

La certificación de los sistemas de la calidad



El valor de la marca



El incremento global de la competencia, originado fundamentalmente por la internacionalización de los mercados, ha supuesto un aumento de las expectativas del cliente en relación con la calidad. Si a este hecho le sumamos la realidad de que **la calidad** es el factor más determinante en el proceso de compra, las estrategias empresariales deberán enfocarse hacia la implantación de **sistemas de gestión**, dirigidos a garantizar la calidad de los productos y servicios ofrecidos, generando confianza en los mercados.

La familia de normas **ISO 9000** ha supuesto la implantación a nivel mundial de una cultura de la calidad, utilizando un lenguaje común y facilitando un modelo de sistema de la calidad aplicable a las distintas actividades y tipologías de la empresa.

En un entorno competitivo, es manifiesto el aumento del número de peticiones realizadas por los clientes para que las empresas presenten una evidencia objetiva y formal de la validez de **los sistemas de la calidad** aplicados.

La certificación conforme a las normas ISO 9000 es una manera de fortalecer los vínculos y afianzar la confianza en el marco de las relaciones comerciales, puesto que permite demostrar a los clientes la voluntad de atender a sus necesidades y la consiguiente capacidad de respuesta de la empresa en materia de calidad.

Con el **Certificado de AENOR de Registro de Empresa**, la organización tendrá asegurado el reconocimiento formal de su calidad en el ámbito nacional e internacional y le permitirá concluir que los esfuerzos realizados para su obtención merecen la pena.

Las ventajas competitivas de la certificación de AENOR se fundamentan en una **credibilidad** y **prestigio** consolidados durante años de **liderazgo**.

AENOR, como líder de la certificación en España, opera rigurosamente bajo los principios de **independencia, imparcialidad, transparencia y objetividad**, ofreciendo:

- un servicio personalizado para una gestión rápida y eficaz en un proceso riguroso y secuenciado de común acuerdo,
- un alto reconocimiento nacional e internacional de su certificado,
- un equipo de más de trescientos auditores especializados en todos los sectores de la industria y los servicios,
- un servicio integral de certificación: sistemas de la calidad ISO 9000, sistemas de gestión medioambiental, productos, servicios y referenciales del sector de la automoción.

El alto grado de satisfacción de nuestros clientes avala el esfuerzo por acercarnos a la realidad de todas aquellas empresas que buscan soluciones para mantener su competitividad.



Los sistemas de la calidad



Un **sistema de la calidad** se define como el conjunto de medios establecidos por la dirección de una organización para fijar las directrices y alcanzar los objetivos relativos a la calidad. Dadas las condiciones actuales del mercado, la implantación de sistemas de la calidad viene motivada fundamentalmente por una cuestión de supervivencia de las empresas, al tratarse de una herramienta de gestión encaminada a:

- garantizar la calidad de los productos y servicios,
- prevenir los riesgos,
- optimizar los recursos,
- regularizar la producción y
- disminuir los costes.

Las ventajas de la implantación de un sistema de la calidad



Fuente: UE

Cuando un sistema de la calidad incluye las actividades que permiten demostrar que la empresa cumple los requisitos de la calidad, que reflejan las necesidades y expectativas de los clientes, se habla entonces de **aseguramiento de la calidad**.

Los modelos de aseguramiento de la calidad, recogidos en las normas internacionales de la familia **ISO 9000**, han sido mundialmente aceptados. Dichas normas describen los elementos que componen un sistema de la calidad y su objeto es proporcionar un núcleo común, flexible y aplicable a **cualquier industria o sector económico**, independientemente de su actividad y dimensión.

Las numerosas empresas que, año tras año, se comprometen con la calidad acogiéndose a las normas de la familia ISO 9000, avalan su alto reconocimiento internacional y reflejan el grado de validación al que han sido sometidas.

La implantación de un sistema de la calidad basado en las normas ISO 9000 consiste en trasladar los requisitos generales a instrucciones concretas adaptadas al sistema operativo, a los recursos y a la propia personalidad de la empresa, integrando a todos los miembros con su nivel de responsabilidad para conseguir un mayor nivel de eficacia en el desarrollo de la calidad.



La Certificación de AENOR de sistemas de la calidad

"LA CERTIFICACIÓN DE AENOR NO SE CONSIGUE POR CASUALIDAD"

Mediante **la certificación** se consigue que un organismo independiente sea quien atestigüe que el sistema de la calidad establecido por una empresa satisface los requisitos del modelo para el aseguramiento de la calidad elegido, y que éste es coherente con la política de la calidad y los objetivos definidos por la dirección.

El Certificado de AENOR de Registro de Empresa proporciona a las empresas **ventajas competitivas** para:

Ante el mercado:

- favorecer su desarrollo y afianzar su posición,
- ganar cuota de mercado y acceder a mercados exteriores gracias a la confianza que genera entre los clientes y consumidores.

Ante los clientes:

- eliminar múltiples auditorías con el correspondiente ahorro de costes,
- acceder a acuerdos de calidad concertada con los clientes.

Ante la gestión de la empresa:

- servir como medio para mantener y mejorar la eficacia y adecuación del sistema de la calidad, al poner de manifiesto los puntos de mejora,
- cimentar las bases de la gestión de la calidad y estimular a la empresa para entrar en un proceso de mejora continua,
- aumentar la motivación y participación del personal, así como mejorar la gestión de los recursos.

En definitiva:

- mejorar la imagen de los productos y servicios ofrecidos,
- aumentar la satisfacción de los clientes y de los trabajadores,
- formar parte de un grupo exclusivo de empresas con la distinción que les otorga el certificado de AENOR de Registro de Empresa.

La certificación del sistema de la calidad comprende la emisión del

Certificado de AENOR de Registro de Empresa y la licencia de uso de la **Marca AENOR de Empresa Registrada**.



Mediante el uso de esta marca, la empresa evidencia que su sistema de la calidad está certificado por AENOR.

A través de este elemento diferenciador, la organización transmite a sus clientes la confianza necesaria sobre la eficacia y adecuación de su sistema de la calidad.

Asimismo, como miembro de la Asociación Internacional de Certificación (IQNet), AENOR emite el **Certificado IQNet** y permite utilizar de forma asociada la **Marca IQNet** asegurando el reconocimiento internacional.



"AENOR LE OFRECE LIDERAZGO, RIGOR Y CREDIBILIDAD"

AENOR desarrolla el proceso de certificación bajo un sistema de total imparcialidad, transparencia y objetividad, no ofreciendo, de acuerdo con la legislación española vigente, servicios de asesoría o consultoría.

Un cuadro técnico de más de 300 auditores especializados en los distintos sectores se encuentra a disposición de las empresas para realizar dicha actividad. La distribución geográfica de AENOR le permite ofrecer un servicio rápido y eficaz.

La seriedad, la independencia y la acreditación son requisitos básicos de AENOR y acaso sean las condiciones que han hecho de la entidad el líder en Certificación en España y el primer organismo de certificación acreditado por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC) conforme a la norma EN 45012, así como el único en estarlo actualmente para los 39 sectores de actividad de los definidos con fines de acreditación por esta entidad.



El proceso de la certificación de AENOR



El proceso de Certificación de AENOR de Registro de Empresa se inicia tras la recepción de la solicitud que se remite a las empresas que lo requieren. Dicho proceso consta de una serie de fases que culminan en la concesión del Certificado y que pueden resumirse en:

Análisis de la documentación

La documentación de carácter general del sistema de la calidad de la empresa es sometida a un análisis por parte de los auditores, reflejando en un informe las observaciones detectadas.

Esta fase puede realizarse en la empresa o en las oficinas de AENOR, según decisión del solicitante.

Visita previa

En ella los auditores visitan la empresa con los siguientes objetivos:

- comprobar el grado de implantación y adecuación del sistema de la calidad de la empresa,
- coordinar el plan de auditoría inicial,
- aclarar cuantas dudas pueda tener la empresa sobre el proceso de certificación.

Auditoría inicial

El equipo auditor evalúa el sistema de la calidad conforme a los requisitos de la norma ISO 9000 aplicable.

Las no-conformidades encontradas se reflejan en un informe que será comentado y entregado a la empresa en la reunión final de auditoría.

Plan de acciones correctoras

La empresa dispone de un plazo de tiempo establecido para presentar a AENOR un plan de acciones correctoras dirigido a subsanar las no-conformidades encontradas en la auditoría.

Concesión

Los servicios de AENOR evalúan el informe de auditoría y el plan de acciones correctoras, procediendo en su caso, a la concesión del Certificado de AENOR de Registro de Empresa y del Certificado IQNet.



Vigencia

El Certificado de AENOR de Registro de Empresa tiene un periodo de validez de tres años desde la fecha de su concesión. Durante su vigencia se realizan auditorías de seguimiento anuales.

Renovación

Al finalizar el periodo de tres años se procede a realizar una auditoría de renovación del Certificado de AENOR de Registro de Empresa.



CALIFICACIÓN DE LOS AUDITORES

Los auditores que participan en las actividades de evaluación han sido calificados de acuerdo con procedimientos internos de AENOR que satisfacen los requerimientos de la norma internacional ISO 10011-2:1991 "Reglas para la auditoría de los sistemas de la calidad. Parte 2: Criterios para la calificación de los auditores de los sistemas de la calidad".

CONFIDENCIALIDAD

AENOR mantiene la confidencialidad de los datos e información a la que pudiera tener acceso como consecuencia de su actividad de certificación. Además, AENOR mantiene el compromiso de salvaguarda del nombre de las empresas que se encuentran en fase de evaluación hasta que obtienen el correspondiente certificado, momento en el cual se registra y publica en la Lista de Empresas Registradas.

EL PROCESO DE CERTIFICACIÓN MÚLTIPLES EMPLAZAMIENTOS

El proceso de certificación "múltiples emplazamientos" ha sido diseñado para acometer la certificación de una empresa o entidad que engloba distintos centros de actividad y que dispone de un sistema de la calidad común en dichos centros, gestionado desde su sede central.

El objeto de dicho proceso es hacer accesible a este tipo de organizaciones la certificación de su sistema de la calidad sin la necesidad de auditar cada centro, al recurrir a un sistema de **muestreo** avalado por ENAC.

Una organización podrá acogerse a este modelo de certificación independientemente de su situación jurídica, siempre que cumpla los siguiente requisitos:

- el sistema de la calidad debe ser gestionado por la sede central,
- el sistema de la calidad debe ser común para los distintos centros y
- la organización debe fabricar productos o prestar servicios similares, siempre a través de procesos semejantes, en cada uno de los emplazamientos.

Tras la evaluación favorable, se concede un **certificado** a nombre de la entidad objeto de certificación, en cuyo anexo se identificarán los centros amparados por el mismo.

Asimismo, se podrá emitir un **subcertificado** por cada centro de actividad que describa el alcance de las actividades del centro y que haga referencia al certificado de origen.

EL PROCESO INTEGRADO DE CERTIFICACIÓN

El proceso integrado de certificación permite acometer la certificación de aquellas empresas o entidades que desean obtener simultáneamente varios tipos diferentes de certificados o que, siendo poseedoras de alguno de ellos, desean certificarse conforme a otras normas. Dichas normas pueden ser relativas a:

- sistemas de la calidad (ISO 9000, ISO/TS 16949, Referenciales Automoción)
- sistemas de gestión medioambiental (ISO14001, verificación medioambiental) y
- productos o servicios.

Dicha integración permite realizar de forma conjunta las fases comunes de los distintos procesos de certificación lo que proporciona las siguientes ventajas:

- una única auditoría,
- un único equipo auditor, y
- una optimización de los tiempos dedicados a las auditorías, al ser equivalentes ciertos requisitos de estas normas.

El reconocimiento internacional del Certificado de AENOR de Registro de Empresa



AENOR es miembro de la Asociación Internacional de Certificación (IQNet), la mayor asociación internacional de organismos de certificación de sistemas de gestión de la calidad y de gestión medioambiental, con una cuota en el mercado mundial de la certificación estimada en un 50%.

IQNet está integrada por los organismos de certificación, líderes en la certificación de los sistemas de la calidad de diferentes países, cuyo objetivo es proporcionar un servicio eficaz, competente y profesional, a través de expertos en certificación de todo el mundo.

IQNet coordina los proyectos internacionales de certificación, existiendo un reconocimiento de los certificados y de los informes de auditoría realizados por sus miembros. De esta manera, una vez que la empresa ha sido auditada por uno de los miembros de IQNet y se le ha concedido el certificado de su sistema de la calidad, el resto de los miembros reconocen dicho certificado.

AENOR emite, junto con su Certificado de AENOR de Registro de Empresa, el Certificado IQNet, adquiriendo



dicho documento un carácter multinacional y un alto reconocimiento internacional.

"EL CERTIFICADO IQNet: UN PASAPORTE INTERNACIONAL PARA SU CERTIFICADO ISO 9000"

Asimismo, AENOR emite o solicita Declaraciones de Equivalencia de certificados de sistemas de la calidad emitidos por cualquier organismo de IQNet.

AENOR, al igual que el resto de los miembros de la Asociación, ha firmado el acuerdo multilateral de IQNet, mediante el cual, cada miembro se compromete a emitir, bajo petición de los clientes, su certificado sin necesidad de realizar auditorías conjuntas.

AENOR asimismo tiene acuerdos bilaterales con otros organismos que no son miembros de la Asociación. Estos acuerdos refuerzan la presencia y dimensión internacional del Certificado de AENOR de Registro de Empresa.

El reconocimiento y la implicación de AENOR en IQNet es tal que no sólo participa activamente en su desarrollo sino que además forma parte de la junta directiva de IQNet, órgano responsable de

dictar las propuestas de la política y estrategias de la Asociación, ocupando asimismo su vicepresidencia.

AENOR posee una dilatada experiencia en la realización de procesos conjuntos de auditoría y certificación con otros organismos. Este hecho permite llevar a cabo certificaciones conjuntas en los casos en que este tipo de certificación se considere como el más adecuado para satisfacer las necesidades de los clientes. Así, AENOR ha realizado conjuntamente certificaciones con DQS (Alemania), BSI-QA (Reino Unido), AFAQ (Francia), SQS (Suiza), CISQ (Italia), APCER (Portugal), ABNT (Brasil), INTECO (Costa Rica), UNIT (Uruguay), IRAM (Argentina), entre otros.

AENOR además de ser líder en certificación en España, ha auditado y certificado empresas en países tales como Alemania, Argentina, Bélgica, Brasil, Chile, China, Costa Rica, El Salvador, Francia, Italia, Marruecos, México, Perú, Portugal, Reino Unido, República Checa o Uruguay.



¿Qué es AENOR?



LA ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN: AENOR

AENOR, entidad española, privada, independiente, sin ánimo de lucro, reconocida en los ámbitos nacionales, comunitario e internacional, contribuye, mediante el desarrollo de las actividades de normalización y certificación (N+C), a mejorar la calidad en las empresas, sus productos y servicios, así como proteger el medio ambiente y, con ello, el bienestar de la sociedad.

Nuestro compromiso es:

- Elaborar normas técnicas españolas con la participación abierta a todas las partes interesadas y colaborar impulsando la aportación española en la elaboración de normas europeas e internacionales.
- Certificar productos, servicios y empresas (sistemas) confiriendo a los mismos un valor competitivo diferencial que contribuya a favorecer los intercambios comerciales y la cooperación internacional.
- Orientar la gestión a la satisfacción de nuestros clientes y la participación activa de nuestras personas, con criterios de gestión total de la calidad y obtener resultados que garanticen un desarrollo competitivo.

- Impulsar la difusión de una cultura que nos relacione y nos identifique como apoyo a quien busca la excelencia.

Con sede central en Madrid, ocho centros operando en España y México, así como una experiencia de más de diez años, AENOR es el organismo de normalización español con competencia en todos los sectores industriales y de servicios.

Como entidad de certificación, ofrece la más completa gama de marcas de certificación de productos, servicios y de sistemas de la calidad y de gestión medioambiental. Está acreditada por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC).

Miles de productos y empresas certificadas avalan la experiencia de AENOR en la certificación en todas las ramas de la industria y los servicios, actividad para la que cuenta con personal altamente cualificado. Por ser miembro fundador de IQNet, el reconocimiento internacional de la certificación de AENOR está asegurado.

En su esfuerzo por facilitar el acceso de los agentes socioeconómicos a la infraestructura de la calidad, AENOR ofrece servicios de información y documentación especializados y, asimismo, cuenta con una amplia oferta en formación especialmente en ISO 9000, ISO 14000 y seguridad industrial.