

SERVICIOS

AENOR, 30 años dando calidad a España

La Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) cumple 30 años. Un periodo en el que dicha asociación ha evolucionado conforme a las necesidades de los sectores productivos. Los servicios de AENOR son pasaportes que ayudan a las empresas a abrirse camino en nuevos mercados y a consolidar su presencia en los que ya operan. Y lo más importante: ayudan a construir confianza.



► “20 años no es nada”, cantaba Carlos Gardel. Y tampoco 30. Un tiempo que da para mucho. Sin ir más lejos, para verificar cómo la calidad es sinónimo de éxito. Las cifras hablan por sí solas: en certificación hoy España posee un mercado plenamente desarrollado que lo aúpa a los primeros puestos mundiales en la clasificación de las principales certificaciones. Valgan estas dos a modo de ejemplo: nuestro país es el cuarto de

Europa por certificados ISO 9001 de Sistemas de Gestión de Calidad y el tercero en Gestión Ambiental ISO 14001.

En la actualidad, España cuenta con uno de los mejores sistemas de calidad del mundo, con más de 31.500 normas técnicas para todos los sectores. Se trata de documentos de aplicación voluntaria que están a disposición de todos y que contienen el consenso del mercado sobre la mejor forma de abordar un producto o

proceso. Y lo mejor de todo: sus beneficios económicos se han estimado en torno al 5% de los ingresos por ventas de una empresa; para el conjunto de la economía española suponen el 1% del PIB.

Quien mejor resume el estado actual de la calidad en nuestro país, en general, y de la actividad certificadora de AENOR, en particular, es Carlos Manuel Fernández, gerente de IT en la entidad: “Ha sido muy importante tanto para nuestro país

como para las relaciones con Europa que los productos y servicios que se producen en España tengan una total confianza siguiendo unas normas internacionales. Y hablamos desde una lavadora o nevera que se exportaba en los años 90 a otro país europeo hasta los servicios de tecnologías de la información de la época actual. Si estás certificado en un sistema que siga los estándares internacionales implica que el servicio se puede

Víctor Manuel Fernández



SEPTIEMBRE | COMPUTERWORLD

SERVICIOS

COMPUTERWORLD

ofrecer a cualquier país europeo, y eso es garantía de éxito”.

Decíamos ayer...

¿Y hace 30 años? En 1986 la situación era bien distinta. La entrada de España en el Mercado Común Europeo abría las puertas a las empresas españolas a un inmenso mercado, inédito para la gran mayoría de ellas; y al mismo tiempo se abrían las puertas a la competencia exterior. Y eso que no lo tenían fácil; la calidad era una gran barrera mental entre la que poseían nuestros productos y la que se les atribuía en otros países europeos.

Era necesario, pues, un salto de calidad. Y dicho salto vino de la mano del convencimiento de todos los actores del mercado –empresas, asociaciones y administraciones– de la necesidad de apostar con más firmeza por herramientas similares a las de otros países europeos. Es decir, las mencionadas normas técnicas y los certificados que acreditan su uso. Lo que motivó en 1986 –coincidiendo con la entrada de España en el Mercado Común Europeo– la creación de la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) con el obje-



Carlos Esteban, presidente de AENOR.

tivo de mejorar la calidad y competitividad de las empresas españolas, sus productos y servicios.

Hubo que esperar hasta 1987 para conocer la publicación de la primera norma, a la que siguió la creación de los primeros 24 comités técnicos de normalización. Y también ese mismo año se concedió el primer certificado de pro-

ducto. El *agraciado*, un frigorífico, que iniciaba el mercado de la certificación propiamente dicho.

En definitiva, 30 años que han permitido a nuestro país pasar de ser receptor a promotor de normas internacionales. En este sentido, normas españolas de Ecodiseño, Accesibilidad o I+D+i han sido la referencia para desarrollar normas internacionales y europeas. Que no son fruto de la casualidad, ni mucho menos. Como bien presume Carlos Manuel Fernández, el equipo de técnicos y especia-

lizada y con influencia en las decisiones de compra no se construye si la empresa, además de poner en el mercado los productos y servicios adecuados, no lo hace respetando el medio ambiente, la seguridad laboral o apostando de manera firme por la innovación.

El valor añadido de AENOR

Consenso, apertura y transparencia son los principios esenciales que caracterizan el trabajo de los más de 11.000 expertos de 5.000 organizaciones que participan

“SIN CALIDAD NO ES POSIBLE CONSTRUIR A LARGO PLAZO SOSTENIBILIDAD, INNOVACIÓN Y SEGURIDAD”

listas que forma parte de AENOR no tiene nada que envidiar a los de otros países o zonas de desarrollo tecnológico. Buena prueba de ello es el trabajo constante de aquellos y de otros tantos miles de profesionales, que han logrado algo impensable en nuestro país: que no se cuestione su necesidad. La consecuencia es obvia: hoy en día una marca recono-

en los comités técnicos de normalización de AENOR. No en vano, a los más de 31.500 documentos que componen su catálogo de normas técnicas –uno de los más completos de todo el mundo– al alcance de las organizaciones y empresas del universo hispanohablante, hay que destacar el papel de dicha asociación como entidad legalmente responsable



SEPTIEMBRE | COMPUTERWORLD

de la normalización en nuestro país. En este sentido, llega la voz de los sectores españoles a los foros donde se discuten normas técnicas europeas e internacionales; es el representante español ante ISO (Organización Internacional de Normalización), IEC (Comisión Electrotécnica Internacional), CEN (Comité Europeo de Normalización), CENELEC (Comité Europeo de Normalización Electrotécnica) y COPANT (Comisión Panamericana de Normas Técnicas).

Con todo lo expuesto, no es extraño decir que la normalización española es considerada en el ámbito internacional. En la actualidad, expertos españoles lideran los trabajos de más de 126 comités y grupos de trabajo internacionales. Es más, un creciente número de normas desarrolladas por expertos españoles en AENOR son la base para normas ISO, de IEC o de CEN/CENELEC.

Conformidad y conocimiento, dos grandes patas

Si existen dos características por las que AENOR sobresale a ojos de los demás es por su papel en el campo de la evaluación de conformidad, requisito básico para las empresas españolas que quieren dar

NUEVA CERTIFICACIÓN ISO/IEC 25000 PARA ADECUACIÓN FUNCIONAL

Dada la importancia que ha adquirido el software en los últimos tiempos, su calidad se ha convertido en un factor de gran importancia tanto para los productores que buscan posicionar sus soluciones en el mercado, como para los consumidores que necesitan depositar su confianza en el software que utilizan.

Importancia que se ha traducido en los últimos años en el desarrollo de un nuevo estándar, el ISO/IEC 25000, que recoge los requisitos y buenas prácticas para poder evaluar la calidad del producto software a partir de determinadas características tales como mantenibilidad, seguridad, usabilidad o adecuación funcional, entre otras.

Esos años de trabajo se traducen en el lanzamiento de la evaluación y certificación del producto software para la característica de Adecuación Funcional. Sin ir más lejos, AENOR y AQCLab, laboratorio acreditado por ENAQ y la auditoría de la primera, han llevado a cabo ya varios proyectos que han permitido a varias organizaciones como Bitware o Trecone obtener la certificación de su producto software. Certificación que permite a las empresas desarrolladoras de software acreditar que sus productos cumplen con todos los requisitos necesarios para sus

clientes y, a su vez, éstos disponen de la garantía de que los productos que adquieren son completos y correctos desde el punto de vista de su funcionamiento.

La evaluación y certificación de la Adecuación Funcional se realiza a partir de las siguientes características:

- **Complejidad funcional:** capacidad del sistema para proporcionar todas las funciones especificadas por el usuario.
- **Corrección funcional:** el sistema tiene un comportamiento y genera los resultados deseados por el usuario.
- **Pertinencia funcional:** capacidad del sistema para llevar a cabo únicamente las funciones necesarias para que el sistema realice las tareas y objetivos que han sido especificados por el usuario.

Ésta, como explica Carlos Manuel Fernández, gerente de IT de AENOR, se trata de una gran noticia para nuestro país, "y que es fruto de la labor de nuestros técnicos y expertos. En suma, somos el primer país del mundo que certifica software, lo que resulta de gran importancia tanto para la Administración Pública como para las empresas que decidan adquirir software para su desempeño en el mercado".

el salto al mercado internacional, y como centro de conocimiento. En el primer caso, es la entidad certificadora española de referencia y, como tal, acompaña a las compañías que desean dar compe-

titir en otros mercados aparte del español. A destacar, pues, su papel en la implantación en otros mercados, así como en la exportación de productos. Los 22.500 certificados vigentes de sistemas de ges-

ción y los más de 106.000 productos certificados apoyan a las organizaciones en campos tales como la gestión de la calidad, gestión ambiental, I+D+i, seguridad y salud en el trabajo, eficiencia



Carlos Manuel Fernández, gerente de IT en AENOR.

energética, responsabilidad social o gestión del riesgo. Asimismo, la entidad ha realizado más de 400 verificaciones y validaciones ambientales y más de 10.300 inspecciones. Como colofón a todo lo expuesto, AENOR es miembro español de IQNet, la mayor red mundial de certificadores. Y es que, "la certificación por parte de un tercero, como es el caso de AENOR, asegura que el producto o servicio de una empresa cumple con todos

los requisitos del mercado y, por lo tanto, satisfará las necesidades y demandas de la empresa cuando los adquiera. Sin lugar a dudas todo se resume en una cuestión de confianza, que dicha empresa está haciendo las cosas bien", estima Carlos Manuel Fernández.

El segundo aspecto por el que AENOR sobresale es como centro de conocimiento, área en el que realiza una extensa labor de difusión que se materializa en

servicio de información, formación especializada y una importante actividad editorial. Así, en el campo de los análisis y ensayos, cuenta con dos laboratorios de referencia: AENOR Laboratorio y el 85% del Centro de Ensayos, Innovación y Servicios (CEIS).

Finalmente, y con objeto de prestar un apoyo lo más estrecho posible al tejido económico, mantiene 35 oficinas, 20 de ellas en España, así como en Brasil, Bulgaria, Chile, Ecuador, El Salvador, Italia, Marruecos, México, Perú, Polonia, Portugal y República Dominicana. En el plano internacional también desarrolla actividades en 78 países, ya sea en el campo de la certificación, formación, inspecciones, cooperación, o como Entidad Operacional Designada (DOE).

Las TIC, objeto de atención de AENOR

La cada vez mayor importancia de las TIC en la sociedad actual y dentro de los procesos productivos de las empresas ha llevado a AENOR desde 2004 a proponer dos certificaciones para la parte del gobierno colaborativo de las TIC y del Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio (ISO 22301, UNE 71599-2 e ISO/IEC 38500).

EL RETO DE OFRECER SIEMPRE CALIDAD

La calidad es un reto, pero no se debe considerar como flor de un día, sino producto de un trabajo continuo. Reto logrado, sí, pero todavía queda camino para que la calidad esté completamente implantada en nuestro país. "Es necesario seguir trabajando con el mismo entusiasmo de 1986, pero sin descuidar del desarrollo de la calidad ni considerar la batalla ya ganada, porque es un proceso que requiere un constante impulso", advierte Carlos Esteban Portal, presidente de AENOR. Las razones son muy poderosas: "Si deja de hacerse, podemos volver peligrosamente a la casilla de salida. Y sin calidad no es posible construir a largo plazo sostenibilidad, innovación y seguridad", concluye el presidente de la entidad certificadora.

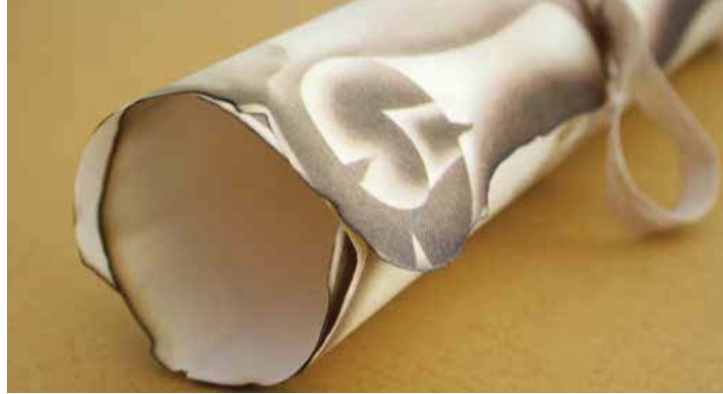
El área de gestión pura lo divide en dos campos: los Sistemas de Gestión de Servicios TI SGSTI (UNE-ISO/IEC 20000-1) y los Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información SGSI (UNE-ISO/IEC



27001). Con la implantación del SGSI (UNE-ISO/IEC 27001) se logra gestionar los riesgos de los sistemas de información y, por lo tanto, su seguridad. Esto conlleva minimizar los posibles riesgos de las TIC y devolver confianza a los mencionados sistemas.

El certificado basado en los requisitos de la norma internacional ISO 20000-1 establece las premisas básicas que permiten a las empresas e instituciones públicas implantar un Sistema de Gestión del Servicio de TI. No en vano, este certificado persigue el uso óptimo de las infraestructuras de TI para la excelencia en la prestación de los servicios a los clientes, además de garantizar que los entornos de TI de una organización se administran de forma adecuada y que reciben servicios tecnológicos de alta calidad. En lo que respecta a la ISO 27001, acredita que la empresa ha implantado un conjunto de controles adecuados para asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de su información. En definitiva, certifica que la organización ha reforzado su Seguridad de la Información.

En la actualidad, AENOR tiene vigentes más de 100 certificados del Sistema de



“MUCHOS DE LOS PRODUCTOS FABRICADOS EN ESPAÑA HAN PODIDO COMPETIR EN EL EXTERIOR GRACIAS A LA ISO 9000”

Gestión de Servicios de TI según ISO 20000 en todo el mundo. En lo que respecta a ISO 27001, cuenta con 310 certificados vigentes, tanto a organizaciones de España como de otros países.

El segundo campo del área de gestión es el relativo a las actividades de desarrollo de programas enfocados a la cali-

dad del software, y que ha dado lugar a la nueva certificación ISO/IEC 25000 para Adecuación Funcional, que respalda que los productos software son completos, correctos e idóneos para los usuarios (ver más información en recuadro 1).

Campos en los que, como bien admite el gerente de TI de AENOR, “aunque he-

EL PAPEL DE ESPAÑA EN LA CERTIFICACIÓN

En la actualidad, España ocupa destacados puestos en el ámbito de la certificación, lo que tiene aún más valor si tenemos en cuenta el tamaño de su parque empresarial. Según el último informe ISO, es el séptimo país del mundo y cuarto de Europa por número de certificados de Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9001 con 36.005, y quinto del mundo y tercero de Europa por número de certificados de Sistemas de Gestión Ambiental ISO 14001, con 13.969.

“Se puede decir que muchos de los productos fabricados en España han podido competir en el exterior gracias a la ISO 9000 en lo referente a los sistemas de gestión de calidad”, apostilla Carlos Manuel Fernández, gerente de IT de AENOR.

mos hecho muchas cosas, todavía nos queda mucho camino por recorrer. Creemos que nuestro país podría dar un servicio de calidad en este mercado, y por ello vamos a luchar”. **CW**

