AENOR

Nº 09 | 2019

REVISTA DE LA EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD

EDICIÓN PERÚ

Gestión más eficaz de sistemas

CASO PRÁCTICO

Real Plaza

Gestión eficiente de residuos

CASO PRÁCTICO

Plataforma educativa ProEducative

Primer certificado AENOR ISO/IEC 25000 en LATAM

CAPACÍTATE CON LOS MEJORES Y

PERFECCIONA TUS CAPACIDADES

CURSOS MAYO	FECHAS	HORARIO	PRECIO
AUDITOR LÍDER ISO 9001:2015	6,7,8,9,10 Mayo	8:30 am - 5:30 pm	S/ 3,900 incl. IGV
INTERPRETACIÓN DE LA NORMA ISO 37001:2016	6,7,8,9 Mayo	6 pm -10 pm	S/ 1,300 incl. IGV
FORMACIÓN DE AUDITOR ISO 37001:2016	20,21,22,23 Mayo	6 pm -10 pm	S/ 1,300 incl. IGV
AUDITOR INTERNO DE LA NORMA ISO 27001:2013	13,14,15,16 Mayo	6 pm -10 pm	S/ 1,500 incl. IGV
ESQUEMA DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE INOCUIDAD ALIMENTARIA	18,19,25,26 Mayo	9 am - 4 pm	S/ 1,950 incl. IGV
INTERPRETACIÓN Y AUDITOR INTERNO EN SIG ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018	27,28,29,30,31 Mayo	9 am - 6 pm	S/ 3,000 incl. IGV

CURSOS JUNIO	FECHAS	HORARIO	PRECIO
NUEVOS REQUISITOS DEL PROTOCOLO BRC V8	11,12 Junio	8:30 am - 5:30 pm	S/ 1,850 incl. IGV
INTERPRETACIÓN Y AUDITOR INTERNO DE LA NORMA ISO 9001:2015	3, 4, 5, 6, 7 y 10 de Junio	6pm a 10pm	S/ 1,950 incl. IGV
INTERPRETACIÓN Y FORMACIÓN DE AUDITOR INTERNO DE LA NORMA ISO 39001:2013	17,19,21,24,26,28 Junio y 1 Julio	6 pm -10 pm	S/ 2,500 incl. IGV
TÉCNICAS DE AUDITORA SEGÚN LA NORMA ISO 19011:2018	11,12,13,14 Junio	6 pm -10 pm	S/ 1,300 incl. IGV
GESTIÓN DE RIESGO ISO 31000	11,12,13,14 Junio	6 pm -10 pm	S/ 950 incl. IGV

CURSOS JULIO	FECHAS	HORARIO	PRECIO
INTENSIVO DE LA NORMA ISO 9001:2015 (INTERPRETACIÓN E IMPLEMENTACIÓN)	2,3, 4, 9, 10, 11 de Julio	6pm a 10pm	S/ 1,950 incl. IGV
INTENSIVO DE LA NORMA ISO 45001:2018 (INTERPRETACIÓN E IMPLEMENTACIÓN)	15,16,17,22,23,24 de Julio	9 am - 6 pm	S/ 1,950 incl. IGV
PROGRAMA DE ALTA ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN ANTISOBORNO SEGÚN NORMA ISO 37001	18 de Julio	Martes y Jueves 6:00pm a 10pm	S/ 9,000 incl. IGV

PROGRAMAS IN HOUSE: AENOR le ofrece la posibilidad de llevar éstos y otros cursos exclusivamente para su empresa impartido bajo la modalidad In-house

NUESTRAS TITULACIONES

Certificado emitido por IQNET, reconocimiento de Auditor Interno o Auditor Líder, emitido por IQNET, mayor red internacional de certificación de sistemas de gestión.

Certificado de asistencia emitido por AENOR. Se esxpide a todos los alumnos que asistan al menos al 80% de la duración del curso.

SUMARIO

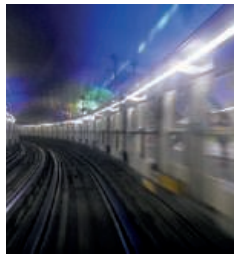
Nº 09 / 2019

AENOR

De un vistazo
Noticias / Entregas de certificados / Capacitación / Publicaciones
4

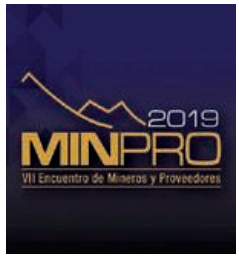
18 Certool ahora en *cloud*

Casos prácticos
Gestión eficiente de residuos en Real Plaza
10



26 Nueva certificación de Seguridad Ferroviaria Operacional

Casos prácticos
ProEducative, primer certificado AENOR ISO/IEC 25000 en LATAM
14



34 Agenda

EDICIÓN PERÚ

REDACCIÓN Y ADMINISTRACIÓN
Av. Coronel Andrés Reyes 420, Piso 5.
San Isidro. Lima
aenorperu@aenor.com
www.aenorperu.com
Tel.: +51 11 2081 510
Fax: +51 11 4227 006

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

CONSEJO DE REDACCIÓN
Director
Rafael García Meiro

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

REDACCIÓN
Rocío García Lorenzo
Marta Santos Náñez

DISEÑO Y REALIZACIÓN
IMP Comunicación

IMPRESIÓN
Gráfica Biblos S.A.

ISSN
2414-4193

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

STAFF

De un vistazo

NOTICIAS

Seminario lucha anticorrupción y prevención del soborno

ICS Perú, consultora en sistemas de gestión, ha organizado el *Primer Seminario de Lucha Anticorrupción y Prevención del Soborno* celebrado en Auditorio del Instituto de Ingenieros de Minas del Perú-La Molina. Nelly Casaretto, Gerente de Calidad y Control Técnico de AENOR en Perú, participó en este seminario analizando el proceso de certificación ISO 37001 en organizaciones privadas y públicas, indicando los alcances y tiempos necesarios para culminar con éxito la implantación de la norma internacional. ◗

Difusión de la Norma ISO 45001

AENOR y la consultora ESEM PERÚ organizaron un evento para difundir la Norma ISO 45001 dirigido a organizaciones tanto del ámbito público como privado. ESEM analizó las principales claves que deben tener en cuenta las organizaciones para implantar con éxito un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de acuerdo a los requisitos de la norma internacional. Por su parte, AENOR expuso las ventajas que reporta a las empresas contar con la implantación de este sistema de gestión desde su experiencia en las auditorías de certificación. ◗

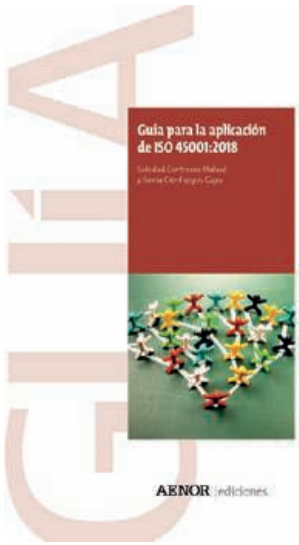
Programa de especificación Sistemas Integrado de Gestión

Susana Lozano, Directora de Formación de AENOR, fue la encargada de presentar la Segunda Edición del Programa de Especificación de Sistemas Integrados de Gestión. Durante el evento se analizaron los seis módulos que articulan este programa: *Introducción a la integración de sistemas; Planificación; Procesos de apoyo; Operación y evaluación del desempeño; Auditorías internas y mejora continua;* y *Sistema de gestión compliance*. Asimismo, alumnos que participaron en la primera edición compartieron su experiencia y cómo le ha ayudado en su crecimiento profesional. ◗

PUBLICACIONES

Guía para la aplicación de ISO 45001:2018

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



NOTICIAS

Constituida la sociedad AENOR Dominicana

AENOR ha reforzado su presencia en República Dominicana con la constitución de la Sociedad AENOR Dominicana. Desde 1997, año en el que AENOR concedió el primer certificado de Gestión de la Calidad ISO 9001 en el país, la Entidad viene reforzando la competitividad de empresas e instituciones dominicanas y, en la actualidad, ya son 175 los centros de trabajo certificados.

En los últimos años, el trabajo de AENOR en República Dominicana se distingue por la calidad del servicio, el máximo valor en cada proceso de auditoría y el más amplio catálogo de certificaciones; innovando en ámbitos como las cartas de servicios, cadena forestal sostenible, servicios funerarios, inocuidad alimentaria, antisoborno, o responsabilidad social. AENOR quiere seguir consolidándose como el aliado de las organizaciones dominicanas, siendo un referente local en materia de evaluación de la conformidad, mejorando su posicionamiento entre empresas (B2B) y contribuyendo a generar confianza entre los consumidores (B2C). Asimismo, en el campo de las certificaciones más extendidas como la Gestión de la Calidad ISO 9001 y Ambiental ISO 14001; o en la nueva ISO 45001 de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo pone a disposición de las organizaciones dominicanas un amplio conocimiento y experiencia local y global.

Además, AENOR es el aliado de los profesionales de República Dominicana en el campo de la formación; en 2018 ha impartido 20 actividades formativas a las que han asistido cerca de 300 profesionales de empresas de distintos sectores de actividad.

Al frente de AENOR Dominicana se encuentra Ariel Espejo, que cuenta con una extensa trayectoria en la prestación de servicios y que ahora se incorpora como Director de la Sociedad. La constitución de AENOR Dominicana refuerza la importante posición de la entidad en Latinoamérica, donde AENOR es referencia en importantes mercados, y cuenta con oficinas en México, El Salvador, Perú, Ecuador, Brasil y Chile. ◗

ALIMENTACIÓN Y GRAN DISTRIBUCIÓN

FORMACIÓN

Protocolo BRC v.8

AENOR ha impartido el curso *BRC, Norma mundial de seguridad alimentaria versión 8* con el objetivo de dar a conocer a los asistentes los cambios introducidos por la última versión del Protocolo BRC v.8 en relación con BRC v.7, y así prepararse para la adaptación a la nueva versión. Entre otros contenidos, el curso aborda el nuevo enfoque en los sistemas de calidad y seguridad alimentaria; el origen y evolución del Protocolo BRC; y un análisis de los principales cambios y de los nuevos requisitos, como los referidos a los proveedores y subcontrataciones, áreas de alto riesgo o certificación de BRC v.8. ◗

ENTREGAS DE CERTIFICADOS

ISO 9001 para CITEforestal Pucallpa

Ha conseguido el certificado AENOR de Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo con la Norma ISO 9001 para el proceso de certificación de competencias laborales del perfil ocupacional de carpintería industrial de la madera. CITEforestal Pucallpa es una institución pública, creada en febrero del 2016 por Resolución Ministerial N° 53–2016–PRODUCE y está adscrita al Instituto Tecnológico de la Producción ITP que conforma la red CITE del ITP del Ministerio de la Producción. Se encarga de promover el desarrollo de las empresas de transformación de la madera con el propósito de contribuir al incremento de su competitividad y productividad en el mercado, con el respaldo del conocimiento y la innovación tecnológica. ◗

De un vistazo

CONSTRUCCIÓN E INFRAESTRUCTURAS

ENTREGAS DE CERTIFICADO

Seguridad de la información en Antamina

La compañía minera Antamina ha conseguido el certificado de AENOR de Sistema de Gestión de Seguridad de la Información según la Norma ISO/IEC 27001 para los sistemas de información que dan soporte a la gestión de contabilidad y finanzas, gestión de flotas de equipo pesado y gestión operativa de concentradora. Antamina es un complejo minero polimetálico que produce concentrados de cobre, zinc, molibdeno, plata y plomo. Ubicada en el distrito de San Marcos, provincia de Huari en la Región Ancash, se trata de uno de los mayores productores peruanos de concentrados de cobre y zinc, y una de las diez minas más grandes del mundo en términos de volumen de producción.

H&P Constructores y Contratistas apuesta por el medio ambiente y la seguridad

Ha conseguido los certificados AENOR de Sistema de Gestión Ambiental, según la Norma ISO 14001, y de Seguridad y Salud en el Trabajo de acuerdo con el Estándar OHSAS 18001. El alcance de estos certificados cubre la ejecución de obras de ingeniería civil tales como obras de saneamiento, de agua y alcantarillado, infraestructural vial, puentes, riego y defensa ribereña. H&P Constructores y Contratistas pertenece al Grupo Pinedo Ruiz, formado por empresas peruanas y amazonenses dedicadas a la ejecución de obras civiles, comprometido con el desarrollo y mejora de la calidad de vida de la población beneficiada.

ISO 14001 y OHSAS 18001 para Negocios & Construcciones Lito

AENOR ha concedido a Negocios & Construcciones Lito los certificados de Sistema de Gestión Ambiental según la Norma ISO 14001, y Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo con el Estándar OHSAS 18001. El alcance de ambas certificaciones cubre la ejecución de obras de ingeniería civil: riego, defensa ribereña, saneamiento, infraestructuras viales y puentes. Negocios & Construcciones Lito está ubicada en la ciudad de Chachapoyas y su actividad principal es la extracción de piedra, arena y arcilla.

SERVICIOS

ENTREGAS DE CERTIFICADO

Calidad en Mantenimientos Rentables

La empresa mexicana perteneciente al grupo SIMSA ha obtenido el certificado de AENOR de Sistema de Gestión de la Calidad según ISO 9001 para el mantenimiento vehicular y el servicio de repintado y rotulación de imagen de la flota de vehículos del grupo. SIMSA es un grupo de empresas de la Comarca Lagunera, en el estado de Coahuila al norte de México, dedicadas a la producción y distribución de bienes y servicios en el sector del transporte, energía y construcción.

ENTREGAS DE CERTIFICADO

Agefred Perú apuesta por ISO 9001 y OHSAS 18001

La empresa de servicios energéticos Agefred Perú ha obtenido los certificados AENOR de Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo con la Norma ISO 9001, y de Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo según el Estándar OHSAS 18001 para la instalación de aire acondicionado, refrigeración industrial, instalaciones eléctricas, sanitarias y sistemas contra incendios. Agefred cuenta con una amplia experiencia desde su fundación en 1974 y, aunque históricamente ha estado establecida en España, desarrolla sus actividades de instalación, mantenimiento y gestión de la energía en el ámbito nacional e internacional. ◗

ISO 14001 y OHSAS 18001 para GEMA

Servicios Geográficos y Medio Ambiente (GEMA) ha obtenido los certificados de AENOR de Sistema de Gestión Ambiental según la Norma ISO 14001, y Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de acuerdo con el Estándar OHSAS 18001 para elaboración de estudios ambientales EIA-d, EIA-sd, DIA e ITS. GEMA es una compañía consultora nacional, que presta servicios al sector público y privado, y está comprometida con la evaluación y análisis de aspectos ambientales del país. Tiene la capacidad de preparar documentos técnicos, coherentes y accesibles al usuario en el campo del desarrollo social y económico. Además, es conocedora de las leyes, reglamentos y normas del Perú en materia ambiental y aspectos conexos. ◗

ISO 9001 para la Asociación Cristiana de Jóvenes del Perú

La Asociación Cristiana de Jóvenes del Perú ha conseguido el certificado AENOR de Sistema de Gestión de la Calidad según la Norma ISO 9001 para la gestión de programas formativos, deportivos y recreativos de educación no formal, dirigidos a niños, niñas, jóvenes y jóvenes adultos. Se trata de un movimiento internacional YMCA con presencia en 119 países y con alcance a 58 millones de personas en 11.220 localidades alrededor del mundo. YMCA Perú tiene presencia nacional y sus servicios alcanzan directa e indirectamente a 30.000 personas. ◗

Triple certificación para COPAM

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

De un vistazo

ENTREGAS DE CERTIFICADO

Tlogistica certificada con la ISO 9001

El operador logístico integral que ofrece soluciones a medida en comercio exterior, almacenamiento, distribución y *delivery* en el ámbito nacional, Tlogistica, ha conseguido el certificado AENOR de Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo con la Norma ISO 9001 para el servicio de comercio exterior: exportación, importación, triangulación y torre de control. El enfoque de la empresa es ofrecer valor añadido a sus clientes más allá de un buen servicio, para que puedan concentrar sus esfuerzos en su actividad principal y deleguen la gestión de la logística de su mercadería. ◗

Seguridad Vial en Touring y Automóvil Club de Perú

Ha obtenido el certificado AENOR de Sistema de Gestión de Seguridad Vial de acuerdo con la Norma ISO 39001 para los servicios de asistencia mecánica, chófer de reemplazo, asistencia al hogar, asistencia médica, servicio de cobranza y distribución de documentos, así como actividades internas con unidades propias (traslado de personal, gestión administrativa y supervisión de operaciones) desde la sede de Lince. ◗

Osinergmin apuesta por la Gestión Antisoborno

El Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (Osinergmin) del Perú ha conseguido el certificado AENOR de Sistema de Gestión Antisoborno de acuerdo con la Norma ISO 37001 para la prestación del servicio de regulación de energía, supervisión y fiscalización de la energía y minería y la solución de apelaciones y controversias de energía y minería. Osinergmin es una institución pública encargada de regular y supervisar que las empresas del sector eléctrico, hidrocarburos y minero cumplan las disposiciones legales de las actividades que desarrollan. ◗

El Programa Nacional PAIS certificado con ISO 9001

El Programa Nacional PAIS del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS), recibió la certificación AENOR para su Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001 para el diagnóstico de las necesidades de la población beneficiaria y la articulación intersectorial e interinstitucional para el desarrollo de las intervenciones en materia social y productiva del Programa. En la actualidad, el Programa Nacional PAIS cuenta con 414 tambos ubicados en la sierra y selva, así como como Plataformas Itinerantes de Acción Social (PIAS), que recorren la Amazonía y el Lago Titicaca, como fuentes de articulación de servicios sociales ubicados de manera estratégica con el propósito que los pobladores de las zonas rurales puedan acceder a éstos de manera oportuna. ◗

ENTREGAS DE CERTIFICADO

Gestión Antisoborno en MIDIS

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

Seguridad de la información en POLYSISTEMAS

El Sistema de Gestión de Seguridad de la Información de POLYSISTEMAS que da soporte a los procesos de digitalización, captura y procesamiento de datos, resguardo de microformas, y resguardo de documentos físicos, relacionados con el servicio de gestión documental de acuerdo con la Declaración de Aplicabilidad (SoA) ha conseguido el certificado AENOR de acuerdo con la Norma ISO 27001. POLYSISTEMAS es una empresa con más de 44 años de en el mercado peruano dedicada de forma especializada a proveer e innovar soluciones para empresas e instituciones, mediante la aplicación de las últimas tecnologías para el manejo de la información, cubriendo la provisión completa de servicios, equipos, software y suministros, en las áreas de gestión documental, captura automática de datos y sistemas de identificación.

Thomas Greg & Sons certificada con ISO 14298

Ha conseguido el certificado AENOR de Gestión de Impresión de Seguridad de acuerdo con la Norma ISO 14298. El alcance de la certificación cubre el diseño, desarrollo, producción, acabado, personalización, empaque, custodia, y entrega de documentos valorados con medida de seguridad para administración pública y privada. Thomas Greg & Sons ofrece productos y servicios de seguridad para la banca, industria, gobierno y comercio, consolidándose como empresa líder en la impresión de documentos de seguridad en Perú.

Apuesta por la calidad en SENCICO

El Servicio Nacional de Capacitación para la Industria de la Construcción - SENCICO, Organismo Público Adscrito al Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento del Perú, ha apostado por la certificación AENOR de Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001. Entre otros objetivos, SENCICO tiene como finalidad la formación de los trabajadores del sector de la construcción, la educación superior no universitaria, el desarrollo de investigaciones vinculadas a la problemática de la vivienda y edificación, así como la elaboración y actualización de normas técnicas que se incorporan al Reglamento Nacional de Edificaciones.

CASOS PRÁCTICOS

Gestión eficiente de residuos en Real Plaza

Real Plaza es el único centro comercial en Perú que cuenta con la certificación AENOR de Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 cuyo alcance cubre la gestión de residuos. Los procesos internos adoptados por el centro comercial le permitirán reciclar más de 120 toneladas de basura al año, evitando la emisión de 10.000 Kg de CO_2 equivalente. Su objetivo para 2019 es certificar transversalmente todos los centros comerciales de la cadena más grande del país.

Julio Pavletich
Di
Oper
y
Ret
Real

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

Para lograr esta distinción, Real Plaza realizó una serie de inversiones en adquisiciones de activos y de infraestructura con la finalidad de complementar a lo ya existente, así como en la implantación de sistemas para realizar de manera eficiente y sustentable el manejo de residuos del centro comercial. Entre otras cosas, se instaló en Cusco centros de reciclaje para que los visitantes pueden colocar sus residuos de manera segregada (papel y cartón, plásticos y residuos generales). Además, se implementó un cuarto de desechos especialmente acondicionado, donde el personal previamente capacitado se encarga de la segregación eficiente de los desechos.

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

Gestión responsable

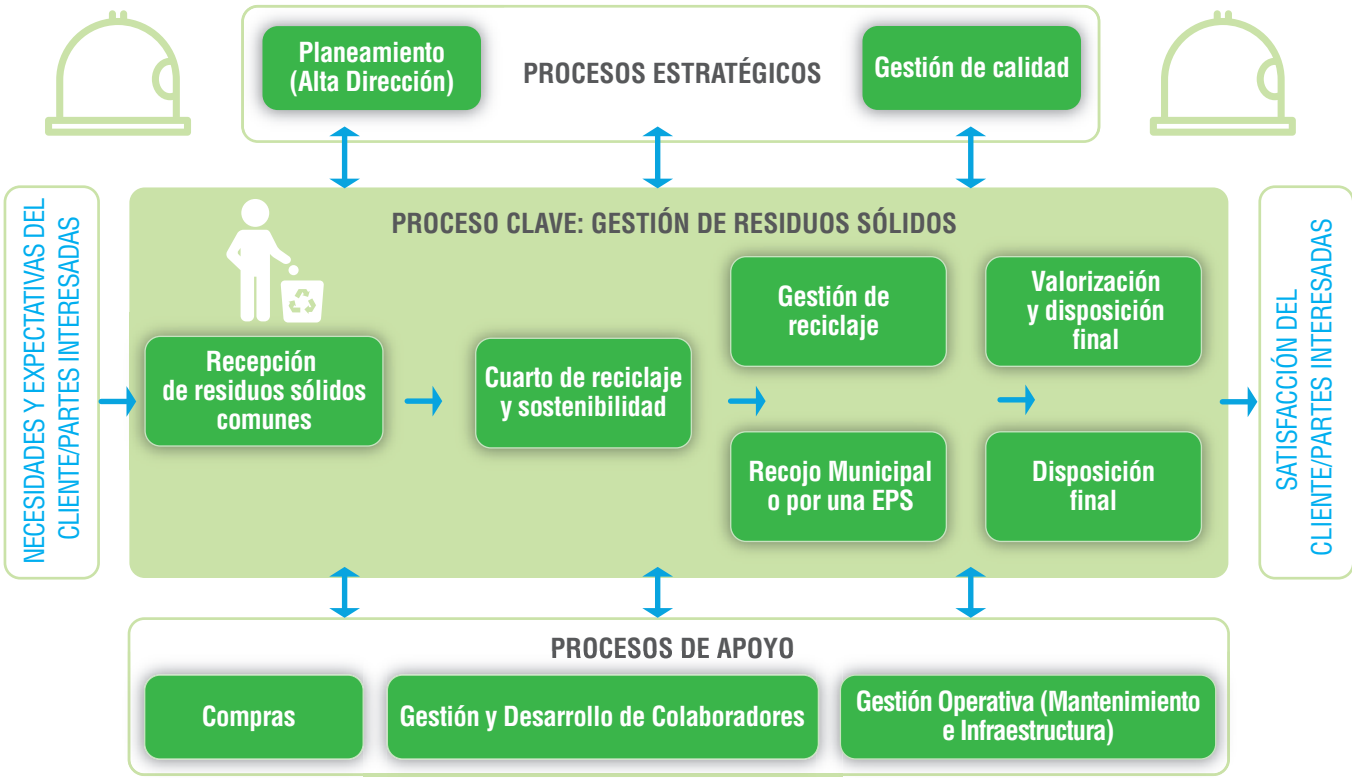
Los procesos internos adoptados permitirán a Real Plaza Cusco tener una tasa de reciclaje de un 15% de los desechos, lo que significará reciclar más de 120 toneladas de basura al año, evitando la emisión de 10.000 kg de CO_2 equivalente. Y es que, la misión de Real Plaza es mejorar la calidad de vida de las familias creando puntos de encuentro que briden modernidad, entretenimiento y experiencias únicas en todo el Perú; por ello nos comprometemos al cuidado del medio ambiente a través de una estrategia de sostenibilidad

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

Parte del esfuerzo de lograr la certificación ISO 9001 ha sido habilitar un nuevo estándar en el espacio físico donde se recibe y segrega los desechos, así como adquirir e instalar tachos de basura debidamente señalizados que se encuentran ubicados en las galerías del centro comercial; lo recolectado va al cuarto de desechos especial donde contamos con colaboradores debidamente capacitados y entrenados, quienes se encargan de realizar una segregación adecuada y eficiente. Adicionalmente, hemos capacitado a los locatarios en la manera correcta de desechar sus residuos. Lo importante es que esta certificación permitirá, además de tener un manejo eficiente de residuos, crear conciencia en sus visitantes y locatarios para ser amigables y respetuosos con el planeta y el medio ambiente.

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

Mapa de procesos de gestión de residuos (RP CUSCO)



Primeros resultados

Actualmente, Real Plaza Cusco genera 65 toneladas de desechos al mes, que ahora podrán ser segregados de una manera más eficiente. Gracias a los resultados de la gestión de residuos, en 2018, se redujeron 1,430 m_3 de residuos enviados al relleno sanitario, lo que ha impactado positivamente en el medio ambiente de la ciudad de Cusco y sus alrededores. Lo anterior evitó la emisión de 10.000 kg de CO_2 equivalente por efectos del transporte y disposición de residuos, contribuyendo a enfrentar el cambio climático.

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

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

Gracias a los resultados de la gestión de residuos en 2018, Real Plaza Cusco redujo 1,430 m_3 de residuos enviados al relleno sanitario, lo que impactará positivamente al medio ambiente de la ciudad de Cusco y sus alrededores

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

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

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

Con el reciclaje gana el medio ambiente y la comunidad, por lo que tenemos claro que debemos dar un paso más allá en el cuidado del planeta, y hemos buscado llegar a los visitantes de Real Plaza a través de la innovación con máquinas que incentivan el reciclaje otorgando descuentos y premios. Para obtener los beneficios, se debe descargar la aplicación EcoVen (disponible gratuitamente para iOS y Android) y desde ahí escanear el cupón recibido para cargar los *Ecopuntos* (10 por cada botella o lata) que después se podrán canjear.

Certificación corporativa

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

En el 2019, con el objetivo certificar a toda la organización, se incorporarán los procesos de Seguridad y Emergencia al Sistema de Gestión de la Calidad. Es por ello que ya se viene trabajando intensamente para incluir estos protocolos operativos a los procesos certificados.

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

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

CASOS PRÁCTICOS

ProEducative, primer certificado AENOR en ISO/IEC 25000 en Latinoamérica

La plataforma educativa ProEducative ha obtenido la certificación AENOR de la calidad del producto software con la Norma ISO/IEC 25000, convirtiéndose en el primer desarrollo tecnológico en Latinoamérica que lo consigue. Este certificado ha contribuido a garantizar el aprendizaje del alumno a través de la mejora de los módulos desarrollados en la plataforma; mejorar la experiencia del usuario, o reforzar los contenidos que forman parte de los cursos. Todo ello alineado con las últimas tendencias en tecnología para aplicaciones web.

Diana Ramírez
Directora Ejecutiva de PRO IDEAS.
Alexander Zegarra
Gerente de Proyectos ProEducative

ProEducative es una plataforma educativa, desarrollada íntegramente en Perú, que permite satisfacer las diversas necesidades de capacitación de empresas privadas, instituciones educativas e instituciones públicas; siendo además el primer desarrollo tecnológico en alcanzar la Certificación AENOR de acuerdo con la Norma ISO/IEC 25000 en Latinoamérica. La educación peruana, en los últimos años, ha experimentado cambios de paradigmas muy profundos. Los viejos modelos educativos unidireccionales y presenciales han dado paso a nuevos modelos interactivos y virtuales, por lo que se puede afirmar que el sector se encuentra en un contexto de revolución educativa y de empoderamiento del estudiante.

Según el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), la cuarta revolución industrial trae cambios en diferentes sectores. Dentro de estos, se encuentra la educación en el que, dadas las nuevas herramientas tecnológicas, el estudiante optará cada día por aprender en entornos mucho más colaborativos y que se adapten a su disponibilidad de tiempo y recursos.

Con el desarrollo sostenido de nuevas tecnologías aplicadas a la educación se ha democratizado el acceso a una oferta académica de calidad que no conoce de barreras geográficas ni de aulas con pizarras y, con ello, miles de personas capacitadas han accedido a mejoras laborales o han iniciado sus propios emprendimientos.

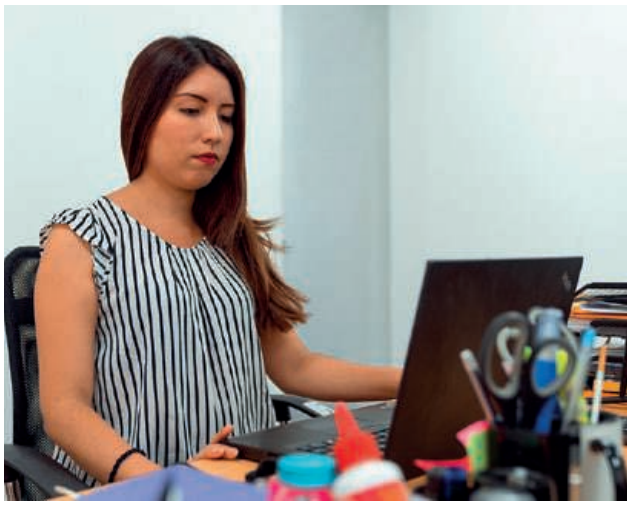
La capacitación de personal debe ser entendida como inversión y no como gasto. En los últimos años las empresas han comprendido que el crecimiento individual de sus trabajadores redituá en el crecimiento de la organización y en la generación natural de un mejor clima laboral. Capacitar siempre será una buena decisión.

Plataforma educativa virtual

En dicho contexto, surge a inicios del año 2014 la idea de desarrollar una plataforma educativa que permita la interacción virtual del docente con los alumnos, almacenar las clases para su posterior revisión, crear foros para debates de casos y evaluar el avance académico de los alumnos. Dicha iniciativa surgió con el desarrollo de la plataforma ProEducative. Desde esta fecha, se inició el desarrollo de la plataforma, que implicó un sinnúmero de contingencias técnicas y presupuestales que en su momento fueron muy difíciles de predecir. Por lo tanto, para poder controlar los recursos invertidos se decidió implementar una serie de indicadores para monitorear los puntos críticos del proceso interno de diseño, desarrollo y monitoreo.

La versión 1.0 de ProEducative estuvo operativa a mediados del año 2015. El inicio de la comercialización fue todo un reto; sin embargo, con

command
option
control



mucha creatividad y perseverancia se logró que empresas de alcance nacional, como Rimac y Antamina, confiaran en ProEducative y la incorporaran como su plataforma de capacitación. Los primeros clientes de ProEducative generaron un flujo de sugerencias que permitieron mejorar las funciones que se ofrecían a los potenciales clientes. Para el año 2016, con la incorporación de nuevos líderes y colaboradores, se terminó la versión 2.0 de ProEducative y se inició una etapa de consolidación organizacional. Una vez se logró la consolidación del equipo, se apostó por el escalamiento de la plataforma.

Hasta la versión 2.0 de ProEducative, la plataforma poseía una estructura moderna que permitía ser ejecutada desde una computadora de escritorio o una *laptop*. No obstante, y entendiendo el dinamismo del mercado, se presentó la plataforma al concurso de Validación y Empaquetamiento del Programa Innóvate Perú del Ministerio de la Producción para poder mejorar la plataforma y lograr posicionarla en otros países. De igual forma, dado que el equipo de ProEducative entendió que no bastaba con poseer un buen producto o servicio para retener clientes, decidió definir como objetivo principal para este proyecto de mejora, obtener una certificación internacional. Fue así como a partir de 2017, y después de haber pasado por un largo proceso de selección, ProEducative logró ser una de las ganadoras de este concurso para conseguir los siguientes objetivos:

- Mejorar la usabilidad y calidad de los módulos que componen la plataforma.
- Desarrollar la aplicación móvil de la plataforma para poder facilitar el acceso desde un smartphone o una tablet.
- Facilitar el ingreso concurrente de más de que 5.000 alumnos mediante videoconferencia o *streaming* sin que se generen fallas de índole técnico.
- Certificar la plataforma con la Norma ISO/IEC 25000 en lo que respecta a su adecuación funcional.

Objetivo: certificación ISO/IEC 25000

Lograr la certificación ISO/IEC 25000 para un proyecto de tecnología no fue una tarea fácil, dados los pocos antecedentes de este proceso en el país. Sin duda, este objetivo fue el más retador. De igual manera fue una gran labor, debido a que los estándares que implicaban la obtención de la certificación eran bastante exigentes y no negociables para los evaluadores de la organización. Cada mejora que se desarrollaba era un paso más cerca a la meta.

Dentro del alcance del proyecto se planteó realizar las adecuaciones funcionales correspondientes a 41 requerimientos funcionales agrupados en 18 módulos. Cada una de las tareas significó un reto para el equipo encargado de realizar

Dentro del alcance del proyecto se planteó realizar las adecuaciones funcionales correspondientes a 41 requerimientos funcionales agrupados en 18 módulos. Cada una de las tareas significó un reto para el equipo encargado de realizar las adecuaciones funcionales correspondientes

las adecuaciones funcionales correspondientes. Para llegar a un nivel de calidad óptimo el equipo tuvo que estar alineado con las últimas tendencias en tecnología para aplicaciones web.

ProEducative no solo tenía que funcionar correctamente sino que tenía que ser una plataforma amigable para un público en general, los módulos desarrollados tenían que garantizar el aprendizaje del alumno y no solo servir como un repositorio de archivos, y debía adaptarse a las condiciones que se presentaban ya sea por el navegador elegido por el cliente o el ancho de banda disponible. Tomando todo esto en cuenta se pudo conseguir que la experiencia del usuario fuese cómoda; y lo mas importante es que el mismo sistema tiene la forma de reforzar los contenidos que forman parte de un curso.

Después de 18 meses de duración del Proyecto con Innóvate, ProEducative logró la certificación ISO 25000 cumpliendo con los plazos que había impuesto la organización y, de esta manera, lograr la certificación en adecuación funcional de la plataforma. Hay que destacar que la certificación AENOR según la Norma ISO/IEC 25000 lograda por ProEducative es la primera que se otorga a un proyecto de tecnología en Latinoamérica, lo cual permite reafirmar a ProEducative su intención de implementar en el país y en la región un proceso de aprendizaje sin límites.

Actualmente, ProEducative cuenta con las siguientes características y herramientas:

- Optimización de la calidad de los vídeos.
- Generación de reportes con diferentes métricas y estadísticas de los cursos
- Reproducción de archivos interactivos tipo SCORM, PDF, Microsoft Office, vídeos, hipervínculos.
- Banco de preguntas para las evaluaciones, registro de intentos del participante.
- Posibilidad de acceder a los diferentes contenidos sin necesidad de conexión a Internet.
- Automatización del proceso de certificación de los cursos, mediante la aplicación de condiciones y parámetros para poder obtener la certificación.
- Transmisión de sesiones y eventos en vivo, todo este tipo de interacciones es grabada, almacenada y cargada en la plataforma. ◗

Certool ahora en *cloud*

El software de AENOR que facilita la digitalización de procesos y sistemas ahora se ofrece como servicio en *cloud*. Así permite, entre otras cuestiones, el acceso desde cualquier lugar y dispositivo con conexión a Internet, además de actualizaciones constantes y atención a consultas funcionales. Asimismo, incorpora Certool Check, un nuevo software que permite automatizar auditorías, controles e inspecciones tanto de la propia organización como de sus proveedores, o clientes.

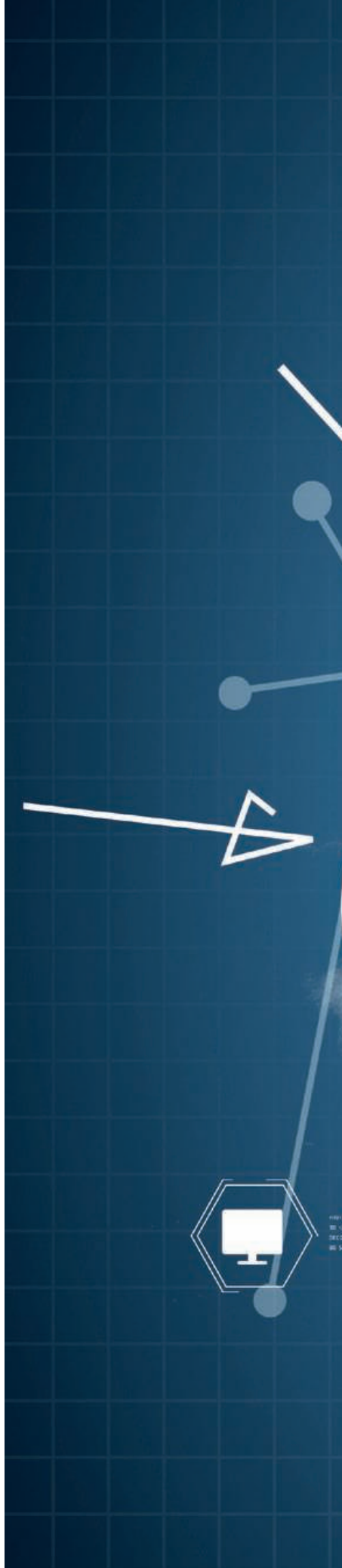
Eduardo J. García
Certool Product Manager
AENOR

El proceso integral de transformación digital por el que todas las organizaciones con vocación de permanencia están apostando para ser más competitivas afecta a todas las áreas organizativas. Y los sistemas de gestión, lógicamente, son una parte importante de ellas. Certool, el software de AENOR que facilita la digitalización de procesos y sistemas permitiendo así una gestión más eficiente, es una herramienta que se acaba de actualizar precisamente para ayudar a las organizaciones a conseguir una efectiva transformación digital de los procesos y sistemas de gestión.

Ahora este software se proporciona bajo la modalidad "software como servicio" (SaaS), un modelo de distribución de software a través de Internet. De esta forma, la organización que implanta Certool alquila el uso del software para su organización y los usuarios se conectan a él a través de Internet mediante un explorador web. El soporte lógico y los datos se alojan en los servidores de la empresa proveedora, AENOR, y es esta la que se encarga de administrar el hardware y el software, y de garantizar la disponibilidad y la seguridad de la aplicación y de sus datos. Este sistema, que hace solo unos pocos años generaba mucha desconfianza, se está generalizando rápidamente.

Certool *cloud* aporta eficiencia a la gestión porque estructura, homogeneiza y centraliza la información de los sistemas de gestión en una plataforma única, y permite automatizar flujos de trabajo. De la misma forma, facilita la toma de decisiones, por su capacidad de transformar los datos en información útil, al tiempo que ofrece una visión global de los sistemas.

Este software reduce tiempo y costes de la administración que necesitan los sistemas de gestión, permitiendo que las personas puedan dedicar su tiempo a aquellas actividades que aportan más valor. Certool *cloud* se actualiza automáticamente a su última versión y está siempre disponible desde cualquier lugar con acceso a Internet y desde cualquier dispositivo.



Cloud
Storage
certool®
compact
AENOR
certool®
premium
AENOR
certool®
check
AENOR

Certool *cloud* aporta eficiencia a la gestión porque estructura, homogeneiza y centraliza la información de los sistemas de gestión en una plataforma única, y permite automatizar flujos de trabajo

Permite gestionar los sistemas de gestión de distintas organizaciones desde una única plataforma, ágil e intuitiva, evitando además desplazamientos innecesarios. Además, cada organización, en función de sus necesidades, puede elegir las distintas funcionalidades y recursos, pudiendo configurar la herramienta completamente adaptada a sus particularidades.

Ventajas de *cloud*

Por ello, a los beneficios propios de Certool se suman ahora las ventajas de un software proporcionado bajo el modelo SaaS. A continuación se describen las principales ventajas de Certool *cloud*.

Flexibilidad. Cada organización, en función de sus necesidades, podrá elegir los servicios de Certool *cloud* que desea utilizar (funcionalidades, número de licencias, espacio de almacenamiento, etc.) y, en consecuencia, pagar sólo por lo que usa. Esto permite que puedan disfrutar de las bondades de la herramienta tanto pequeñas empresas, que necesiten pocas licencias para trabajar con Certool, como grandes organizaciones que necesiten disponer de un número más elevado de licencias y recursos.

Menos inversión inicial y menos riesgo. El temor a invertir grandes sumas en la adquisición de un software y el desconocimiento de cuándo se recibirá un retorno de la inversión es una de las barreras que frena a la organización en la implementación del software de gestión. Poder utilizar Certool *cloud* sin tener que realizar una inversión inicial en la compra de licencias de software y de infraestructuras informáticas es un beneficio importante para las áreas de IT y en definitiva para empresas y usuarios.

Inmediatez del servicio. Al no requerir de instalaciones y configuraciones por parte del cliente, los usuarios pueden empezar a trabajar con la herramienta de forma inmediata, en cuestión de días u horas.

Acceso sin restricciones. Los usuarios podrán acceder a la plataforma desde cualquier lugar con conexión a Internet

y desde cualquier dispositivo con navegador web. Se crea un lugar de trabajo único y accesible desde cualquier sitio, de modo que todo el equipo que utiliza el software se puede comunicar y colaborar de manera continuada.

Última versión siempre disponible. Certool es una herramienta que constantemente está incorporando mejoras y nuevas funcionalidades. Con la versión Certool *cloud* las actualizaciones se suministran de forma inmediata. Asimismo, cualquier posible incidencia de la aplicación tiene un tratamiento directo y la solución es puesta en servicio rápidamente.

Además, estas actualizaciones se realizan desde AENOR de forma automática y sin intervención alguna por parte del personal de la organización que utiliza el software, consiguiendo así evitar molestias al usuario final.

Seguridad. El servicio se hospeda en el *datacenter* de AENOR, ubicado en Madrid, que cuenta con diferentes mecanismos de seguridad y respaldo en otros *datacenter* ubicados en Ámsterdam y Dublín. Diariamente se realiza una copia de seguridad incremental, además de la custodia de todos los datos generados por un período de hasta 15 días naturales. Las copias de seguridad son almacenadas en los *datacenter* de AENOR y los centros de respaldo.

Reducción de costes. Puesto que AENOR es quien ofrece el soporte lógico y el alojamiento de los datos, Certool *cloud* elimina para las empresas que lo escogen los costes asociados al mantenimiento de las infraestructuras informática. Además, al no necesitar mantener servidores propios se reducen los costes de personal dedicados a actividades de mantenimiento. Igualmente, se reduce el consiguiente consumo energético derivado del uso de servidores.

En definitiva, el servicio Certool *cloud* proporcionado por AENOR es el aliado perfecto para las organizaciones que necesitan gestionar los sistemas de manera eficiente. Mediante un Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) claro y

Enrique Cortázar
Employee Benefits
BBVA

"Tenemos un mayor control sobre la actividad de restauración"

¿Podría explicar para qué procesos está empleando la herramienta Certool?

Utilizamos Certool como herramienta de control para la gestión de los servicios de restauración y *vending* de los edificios corporativos de BBVA. Estos servicios ofrecen anualmente más de 1.300.000 desayunos y 900.000 comidas.

¿Cuál fue su motivación para implantar el software?

Dado el volumen de actividad de los servicios de restauración y vending necesitábamos poner en marcha un modelo de control sobre restauración y seguridad alimentaria que fuera potente y sólido. Ese modelo incluye la gestión de 10 proveedores de prestación de servicio de restauración, auditorías de AENOR y análisis de muestras de AENOR Laboratorio. Por lo tanto necesitábamos una herramienta que nos facilitara la comunicación entre todas las partes y que ordenara la información.

¿Cómo les ayuda la herramienta?

La herramienta nos ha ayudado a automatizar la comunicación, los procesos y los resultados del modelo de control. Certool lo utilizan los diferentes proveedores que tenemos en cada uno de los restaurantes, así como sus equipos de calidad. Además, AENOR vuelca en Certool también los resultados de las auditorías y de las analíticas. Para nosotros es un repositorio de todos los contenidos que genera el modelo de control de nuestras instalaciones. Las no conformidades, los resultados de las auditorías o las volumetrías de los servicios, que a nosotros nos sirven para gestionar los cuadros de mando, podemos tenerlas casi en tiempo real. Nos hemos evitado múltiples correos electrónicos con toda esta información.

Anteriormente, los proveedores se quejaban de que los resultados de sus auditorías les llegaban con un desfase de dos meses desde que se realizaban. Ahora prácticamente en dos días tienen disponibles, si no todos los resultados de su auditoría, sí algunos de los aspectos más relevantes de la misma, como resultados de analíticas o de la visita operacional. Esto les permite reaccionar, hacer propuestas de mejora e implantarlas de forma mucho más rápida.

¿Qué funcionalidades son las que más valora?

El valor fundamental de la herramienta es que simplifica y agiliza los procesos, haciendo mucho más más ligera la comunicación de aspectos técnicos.

Desde el punto de vista de la gestión de los servicios de restauración y *vending* nos permite tener esta actividad más y mejor controlada, porque nos ayuda a trabajar de forma mucho más ágil la información sobre la actividad y volumetría de estos servicios.

Con Certool tenemos prácticamente automatizada la información sobre la actividad. Antes, a la hora de crear los cuadros de mando, teníamos que dar muchas vueltas a la información e interpretarla. Ahora es homogénea, a todos los proveedores se les pide la misma información y esto nos permite comparar aspectos equiparables.

detallado, AENOR garantiza todas las prestaciones de este servicio:

- Alta disponibilidad de acceso a la plataforma
- Alojamiento seguro de datos
- Copia de seguridad incremental diaria
- Actualizaciones y nuevas versiones del software
- Atención de consultas funcionales

Certool Check

Hasta ahora, eran dos los productos que conformaban la familia de soluciones informáticas ofrecidas por AENOR para facilitar a las organizaciones la gestión de sus sistemas. Certool Compact, la solución dirigida a resolver necesidades indispensables en la gestión del sistema como el control documental, gestión de no conformidades y acciones de mejora. Y Certool Premium, la solución global que incorpora todas las funcionalidades necesarias para ayudar a las organizaciones a implantar, mantener y mejorar sus sistemas de gestión de manera eficiente.

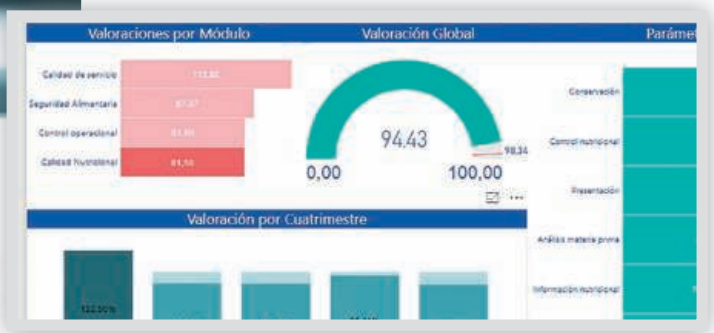
Recientemente, se ha incorporado un nuevo miembro a la familia, Certool Check. Se trata del software concebido para facilitar a las organizaciones los procesos de evaluación de la conformidad y la mejora continua. Esta herramienta permite automatizar las auditorías, controles e inspecciones que las empresas realizan en su propia organización, así como a sus distintas partes interesadas. Algunas de sus funcionalidades son:

Certool Check permite:

- Diseñar fácilmente check-lists, cuestionarios o cualquier otro tipo de formulario.
- Definir métodos de cálculo y establecer criterios de valoración.
- Planificar y realizar el seguimiento de auditorías, controles e inspecciones.
- Cumplimentar formularios desde cualquier lugar con conexión a Internet y desde cualquier dispositivo.
- Consultar resultados en tiempo real y generar informes personalizados.
- Analizar resultados, gestionar no conformidades y acciones de mejora.

Entre las posibilidades que ofrece esta solución, cabe destacar el uso de Certool Check como plataforma para la evaluación y control de proveedores. Una plataforma única en las que cada proveedor aporta la información que se le solicita, donde los auditores cumplimentan los check-lists de auditoría, y desde la que la empresa puede consultar en tiempo real los resultados obtenidos y tomar decisiones.

Asimismo, esta plataforma resulta de gran utilidad para organizaciones que cuentan en su estructura con centros de trabajos dispersos, ya que permite definir flujos de información entre la cabecera y los distintos centros de trabajo.



Certool es fácilmente integrable con Power BI de Microsoft permitiendo así a los usuarios generar paneles, gráficos e informes con información relevante de forma muy intuitiva

Certool y Power BI

Otra de las novedades recientemente incorporadas es la posibilidad de integrar los datos generados desde Certool con la solución Power BI de Microsoft. Esta es la solución destinada a la inteligencia empresarial, que permite unir diferentes fuentes de datos, modelizar y analizar datos para después presentarlos a través de paneles e informes; que puedan ser consultados de una manera muy fácil, atractiva e intuitiva.

De esta forma, a través de Power BI los usuarios de Certool podrán crear paneles, gráficos e informes a partir de los datos generados en las distintas actividades de seguimiento y medición (Evaluación de proveedores, control de instalaciones, evaluación de satisfacción de clientes, etc.) sin necesidad de grandes conocimientos. ◗

EXPERIENCIAS

Único entorno accesible para todos

Marta Cabrera
Quality Manager
Croda

Nuestra empresa estaba buscando en un primer momento un programa de gestión documental dado que la plataforma que estábamos utilizando no podría actualizarse y por lo tanto dejaba de ser compatible con nuestro sistema informático. Estuvimos mirando distintas ofertas y lo que vimos en Certool fue la posibilidad de tener una herramienta de gestión de sistemas que integraba la gestión documental.

De esta manera aspectos como la gestión de no conformidades y acciones correctivas/mejora, de accidentes/ incidentes, de productos no conformes, de registro de formación, de calibración y medición de equipos, etc. componen la lista de áreas dónde queremos implantar la gestión mediante Certool.

Para realizar el trabajo de implantación se ha formado un equipo con profesionales de IT y QA (informática & aseguramiento de la calidad) para tener dos visiones distintas al implantar la herramienta.

En este módulo la herramienta ha hecho posible tener toda la documentación en un único entorno y accesible por toda la empresa. Una ventaja muy valorada es el hecho de tener un entorno de pruebas que nos permite "jugar" con el sistema para definir la configuración que más nos conviene.

Otra ventaja es que en una misma aplicación podemos incluir distintas funcionalidades y el *modus operandi* es el mismo, así que la aplicación se vuelve más amigable para el usuario. Otro punto fuerte también es el soporte formativo *online*.

El beneficio que esperamos, a medida que vayamos desarrollando la herramienta, es que la gestión de los distintos sistemas sea más eficaz y más eficiente y ello repercuta de forma positiva en nuestro día a día.

La funcionalidad más valorada es que desde un mismo portal se pueda llegar a gestionar todas las partes de cualquiera de los sistemas de gestión que tiene implantados nuestra empresa.

SERVICIOS

Nueva certificación de Seguridad Ferroviaria Operacional

AENOR ha desarrollado, en colaboración con operadores de metro y otras entidades especializadas españolas, un referencial para un Sistema de Gestión de la Seguridad Ferroviaria Operacional. Aplica a metro, tranvía y ferrocarriles ligeros y persigue estandarizar requisitos de seguridad para que sean homogéneos, comparables y objeto de mejora continua. Aquí se analizan los requisitos de su certificación.

Lucía Ortiz
Dirección de Operaciones de Conformidad
Sergio González
Dirección de Marketing Sectorial
AENOR

Todas las redes ferroviarias, incluidas las de metro y tranvía, establecen sistemáticas para que la seguridad ferroviaria en la operación se contemple como una parte fundamental de la explotación. Al fin y al cabo es una de sus principales responsabilidades y a ella se dedican los mayores esfuerzos e importantes recursos.

Sin embargo, no ha habido hasta ahora legislación o normativa que estableciera con detalle los requisitos que deberían cumplir las redes metropolitanas y tranviarias para que los esfuerzos realizados en materia de seguridad en su operación fueran homogéneos, comparables y objeto de mejora continua.

De hecho, la Directiva 2004/49/CE ya recogía la necesidad de establecer un sistema de gestión de la seguridad como marco en el que desarrollar la responsabilidad que las entidades ferroviarias tienen respecto de la seguridad en la explotación. El Reglamento sobre Seguridad en la Circulación en la Red de Interés General (RD 810/2007) establece asimismo requisitos relativos a los sistemas de gestión de la seguridad ferroviaria. En este sentido, la competencia para la evaluación de los sistemas de gestión de seguridad, previa a la emisión de los certificados de seguridad en el sector ferroviario, corresponde directamente a las autoridades nacionales de seguridad (en el caso español, la Agencia Estatal de Seguridad Ferroviaria). Pero, ¿cómo dar respuesta a las necesidades de metros y tranvías respecto de la tenencia de un sistema de gestión de la seguridad, dado que están fuera del ámbito de competencias de la Agencia?

Referencial AENOR

Desde AENOR se promovió el desarrollo de un documento que diera respuesta a la necesidad de un Sistema de Gestión de la Seguridad adaptado a dichas explotaciones. Para ello se puso en marcha un grupo de trabajo en el que participaron diferentes partes interesadas en el proceso. Del sector ferroviario colaboraron Metro de Madrid, Metro de Málaga, Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana (Metro de Valencia y Tranvía de Alicante) y Metro de Barcelona. Por parte de entidades expertas en el sector, Altrán y Eurocontrol; y expertos de AENOR con extensa experiencia en el sector del transporte público. Entre todos configuraron un documento de consenso en el que desde el inicio se tuvieron en cuenta dos premisas:

- El referencial debía responder a la Estructura de Alto Nivel de ISO (HLS), de forma que fuera fácilmente integrable con otros sistemas de gestión de la organización (calidad, ambiental, etc.). De hecho, este sistema de gestión excluye expresamente la gestión de la prevención y salud laboral conforme a ISO 45001, así como la gestión ambiental conforme a ISO 14001, para que pueda ser fácilmente integrable con esos sistemas que ya disponen de la estructura HLS.
- Los contenidos debían ser flexibles, dada la heterogeneidad de las redes de metro y tranvía, pero debían contemplar aspectos horizontales y claves para todos ellos, entre los que destacan:
  - Gestión de riesgos
  - Gestión del cambio
  - Habilitaciones de personal
  - Investigación de accidentes e incidentes
  - Inspecciones y auditorías
  - Mejora continua de la seguridad

Como marco del documento se tuvieron en cuenta tanto el Reglamento

Tabla 1

Ejemplo de evaluación del riesgo

Riesgo	Peligro	Probabilidad	Severidad	Evaluación del Riesgo	Medida de control del riesgo	Responsable	Evaluación de Riesgo final
Descarrilo circulando en plataforma restringida	Fallo en el sistema de freno	Muy Baja	Alta	3	Tres sistemas de frenado independientes. Mantenimiento preventivo. Comprobaciones diarias de material móvil al inicio del servicio. Capacitación técnica y habilitación.	Diseño Material Móvil Mantenedor Personal de Conducción	4
Colisión circulando en plataforma tranviaria	No se advierte señalización en cruce	Media	Alta	2	Proyecto Mejora Señalización viaria Conducción en base a la capacitación técnica y habilitación. Conducción preventiva, haciendo uso de avisos acústicos. Limitación de velocidad máxima en zona de cruces de 35 km/h Gestión del Plan de Formación	Diseño según Proyecto Personal de Conducción Jefe de Operaciones	3

Los colores se refieren a los niveles de criticidad en la evaluación del riesgo.

402/2013 relativo a la adopción de un método común de seguridad para la definición de los criterios para la evaluación y valoración del riesgo, como la Norma UNE-EN 50126-1:2005 *Aplicaciones ferroviarias. Especificación y demostración de la fiabilidad, la disponibilidad, la mantenibilidad y la seguridad (RAMS)* para aquellos aspectos relativos al ciclo de vida y a las modificaciones de los sistemas técnicos ferroviarios.

El documento fue testado en diferentes auditorías piloto a las que se sometieron voluntariamente Metro de Málaga y Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana. Con las conclusiones de estos pilotos y las aportaciones de otras organizaciones se aprobó una versión final del Referencial AENOR de Sistema de Gestión de la Seguridad Ferroviaria Operacional, que fue presentado en el seno del grupo de trabajo de Seguridad Ferroviaria de la Asociación de Empresas Gestoras de los Transportes Urbanos Colectivos (ATUC) en abril de 2018.

Durante la auditoría se hace especial hincapié en la identificación de peligros y en la valoración y evaluación de los riesgos asociados, así como las medidas mitigadoras y acciones específicas que conlleven el cumplimiento de los objetivos de mejora en la seguridad operacional

Protección de personas y bienes

El Referencial AENOR de Sistema de Gestión de la Seguridad Ferroviaria Operacional (SFO) se ha desarrollado para que pueda ser aplicado por redes de metro, tranvía y ferrocarriles ligeros, tanto si son mantenedores de la infraestructura ferroviaria, como explotadores (con responsabilidad sobre infraestructura y circulación) u operadores ferroviarios.

El modelo AENOR está estructurado como un sistema de gestión totalmente integrable en otros sistemas como ISO 9001 (calidad), ISO 22320 (gestión de emergencias) o ISO 45001 (seguridad y salud en el trabajo). La base del referencial ya se contempla en la propia definición de seguridad ferroviaria

operacional, que es aquella que se refiere a la protección de personas y bienes en relación con el movimiento de los trenes, a través de un proceso continuo de identificación de peligros y de la gestión de los riesgos.

Es decir, que será el proceso de gestión de los riesgos asociados a los peligros de la operación en el que se base la implantación del sistema de gestión y, en la misma línea, la auditoría de certificación posterior.

Es preciso definir en primer lugar el alcance de implantación, sobre qué sistemas, ámbitos, actividades o redes ferroviarias se refiere, aunque se anima a que se implante en el conjunto de la entidad ferroviaria y sus actividades. Como aspectos generales, se requiere un liderazgo y compromiso de la dirección con la seguridad de que impulse el alcance de objetivos, la asignación de recursos, el conocimiento de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, y la mejora continua en el ámbito de la seguridad en la circulación.

La definición de roles y competencias en la organización debe considerarse con detalle, pues el Modelo AENOR solicita establecer una estructura de responsabilidades en materia de SFO en la que se establezca como principio fundamental que cada departamento, área

EXPERIENCIAS

Salto cualitativo en seguridad

Ramón Madero
Di
Met
o

Todo explotador ferroviario que se encuentre al margen de la red de interés general, se enfrenta a su particular travesía del desierto, que no es ni más ni menos que la ausencia de reglamentación para cimentar jurídicamente su operación y en algunos casos su mantenimiento. En este sentido la normativa excluye a metros y tranvías, lo que obliga a adaptar la normativa diseñada para grandes redes a explotaciones pequeñas, con el riesgo de que existan diferencias entre operadores.

AENOR, con la participación de operadores de tamaños diversos, inició el trabajo de elaboración de un documento que consiguiese de alguna manera fijar unos estándares y equilibrar los diferentes modos de operación. Este borrador fue contrastado en diferentes foros de seguridad ferroviaria con la participación de la totalidad de operadores de la geografía española y testado en las auditorías piloto, en las que Metro Málaga tomó parte activa. Todo este trabajo concluyó en un Referencial que es una realidad y que supone un salto cualitativo importantísimo para la seguridad ferroviaria.

Este año, tras un esfuerzo titánico del equipo de Metro Málaga, hemos conseguido certificar nuestro Sistema de Gestión de Seguridad Ferroviaria Operacional, conforme al Referencial AENOR, aceptando el desafío de ser el primer operador en conseguirlo.

Al margen de esto, Metro Málaga ha apostado por un Sistema de Gestión Integrado que agrupa un total de siete áreas certificadas por AENOR: Gestión de la Calidad, Gestión Ambiental, Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, Calidad del Servicio de Transporte Público Pasajeros, Gestión de Emergencias (único metro certificado), Gestión de la Seguridad Ferroviaria Operacional y Gestión de la Accesibilidad Universal (primer metro en obtener esta certificación).

o unidad de la organización es responsable de sus propias tareas en la medida que las mismas llevan aparejadas aspectos relacionados con la SFO. Esta estructura debe contar con un órgano colegiado que adopte decisiones estratégicas en materia de seguridad, así como disponer, dada su relevancia, de un departamento o área específico dedicado a la gestión de la SFO.

Gestión de riesgos

El corazón del sistema de gestión está en el proceso de gestión de riesgos asociado a cualquier sistema o subsistema, o al sistema ferroviario en su conjunto. Para ello, la entidad ferroviaria debe determinar los peligros y riesgos asociados a su operación y, en función de un detallado análisis de riesgos según criterios consensuados, deberá adoptar las medidas de mitigación necesarias para asegurar el nivel de seguridad aceptable establecido por la organización o por el ente regulador de la Administración Pública competente. (Ver tabla 1)

Este proceso es especialmente importante cuando se producen cambios en el sistema ferroviario, nuevas interacciones o modificaciones como consecuencia por ejemplo del ciclo de vida de los sistemas técnicos. Así, se debe asegurar la revisión de la evaluación y valoración del riesgo cuando se proceda a cualquier cambio técnico, de operación, organizativo o legislativo del sistema ferroviario dependiente de la organización, y que puede considerarse que tendrá impacto potencial para la SFO.

Por otro lado, el Modelo AENOR impulsa a la organización a disponer de un modelo de ciclo de vida de los diferentes sistemas técnicos relacionados con la seguridad operacional. Es decir, una secuencia de fases que abarque la vida completa del sistema, desde la fase de preoperación, operación y mantenimiento hasta su retirada del servicio.

La gestión del riesgo va asociada también a otros requisitos clave relacionados con la preparación y respuesta a emergencias, y la notificación e investigación de accidentes e incidentes, que debe ser oportuna y estar documentada.

Las personas asignadas a tareas que inciden directamente en la seguridad de la circulación ferroviaria dispondrán de la habilitación o acreditación que implique la capacitación suficiente. Estas habilitaciones deberán someterse a evaluación periódica

Efectivamente, el Modelo AENOR requiere a la organización que disponga de un procedimiento para la notificación, investigación y análisis de accidentes, incidentes o precursores de accidentes ferroviarios, así como la propuesta de adopción de medidas correctivas que se deriven de dichos análisis e investigaciones.

Otro aspecto fundamental se refiere a las personas asignadas a tareas que inciden directamente en la seguridad de la circulación ferroviaria. Es crítico que se asegure que estas personas dispongan de una habilitación o acreditación que implique la capacitación suficiente y entendida. Es decir, un apropiado conocimiento técnico, experiencia y habilidades demostradas, y un estado psicofísico adecuado en función de sus responsabilidades. Estas habilitaciones deberán someterse a evaluación periódica y en el caso de no cumplir con los requisitos exigidos, ser suspendidas o revocadas. Precisamente en este sentido, las habilitaciones son un aspecto tan crítico que el Modelo AENOR pide que la organización desarrolle los siguientes requisitos:

- Clarifique en grupos y tipologías las tareas que inciden en la seguridad de la circulación y por lo tanto del personal afectado y sus competencias.
- Establezca condiciones previas para acceder a los puestos.
- Acuerde y realice un seguimiento estricto para la obtención, mantenimiento, suspensión o revocación de las certificaciones que acrediten dicha competencia.

Además, se ha consensuado la definición de un número de indicadores que facilitan el seguimiento y control del desempeño de la organización, de forma objetiva, en el ámbito de la seguridad en la circulación. Estos indicadores permiten evaluar y medir el resultado de la gestión realizada (entendido como el rendimiento de la seguridad). Entre ellos, destacan indicadores relacionados con tipologías de incidentes y accidentes, con fallos en sistemas o con la seguridad técnica en infraestructuras (pasos a nivel, sistemas de protección, etc.). (Ver tabla 2)

Tabla 2

Ejemplo de Indicadores de accidentes para tranvías

1. **Número total y relativo (en relación con los km-tren x 10^6 de accidentes y desglose según los tipos)**
2. **Colisiones**
   - Entre tranvías.
   - Con obstáculos dentro de gálibo (incluida catenaria).
   - Con vehículos en un paso autorizado (con / sin víctimas).
   - Con vehículos en un lugar distinto de un paso autorizado (con / sin víctimas).
3. **Descarrilamientos**
4. **Daños a personas por material móvil en movimiento**
   - Arrollamiento de peatón en paso autorizado.
   - Arrollamiento de peatón en sitio diferente de un paso autorizado.
   - Caídas de personas dentro del material móvil.
5. **Daños a personas por material móvil parado o sin intervención de material móvil**
   - Daños a personas al subir o bajar del tren (incluidos atrapamientos en puertas).
   - Caídas a la vía.
6. **Incendio/humo significativo: en material rodante / en la infraestructura**
7. **Número total y relativo (en relación con los km-tren x 10^6) de heridos leves y graves y víctimas mortales en conjunto y por tipo de accidente, desglosados en las siguientes categorías:**
   - Viajeros.
   - Empleado.
   - Usuario de paso autorizado.
   - Otros.
8. **Indicadores de suicidios**
9. **Número total y relativo (con relación a los km-tren) de suicidios e intentos de suicidio**

Estos indicadores se han desarrollado específicamente para metros, suburbanos y tranvías, de forma que todos los modos puedan utilizar indicadores comparables. En cualquier caso, la organización siempre podrá desarrollar indicadores adicionales o no considerar alguno de ellos cuando no aplique al modelo de explotación. El Modelo recomienda, además disponer de indicadores específicos para cocheras, depósitos, apartaderos o vías secundarias.

Otro ámbito importante de actuación son las inspecciones o auditorías internas. El Modelo AENOR de SFO prevé que la organización planifique, establezca y mantenga programas de auditoría, teniendo en cuenta los resultados de las evaluaciones de riesgos de las actividades de la organización.

Proceso de certificación

El proceso de certificación es similar a otros sistemas de gestión. Inicialmente se lleva a cabo una auditoría dividida en dos fases: una fase I en la que se realiza un estudio documental del sistema, se confirma el alcance y se comprueba que existe un nivel adecuado de implantación. En la fase II se evidencia lo descrito en la documentación y el cumplimiento efectivo de aquellos requisitos establecidos.

Durante la auditoría se hace especial hincapié en la identificación de peligros y en la valoración y evaluación de los riesgos asociados, así como las medidas mitigadoras y acciones específicas que conlleven el cumplimiento de los objetivos de mejora en la seguridad operacional. Habilitaciones, investigación de accidentes e incidentes o gestión del cambio son ejes fundamentales del proceso, además de la medición y seguimiento de los indicadores establecidos.

Si existe conformidad, se procederá a la emisión de un certificado con validez de tres años, si bien anualmente se comprobará a través de las auditorías de seguimiento que se mantienen las condiciones que dieron lugar a la concesión del certificado de Sistema de Gestión en Seguridad Ferroviaria Operacional.

En conclusión, AENOR pone a disposición de las redes ferroviarias metropolitanas y tranviarias un modelo de Sistema de Gestión de la Seguridad Ferroviaria Operacional integrable con otros sistemas, que busca la mejora continua, que tiene en cuenta la identificación de peligros y evaluación de riesgos, el análisis e investigación de accidentes e incidentes, la gestión del cambio y el uso de indicadores específicos. Todo ello, para hacer de este modelo una herramienta homogénea, comparable, útil y certificable con la que AENOR trata de responder a una demanda clara del sector.

La implantación y certificación de un Sistema de Gestión de la SFO según el Modelo AENOR de Seguridad Ferroviaria Operacional aporta seguridad y confianza a los órganos de dirección; da confianza a los usuarios; promueve la mejora de la seguridad en la organización; asegura la interoperabilidad entre los sistemas, y estandariza la gestión de seguridad entre redes ferroviarias ligeras. ◗

ALIMENTACIÓN Y GRAN DISTRIBUCIÓN

Nuevos requisitos del Protocolo BRC

La nueva versión del Protocolo BRC entró en vigor el pasado 1 de febrero de 2019. Los principales cambios pasan por la introducción de novedades en materia de prevención del fraude alimentario y *Food Defense*, y requisitos para garantizar la seguridad de productos directos para el consumo, como aspectos ligados a zonas de riesgo, vigilancia ambiental o validación de condiciones de cocinado.

David Verano
Director de Industria Agroalimentaria y Distribución AENOR

En 2019 se cumple el 50º aniversario de la publicación del Sistema de Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (APPCC) en base al *Codex Ali ius*. En estos 50 años los Sistemas de Gestión de Calidad y Seguridad alimentaria han sufrido una evolución a sistemas que gestionan no sólo los riesgos sectoriales, sino aquellos riesgos introducidos en la cadena alimentaria de forma intencionada, bien para obtener una ganancia económica (fraude alimentario) o bien para provocar una contaminación intencionada en la cadena alimentaria (*Food Defense*). Los tres sistemas, Calidad y Seguridad Alimentaria, Prevención del Fraude y *Food Defense,* deben convivir y bajar el riesgo de las organizaciones. Y, aunque pueden compartir muchos aspectos del sistema de gestión, los criterios de análisis de riesgo deben ser particularizados a cada temática.

La certificación AENOR del Protocolo BRC fue la primera certificación específica en el ámbito de la seguridad alimentaria y actualmente, junto con el Protocolo IFS, se ha convertido en la certificación principal demandada por las cadenas de supermercados europeas. Las normas y los esquemas de certificación necesitan una evolución para adaptarse a los modelos de gestión de las empresas y hacerlos más eficientes, así como contribuir mediante la evaluación de la conformidad por un tercero independiente a la generación de confianza en el sector agroalimentario que es, sin duda, el atributo más valorado por el consumidor final. En el caso concreto de BRC, la certificación AENOR según este protocolo aporta confianza a los supermercados británicos en lo relativo a calidad, seguridad y legalidad de los productos que elaboran sus proveedores de marca propia. AENOR ha emitido más de 300 certificados en el sector.

La nueva versión del Protocolo BRC (v8) ha introducido cambios relacionados con la evolución del sector y sus riesgos en los últimos años, así como algunos aspectos relacionados con los hábitos de consumo. En particular refleja ciertos requisitos relacionados con los llamados productos *ready to eat*, cada vez más presentes en la cesta del consumidor europeo. Los cambios más importantes son los que se indican a continuación.

Más enfoque a Due Diligence. La diligencia debida se define como la *capacidad de demostrar que se han tomado las medidas razonables para evitar un incidente o un daño y para seleccionar a los proveedores de la industria agroalimentaria*. En esta nueva versión 8 algunos requisitos que estaban de forma implícita en anteriores versiones se detallan explícitamente para aportar más confianza en este sentido.

Documentos en soporte magnético. Ciberseguridad. Los sistemas de Tecnologías de la Información cada vez juegan un papel más importante en las organizaciones y, desde el punto de vista de la seguridad alimentaria, aspectos como por ejemplo la

trazabilidad, se gestiona en soporte magnético siendo fundamental disponer de sistemas de salvaguarda de los datos informáticos.

Cultura de Seguridad Alimentaria. BRC v8 define la cultura de seguridad alimentaria como las *Actitudes, valores y convicciones prevalentes en el establecimiento en relación con la importancia de que el producto sea inocuo y la confianza en los sistemas, procesos y procedimientos de seguridad del producto utilizados por el establecimiento*. La cultura de seguridad alimentaria se debe mejorar día a día y debe calar en todos los órdenes jerárquicos.

Evaluación de Proveedores. Sigue siendo uno de los pilares de BRC v8, al igual que lo era en la versión 7, y fundamentalmente se establecen requisitos adicionales cuando las homologaciones de proveedores se hacen vía cuestionario o auditoría.

Food Defense. Se alinea claramente con IFS siguiendo una metodología similar de análisis de riesgo, determinación de zonas críticas, verificación y comprobación mediante simulacros de la metodología establecida.

Viglancia Ambiental y Zonificación. Los productos alimenticios directamente para su consumo (*ready to eat*) llevan en crecimiento los últimos años. En este sentido se deben establecer programas de vigilancia ambiental en función del riesgo de agentes patógenos u organismos de descomposición que incluyan como mínimo todas las zonas de producción donde haya productos expuestos y listos para consumir.

Pet Foods: se establecen requisitos relativos a formulación y con el objetivo de evitar la contaminación

CURSOS RELACIONADOS

- Curso oficial BRC v.8
- Curso oficial de auditor interno BRC v.8

La certificación AENOR del protocolo privado BRC da confianza a las relaciones entre los supermercados británicos y las empresas proveedoras de alimento de marca de distribuidor. AENOR ha emitido más de 300 certificados en el sector

cruzada entre piensos medicados y no medicados.

Traded Products: el módulo voluntario 9 se establece como requisito dentro del propio referencial.

Auditorías no anunciadas.

Zonas de riesgo

Por otro lado al igual que en la versión 7 se establece un árbol de decisiones para determinar las diferentes zonas de riesgo en una industria alimentaria: alto riesgo (refrigeración y congelación); cuidados especiales (refrigeración y congelación); cuidados especiales a temperatura ambiente; bajo riesgo; zonas de productos cubiertos (por ejemplo, almacenes y depósitos); o zonas sin productos (por ejemplo, comedores, lavanderías y oficinas).

Para dar más peso a estas zonas se aglutinan todos los requisitos en el nuevo bloque 8 y se introducen novedades en los requisitos de zonas de alto riesgo y especial cuidado relativas a residuos y mantenimiento de equipos

BRC v8 presenta los mismos siete bloques que la versión 7, pero añade los bloques 8 y 9 de Zonificación y Comercialización de productos. A continuación se presentan los principales cambios en los nueve bloques comentados.

Compromiso del Equipo Directivo

Los aspectos más importantes en este bloque son los relativos a la introducción en la política de aspectos relativos a la autenticidad del producto; implantación de una cultura de seguridad de producto en toda la organización; requisito nuevo sobre el uso de la marca BRC; y establecimiento de un canal confidencial de denuncias de empleados

El Plan de Seguridad Alimentaria - APPCC

Este bloque es el que menos cambios sufre centrándose en los análisis de riesgos de autenticidad de producto y *Food Defense* (con criterios diferentes a los de APPCC) y en la revisión del APPCC se añade la aparición de un nuevo riesgo, como por ejemplo adulteración conocida de un ingrediente la recuperación de un producto similar.

El sistema de gestión de la calidad y la seguridad alimentaria

Algunos de los cambios más relevantes en el Sistema de Gestión de la Calidad son los relativos al establecimiento de pautas para la conservación de documentos y registros en soporte magnético; introducción de requisitos ya existentes en la legislación de mataderos sobre inspección *ante mortem* y *post mortem,* ligado a la tendencia creciente de Bienestar Animal; realización de cuatro auditorías internas al año; o aclaración de los requisitos mínimos en el caso de control mediante auditoría a proveedores de servicios y subcontratación

de procesos. Por otro lado, cabe destacar que el análisis de riesgos de materias primas se pasa de anual a trienal salvo que haya cambios en ese periodo.

Normas relativas al establecimiento

Como novedad fundamental de este bloque se establecen requisitos de vigilancia ambiental en función del riesgo de agentes patógenos u organismos de descomposición, como mínimo en todas las zonas de producción donde haya productos expuestos y listos para consumir. Además, introduce cambios como el establecimiento de un Plan de *Food Defense* muy alineado con los requisitos de IFS 6.1 e incidencia en las estructuras aéreas de forma que no pongan en riesgo la seguridad del producto. En el caso de hielo o vapor en contacto con el producto, los requisitos del producto deben ser similares a los del agua potable. Respecto a cuerpos extraños se añaden de forma explícita el uso de bolis de única pieza y de metal detectable, se incide en la formación del personal en cuerpos extraños y aspectos relativos a una mejor verificación de los Detectores de Cuerpos Extraños, y se introducen buenas prácticas para evitar los riesgos de contaminación física con los materiales de envasado de las materias primas. Se hace una revisión completa del Capítulo de CIP (*Clean in place*) en lo relativo a diseño, límites de funcionamiento, mantenimiento y vigilancia. Y, en lo referente a control de plagas, se indica que el establecimiento deberá disponer de medidas adecuadas para evitar que entren aves en los edificios o que se posen sobre las zonas de carga y descarga.

Control del producto

Cuando se incluyan instrucciones de cocinado deberán validarse íntegramente para garantizar que, cuando se sigan dichas instrucciones, se obtenga sistemáticamente un producto inocuo y listo para consumir. En cuanto al envasado del producto se introducen requisitos para evitar el uso de envases obsoletos. Por último, se introduce un nuevo bloque para aquellas empresas fabricantes de alimentos para mascotas haciendo hincapié en aspectos de etiquetado o nutrición para evitar las contaminaciones cruzadas.

Control de procesos

En lo referente al Control de Operaciones, se indica que lo ajustes de los equipos que sean críticos para la seguridad o legalidad del producto, deberán ser modificados exclusivamente por personal con la debida formación y autorización. Por otro lado, los controles estarán protegidos por contraseña o restringidos de otro modo. En el Control de Etiquetado y Envasado se añaden requisitos relativos al control de alérgenos, entre otros.

Personal

Todo el personal relevante deberá haber recibido formación sobre los procesos de etiquetado y envasado del establecimiento. Cuando se trate de cursos internos, se debe disponer de una referencia al material, instrucción de trabajo o procedimiento utilizado en la formación.

Zonas de Alto riesgo, Cuidados Especiales y Cuidados Especiales a Temperatura Ambiente

Este bloque se introduce como nuevo si bien la mayoría de los requisitos ya estaban establecidos en la anterior versión. El objetivo de este nuevo bloque es que los establecimientos deberán poder demostrar que disponen de instalaciones y controles de producción adecuados para evitar la contaminación de los productos por agentes patógenos

Productos comercializados

Hasta ahora la comercialización de productos se gestionaba a través del módulo adicional 9 de BRC. En la versión 8 se introduce como requisito permitiéndose su exclusión y aplicando aquellos requisitos de los bloques 1 al 8 relativos a aprobación y seguimiento de proveedores; especificaciones; inspección de producto y análisis de laboratorio; legalidad del producto; y trazabilidad. ◗

Tabla 1

Cambios generales de BRC v.8

BRC Food V.7 enero 2015	BRC Food V.8 agosto 2018
305 Requisitos en 7 bloques 12 requisitos fundamentales	359 Requisitos en 9 bloques 12 requisitos fundamentales
Sistema de certificación por grados AA, A, B, C y D	Sistema de certificación por grados AA, A, B, C y D
Auditorías No Anunciadas Tipo 1 o Tipo 2 (GMP+QMS)	Auditorías No Anunciadas Tipo 1
Módulos Voluntarios: Productos comercializados	Se integra en el alcance el módulo voluntario de Productos Comercializados

AGENDA

6-9 junio Lima	6-9 junio Lima	25-26 junio Lima	4-6 septiembre Lima
EXPO METAL PERÚ	**MADEREXPO**	**MINPRO 2019**	**TECNOSALUD**
Empresas dedicadas a la fabricación comercialización o distribución de maquinaria, equipamiento, tecnología, servicios, insumos y suminitros para empresas y talleres de servicio para matricerías, maestranzas y metal formado, entre otras, se darán cita en la sexta edición de EXPO METAL PERÚ que este año cuenta con España como país invitado.	Ofrece la más amplia muestra de maquinaria, insumos y servicios para la industria transformadora de la madera y la fabricación de muebles. En este espacio convergen la proveeduría, actualización, tecnología y conocimiento representadas por las más importantes empresas proveedoras del sector nacional e internacional. También tienen cabida actividades comerciales y académicas de gran interés para el sector.	Con más de 115 *stand*, MINPRO constituye una oportunidad para conocer el avance en la ejecución de los nuevos proyectos mineros, las proyecciones de crecimiento en cuanto a producción, así como el desarrollo e innovación del mercado de servicios, y nuevos productos que demanda el sector.	Se trata de la principal plataforma de negocios, lanzamientos y presentación de productos innovadores, soluciones y servicios para hospitales, laboratorios, farmacias, clínicas y consultorios. Además, constituye un punto de encuentro de los principales profesionales del sector, permitiendo crear *networking* y capacitaciones de vanguardia.
www.expoperuindustrial.com/expo-metal	www.expoperuindustrial.com/maderexpo	www.minproperu.com	www.tecnosalud.com.pe

SEDES AENOR

SEDE SOCIAL
Génova, 6
28004 MADRID
Tel. 914 326 000
info@aenor.com
www.aenor.com

BRASIL
Avda. Eng. Luiz Carlos Berrini, 1748
Conj. 1603 - Brooklin
04571-000 Sao Paulo
aenorbrasil@aenor.com
• **São Paulo**
Tel.: +55 11 51024518/ 4519

CENTROAMÉRICA
Conchagua Pte. Nº 7
Urb. Madreselva II
Antiguo Cuscatlán.
San Salvador
aenorcentroamerica@aenor.com
• **San Salvador:**
Tel.: +503 2564 6507

CHILE
Isidora Goyenechea Nº 2934 Piso 5 Of.502
Edificio Isadora Golf
Las Condes
Santiago de Chile
aenorchile@aenor.com
• **Santiago de Chile**
Tel.: +562 2 499 92 00
Fax: +562 2 499 92 02
AENORformación CHILE
Tel.: +562 2 499 92 22
Fax: +562 2 499 92 02
formacion.aenorchile@aenor.com

ECUADOR
Edificio Metropolitan. Avenida Naciones Unidas E2-30 y Núñez de Vela. Piso 8, oficina 811
Quito
aenorecuador@aenor.com
• **Quito**
Tel.: +593 2 450 73 00 / 01 / 02 / 03
• **Guayaquil**
Tel.: +593-09 87949489

ITALIA
Corso Trapani, 16
10139 Turín
aenoritalia@aenor.com
• **Turín**
Tel.: +39 011 518 3121
Fax: +39 011 508 7819

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

MÉXICO
Avda. Presidente Masaryk Nº 61, piso 14.
Colonia Chapultepec Morales
CP 11570
Delegación Miguel Hidalgo
México DF
aenormexico@aenor.com
• **México D.F.**
Tel.: +52 55 52 80 77 55
Fax: +52 55 52 80 78 80

PERÚ
Av. Coronel Andrés Reyes 420, Piso 5.
San Isidro. Lima
aenorperu@aenor.com
• **Lima**
Tel.: +51 11 2081510
Fax: +51 11 4227006

POLONIA
ul. Koszykowa 60/62 m 39
00-673 Varsovia
aenorpolska@aenor.com
• **Varsovia**
Tel.: +48 502 772 108

PORTUGAL
Avenida da Boavista 1180, 2º andar C
4100-113 Oporto
lusaenor@aenor.com
• **Oporto**
Tel.: +351 226 051 760
Fax: +351 226 051 761

REPÚBLICA DOMINICANA
• **Santo Domingo**
Tel.: +1 829 619 0680
info@aenor.com

Conéctate a la nueva versión digital de AENOR

revista.aenor.com

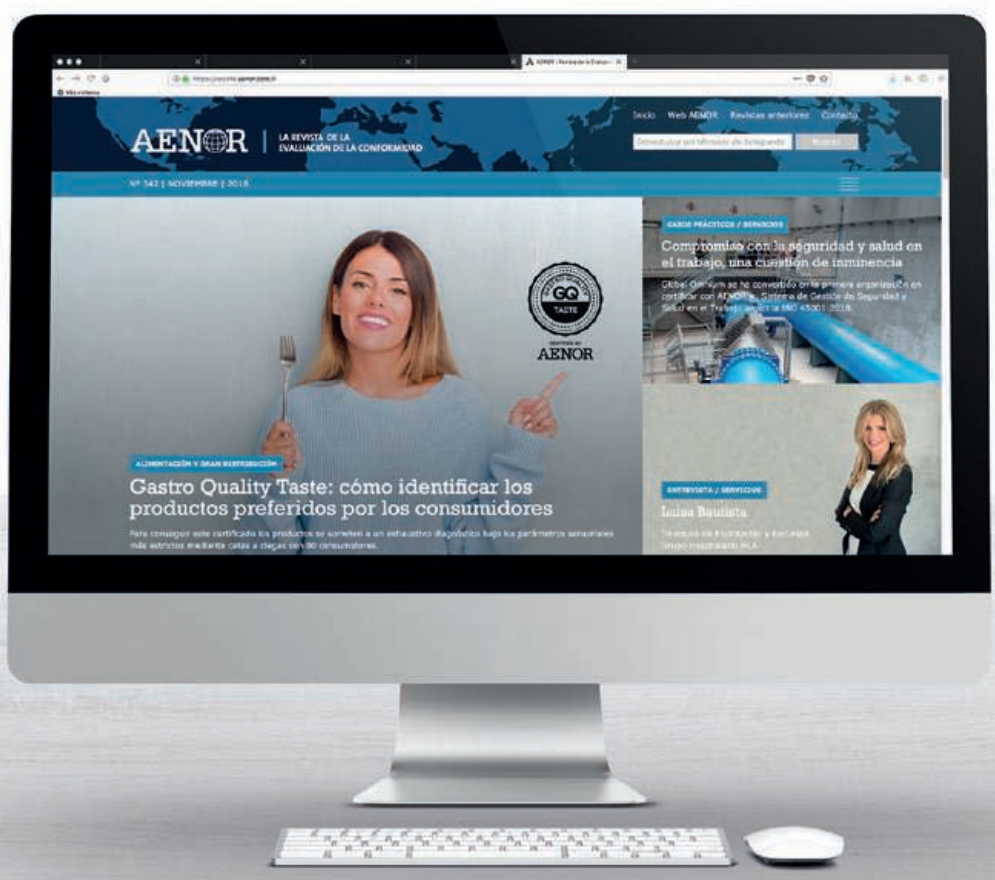
Accesible desde cualquier dispositivo

Amplía información e incorpora vídeos

Enlaza a la nueva revista UNE

Búsquedas sencillas y archivo de números anteriores

Comparte contenidos en redes sociales #RevistaAENOR



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

AENOR

ORGANIZA:

Cámara Oficial de Comercio de España en el Perú

AENOR

PROGRAMA DE ALTA ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN ANTISOBORNO

BASADO EN LA NORMA ISO 37001

DIRIGIDO A:

Profesionales que vayan a implementar y auditar sistemas de gestión antisoborno y modelos de prevención de delitos; oficiales o gerentes de cumplimiento; directivos; gerentes; representantes legales; apoderados de organizaciones; y responsables del sistema integrado de gestión.

Fecha de inicio: 18 de Julio

Días: Martes y Jueves

Horario: 6 pm a 10 pm

S/9,000 incl. IGV

AENOR Perú:

Edifico Abaco • Av. Coronel Andrés Reyes, N° 420 • Piso 5 • San Isidro • Lima • PERÚ

Tel: +51 1 2081510 • Fax +51 1 4227006 • aenorperu@aenor.com • www.aenorperu.com

Brasil • Chile • Ecuador • El Salvador • Italia • Marruecos

México • Perú • Polonia • Portuigal • República Dominicana