensayos, es referente, nacional e internacional, en el sector eléctrico, de conducción de fluidos y en eficiencia energética, y cuenta con acreditaciones para la realización de ensayos contenidos en 480 normas. También, desde sus inicios ha participado en numerosos proyectos tecnológicos que abarcan desde los materiales autorreparantes basados en el uso de nano y micro partículas, como en el desarrollo de nuevos modelos de predicción del estado de mantenimiento de los transformadores eléctricos de potencia, basados en los análisis fisicoquímicos realizados sobre los materiales aislantes dieléctricos que contienen.

### Proyección internacional

Coherentemente con su misión de contribuir al bienestar de la sociedad, ►►



► en 1991 AENOR comenzó a realizar proyectos de asistencia técnica internacional financiados por fondos de cooperación internacional de ayuda al desarrollo. El objetivo de estas actuaciones era el fortalecimiento de la infraestructura de la calidad. El primer proyecto se realizó en México y a éste le siguieron otros en Bolivia, Argentina y Guatemala. AENOR ha actuado prácticamente en toda Latinoamérica y actualmente desarrolla varios proyectos en Centroamérica y Caribe.

Con el inicio del siglo XXI AENOR amplió considerablemente su zona de actuación en materia de cooperación. Así, AENOR fue designado por la Comisión Europea para participar en los proyectos de preadhesión (PHARE) desarrollando su actividad a través de programas de hermanamiento con Bulgaria, Lituania y Estonia. A estos proyectos le siguieron otros en la zona de los Balcanes y en Georgia, algunos todavía en ejecución. También comenzó su actividad en África y en Oriente Próximo. Actualmente, AENOR participa en un proyecto de hermanamiento en materia de normalización con Egipto y tiene un importante número de proyectos en África. En total, AENOR ha realizado más de 900 proyectos ubicados en más de 90 países.

En la última década del siglo XX, muchas empresas españolas iniciaron su expansión internacional, especialmente en Latinoamérica. AENOR decidió acompañarlas para atender sus necesidades de certificación en aquellos nuevos mercados en los que se implantaban. Fue en México, en 1996, donde AENOR comenzó su andadura internacional con la apertura de la primera sede fuera de España. Hoy cuenta con sedes



permanentes en Brasil, Bulgaria, Chile, Ecuador, El Salvador, Italia, Marruecos, México, Perú, Polonia, Portugal y República Dominicana, desde donde también atiende mercados de la zona. En todos estos países acompaña a empresas españolas en sus operaciones internacionales y ofrece toda su experiencia a entidades locales. De hecho, AENOR no sólo traslada a cada mercado su experiencia sino que se adapta a cada territorio aportando soluciones en función de necesidades concretas.

En conjunto, AENOR, a través de sus actividades de certificación, formación, servicios de inspección, validación y verificación, y cooperación

internacional está actualmente presente en cerca de 80 países.

### Formación e información

Como centro de conocimiento, AENOR realiza una extensa labor de difusión que se materializa en servicios de información, formación especializada y una importante actividad editorial. Desde 1992, año en el que comenzó la actividad docente, por las aulas de AENOR formación han pasado más de 80.000 alumnos. La oferta formativa, dirigida en un principio exclusivamente a profesionales en activo y en los últimos años ampliada también a jóvenes recién licenciados, se ha ido adaptando a las modalidades y



contenidos demandados según las necesidades del mercado, y actualmente incluye también formación de postgrado. En cuanto a temáticas, hoy tiene mucho peso la formación que se imparte relacionada con las últimas versiones de las normas de sistemas de gestión más implantadas en todo el mundo, ISO 9001 e ISO 14001. Igualmente, en la oferta actual hay distintos formatos para formarse en campos como *Compliance* y Prevención de delitos; Eficiencia energética; Gestión del riesgo y Seguridad. Los cursos de AENOR se imparten en las principales capitales españolas y gracias a alianzas con distintas entidades esta formación llega a prácticamente todo el territorio nacional. También hay una gran apuesta por la formación *on line*, que permite que los cursos de AENOR sean seguidos por alumnos de los países de habla hispana, que se suma a los cursos presenciales que se imparten en los países en los que AENOR dispone de sede.

Los servicios de información y la oferta editorial han experimentado una notable transformación. Por un lado, AENOR ha redirigido su capacidad de respuesta para ofrecer servicios y, además, ha llevado a cabo una importante transformación digital, acompañando a su vez la transformación

digital que ha experimentado en los últimos años el tejido empresarial. Hoy los servicios de información incluyen un amplio abanico de opciones y se adaptan a las necesidades de las organizaciones. Así, el Servicio de Asesoría Técnica (SAT) ofrece soluciones a cuestiones relativas a la aplicación de las normas UNE y su relación con la legislación nacional y comunitaria. Por su parte la plataforma AENORMás es una solución *on line* para el acceso a las últimas versiones de las normas, que permite la creación de colecciones de documentos personalizadas.

Esta revista es también ejemplo de la evolución en los servicios de información de AENOR. En el verano de 1987 vio la luz el primer número de UNE, un boletín de carácter eminentemente técnico, donde se informaba fundamentalmente de normas relacionadas con la seguridad industrial. Hoy la edición digital de la Revista AENOR se lee en más de 55 países y el aviso de su disponibilidad llega a más de 100.000 expertos de todo el mundo.

En el año 2012, con el objetivo de facilitar el intercambio de información con todos los interesados en la normalización y la certificación, AENOR inició su actividad en las redes sociales. Sus perfiles de Twitter, LinkedIn y ►►

## OPINIÓN

**Antonio Burgueño**

Director  
de Calidad y RSC  
FCC Construcción



## Apoyo a la empresa

Es un placer unirme a la felicitación por su trigésimo cumpleaños y a la expresión de los mejores deseos hacia la organización que, durante los últimos treinta años, más ha hecho por la armonización, la homogeneización, la estandarización de la actividad, los procesos y las cosas en nuestro país.

La necesidad de trabajar de un modo uniforme y ordenado, de puertas adentro de las empresas, primero, pero también de cara al exterior (resto del mercado nacional y, recientemente con enorme importancia, mercado internacional), ha venido a encontrar un sólido cimiento en la labor que AENOR ha desarrollado y sigue llevando a cabo. Tareas de definición de estándares, de orientación y guía, de integración en el marco internacional, junto con las de verificación y certificación de lo hecho, han ayudado a nuestras empresas a superarse de forma continua y a incrementar su capacidad de competir con ventaja en todos los ámbitos de sus actividades. Buena prueba de ello es, por hablar de mi sector, la excelencia y la merecida reputación de las constructoras españolas de ser las mejores del mundo, pese al parón (casi desaparición) de la actividad en España.

El soporte que, dentro y fuera de nuestras fronteras, hemos encontrado en AENOR para hablar el lenguaje universal de las normas y para demostrar que, en ese campo común, las compañías españolas nos encontramos entre las mejores, hace que, como decía al principio, me suponga una gran satisfacción sumarme a la felicitación por este importante aniversario.



### ■ Valores de AENOR

- **Personas.** Creemos en el desarrollo personal y profesional, la igualdad y la conciliación como motores de progreso.
- **Excelencia.** Buscamos permanentemente la calidad y la excelencia.
- **Visión de futuro.** Flexibilidad para adaptarnos e innovación permanente.
- **Orientación a resultados.** Comprometidos con la consecución de objetivos estratégicos.
- **Compromiso.** Con nuestros clientes, con la sociedad y con la organización.

► Youtube suman más de 20.500 seguidores, y la página web [www.aenor.es](http://www.aenor.es) recibe anualmente 2.600.000 visitas de 1.500.000 visitantes.

### Valores AENOR

El primer año de actividad se cerró con una base asociativa de 168 miembros; hoy son más de 500 los miembros. Entre ellos, siempre han estado destacadas organizaciones empresariales, primeras empresas, representantes de los tres niveles de la Administración, así como profesionales a título individual. Puede acceder a la condición de miembro toda la entidad que lo desee y en función de su tipología será miembro corporativo, adherido o individual.

Desde sus inicios, AENOR ha apostado por la calidad del empleo y favorecer el compromiso de sus profesionales. El primer año su plantilla estaba compuesta por poco más de 50 profesionales, hoy son 739 las personas que trabajan en la Entidad,



Países en los que trabaja AENOR, ya sea prestando servicios de evaluación de la conformidad, formación, desarrollando proyectos de cooperación o como Entidad Operacional Designada.

Sedes de AENOR INTERNACIONAL y sus sociedades:

- Brasil (São Paulo)
- Bulgaria (Sofía)
- Chile (Santiago de Chile)
- Ecuador (Quito y Guayaquil)
- El Salvador (San Salvador)
- España (Madrid)
- Italia (Turín)
- Marruecos (Tánger)
- México (México D.F.)
- Perú (Lima)
- Polonia (Varsovia)
- Portugal (Oporto)
- República Dominicana (Santo Domingo)

repartidas en sus 20 sedes en España y en los 12 países donde cuenta con oficinas permanentes. El compromiso de AENOR con sus empleados está recogido en distintos planes y actuaciones como el Plan de Igualdad, la iniciativa AENORConcilia o el Protocolo de actuación en materia de prevención del acoso y violencia en el trabajo. En 2013 este compromiso

fue reconocido con el certificado de Empresa Familiarmente Responsable que otorga la Fundación Másfamilia.

Y es que, como ciudadano responsable, desde su constitución AENOR ha desarrollado avances en lo que hoy denominamos Responsabilidad Social. En 2012, la Junta Directiva de la entidad aprobó el Código Ético, que en 2015 fue revisado para reagrupar los

# en el mundo



valores incluidos en él y ofrecer definiciones más actuales y acordes con la cultura de la organización y las personas que lo integran. Estos valores realmente no son nuevos, son los mismos valores éticos y profesionales que ha empleado en todas sus actuaciones desde 1986. Además, en 2014 se adhirió al Pacto Mundial, comprometiéndose con los 10 principios, y desarrolla

acciones sociales con organizaciones como la Federación de Banco de Alimentos y la Asociación Española de lucha Contra el Cáncer.

La visión actual de AENOR es "ser líderes en nuestras actividades en un entorno global y percibidos como referente en generación de conocimiento, confianza y credibilidad. Conseguir, mediante alianzas estratégicas

con nuestros grupos de interés, que la calidad y la seguridad sean el marco para un mayor desarrollo de la sociedad y unas prácticas medioambientales sostenibles". Expresa la trayectoria de la Entidad y también cómo se proyecta al futuro, creciendo en su capacidad de ofrecer servicios a la altura de lo que necesitan las organizaciones competitivas. ▀