



**FACULTAD DE TURISMO Y FINANZAS**

**GRADO EN FINANZAS Y CONTABILIDAD**

**CERTIFICACIONES DE BUENAS PRÁCTICAS FRENTE AL  
COVID-19**

Trabajo Fin de Grado presentado por Luis Romero Amador, siendo la tutora del mismo la profesora Eva Suárez Redondo.

Vº. Bº. de la Tutora:

Alumno:

Dña. Eva Suárez Redondo

D. Luis Romero Amador

Sevilla. Junio de 2021





**GRADO EN FINANZAS Y CONTABILIDAD  
FACULTAD DE TURISMO Y FINANZAS**

**TRABAJO FIN DE GRADO  
CURSO ACADÉMICO [2020-2021]**

TÍTULO:

**CERTIFICACIONES DE BUENAS PRÁCTICAS FRENTE AL COVID-19**

AUTOR:

**LUIS ROMERO AMADOR**

TUTOR:

**Dra. D<sup>a</sup>. EVA SUÁREZ REDONDO**

DEPARTAMENTO:

**ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y MARKETING**

ÁREA DE CONOCIMIENTO:

**GESTIÓN DE LA CALIDAD**

RESUMEN:

El presente trabajo tiene como objetivo principal analizar los distintos productos que ofrecen las empresas certificadoras en relación con las medidas o protocolos frente al COVID-19. Para alcanzarlo, se fijan una serie de objetivos más específicos: contextualizar la situación en la que se crea este tipo de certificaciones, describir la estructura en materia de certificaciones en España, comparar y analizar los diferentes productos que existen en el mercado en esta materia, detallar las distintas empresas que tienen implantado una certificación de este tipo. Se ha utilizado una metodología de análisis de contenido, realizando una búsqueda intensiva de información a través de distintas fuentes para llegar a los objetivos marcados. Como principal conclusión, cabe destacar que estas certificaciones se centran en medidas de protección personal y organizativas, que suponen mayor seguridad sanitaria y de continuidad de negocio ante la nueva situación, nuevas formas de relación con los clientes, empleados y socios, así como, cambios internos en la forma de trabajar y operar (teletrabajo, conectividad, etc.), destacando los sectores de la hostelería y del turismo en la aplicación de estos protocolos.

PALABRAS CLAVE:

COVID-19; certificación; AENOR; acreditación; normalización.



## ÍNDICE

<u>1</u>	<u>INTRODUCCIÓN</u> .....	- 3 -
1.1	<u>JUSTIFICACIÓN DEL TEMA</u> .....	3
1.2	<u>OBJETIVOS</u> .....	4
1.3	<u>METODOLOGÍA</u> .....	4
1.4	<u>ESTRUCTURA DEL TRABAJO</u> .....	4
<u>2</u>	<u>CONTEXTO DE PANDEMIA</u> .....	7
2.1	<u>INTRODUCCIÓN</u> .....	7
2.2	<u>SITUACIÓN DE PANDEMIA</u> .....	7
2.2.1	<u>Factores económicos</u> .....	7
2.2.2	<u>Factores sanitarios</u> .....	7
2.2.3	<u>Consecuencias</u> .....	9
<u>3</u>	<u>INFRAESTRUCTURA ESPAÑOLA SOBRE LA CALIDAD Y SEGURIDAD</u> .....	13
3.1	<u>INTRODUCCIÓN</u> .....	13
3.2	<u>INFRAESTRUCTURA ESPAÑOLA SOBRE LA CALIDAD Y SEGURIDAD</u> .	13
3.2.1	<u>Infraestructura común o no acreditable</u> .....	13
3.2.2	<u>Infraestructura acreditable</u> .....	20
<u>4</u>	<u>CERTIFICACIONES FRENTE AL COVID- 19</u> .....	23
4.1	<u>INTRODUCCIÓN</u> .....	23
4.2	<u>EMPRESAS CERTIFICADORAS Y TIPOS DE CERTIFICACIÓN</u> .....	23
4.2.1	<u>Aenor</u> .....	23
4.2.2	<u>Bureau Veritas</u> .....	25
4.2.3	<u>Applus</u> .....	26
4.2.4	<u>Adok Certificación</u> .....	28
4.2.5	<u>Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE)</u> .....	30
<u>5</u>	<u>TRANVÍAS DE SEVILLA, SA</u> .....	31
5.1	<u>INTRODUCCIÓN</u> .....	31
5.2	<u>INFORMACIÓN DE LA EMPRESA</u> .....	31
5.3	<u>DIFICULTADES A LAS QUE SE ENFRENTA</u> .....	32

<a href="#">5.4</a>	<a href="#">PROTOCOLO FRENTE AL COVID-19</a>	33
<a href="#">5.4.1</a>	<a href="#">Medidas que afectan al trabajador</a>	33
<a href="#">5.4.2</a>	<a href="#">Medidas que afectan al viajero</a>	33
<a href="#">6</a>	<a href="#">CONCLUSIONES</a>	35

## Relación de Figuras

---

<a href="#">Figura 2.1. Número de casos diarios con infección activa.</a>	- 9 -
<a href="#">Figura 2.2. Número de fallecidos en las fechas de defunción.</a>	9
<a href="#">Figura 2.3. Datos sobre la tasa de paro II TR 2020.</a>	10
<a href="#">Figura 3.1. Infraestructura para la Calidad y Seguridad Industrial en España.</a>	13
<a href="#">Figura 3.2. Proceso de Acreditación.</a>	15
<a href="#">Figura 3.3. Ventajas de la Acreditación.</a>	16
<a href="#">Figura 3.4. Proceso de elaboración de una norma.</a>	17
<a href="#">Figura 3.5. Ventajas de la Normalización.</a>	18
<a href="#">Figura 3.6. Ventajas de las certificaciones.</a>	22
<a href="#">Figura 4.1 Comparativa entre Certificaciones frente al COVID-19 de AENOR.</a>	24
<a href="#">Figura 4.2 Comparativa de las certificaciones de Bureau Veritas en materia COVID-19</a>	26
<a href="#">Figura 4.3. Proceso certificación Adok Certificación.</a>	28
<a href="#">Figura 5.1. Comparativa de número de viajeros al día en el mes de marzo.</a>	32

# INTRODUCCIÓN

## 1.1 JUSTIFICACIÓN DEL TEMA.

Como hemos venido observando a lo largo del año 2020 y del presente 2021, se está viviendo un hecho histórico. No obstante, este hecho se ha dado en más de una ocasión en la historia cuyo ejemplo más conocido es el de la Peste Negra en el siglo XIV. La pandemia que se está dando actualmente debido al virus COVID-19 está haciendo mella en los sistemas económicos y de salud pública mundial, cobrándose así miles de vidas y miles de empleos y empresas. No obstante, se ha de destacar que, actualmente, gracias a los avances tecnológicos y de investigación en materia de biología y medicina, así como los cambios relacionados con los hábitos de vida más saludable y una mayor preocupación por la higiene personal, se puede hacer frente a este virus de una manera más efectiva que antaño.

Para el tejido empresarial no está siendo fácil realizar sus actividades debido a las distintas restricciones por parte de los organismos públicos tanto a nivel estatal como a nivel internacional. Los sectores de actividad más afectados, concretamente en España, son el de la hostelería y el del turismo, estando ambos entre los más importantes de la economía española. En relación con esto último, gana importancia el tema que se trata en este trabajo.

Otro punto importante es que gracias a ellas se evitan numerosos contagios dentro del ámbito laboral. Por lo tanto, las certificaciones de buenas prácticas frente al COVID-19 también son interesantes para las administraciones públicas y, sobre todo, a los organismos sanitarios que estudian la evolución de la pandemia ya que, de este modo, cuantas más empresas estén certificadas en esta materia menor será el riesgo de contagio y, por ende, menor número de contagiados habrá.

Es cierto que, desde un punto de vista económico, estas certificaciones pueden aportar una serie de beneficios a las empresas debido a la diferenciación y competitividad en el mercado que puede resultar de la implantación de éstas. Se traduciría, así, en una ampliación de la cartera de clientes de las empresas. El motivo sería que los consumidores se sentirían más seguros en los negocios donde se sigue un estricto protocolo, por ejemplo, de limpieza e higienización del lugar. En el caso de las empresas del sector turístico y de la hostelería, esto puede llevar a la continuación del negocio y a evitar el cierre definitivo del mismo. En este sentido hay que destacar que para certificarse no importa el tamaño ni el sector de la empresa, cualquier entidad puede hacerlo.

Este tipo de certificaciones, que se implantan en los distintos negocios, demuestran una concienciación por la salud y seguridad pública y laboral. Además, hacen ver que se sigue perfectamente los requisitos mínimos de las normativas internacionales con respecto a los protocolos frente al COVID-19. Una de esas normativas, que tiene su creación a finales de 2020, es la ISO/PAS 45005: "Directrices para un trabajo seguro durante la pandemia de COVID-19". Por lo tanto, estas certificaciones, no solo interesan a los clientes, si no también, a los propios trabajadores de las empresas.

En lo que resta del capítulo, se establecerán los objetivos del trabajo, se realizará una descripción de la metodología para alcanzar esos objetivos y, por último, se detallará la estructura del trabajo.

## 1.2 OBJETIVOS

El objetivo que se pretende alcanzar con este trabajo es analizar los distintos productos que ofrecen las empresas certificadoras en relación con las medidas o protocolos frente al COVID-19.

Este objetivo general se concreta en los siguientes objetivos específicos:

- Contextualizar la situación en la que se crea este tipo de certificaciones.
- Describir la estructura en materia de certificaciones en España.
- Comparar y analizar los diferentes productos que existen en el mercado en esta materia.
- Detallar las distintas empresas que tienen implantado una certificación de este tipo.

## 1.3 METODOLOGÍA

La metodología que se sigue en este trabajo es la de análisis de contenido. Se ha investigado a cerca de las diferentes certificaciones de buenas prácticas frente al COVID-19 en los distintos sitios web de las principales empresas certificadoras del sector, destacando varios productos que se exponen en este trabajo. Previamente, para cumplir con todos los objetivos propuestos en el apartado anterior, se ha analizado la infraestructura de calidad y seguridad industrial en España y la contextualización de la pandemia. En esto último, se ha centrado la atención en los comienzos de la epidemia, aunque se hace mención a la situación más reciente de la que se tienen datos.

Para la búsqueda de este material, se han utilizado diversas fuentes de información existentes en internet. Dichas fuentes han sido: Dialnet, Google académico y Fama. Además, como se ha mencionado anteriormente, se han usado las plataformas web de las empresas certificadoras como fuente de información adicional. Para la organización de las citas y las referencias se ha usado el programa Mendeley. Por último, para la elaboración de las figuras y tablas propuestas en este trabajo se ha usado el programa del paquete office de Microsoft, Excel.

Para el caso de la empresa Tranvías de Sevilla, SA, se ha realizado una breve entrevista con uno de los responsables de la implantación de las medidas contra el coronavirus en dicha empresa. En la comentada entrevista, se ha recabado toda la información necesaria para el desarrollo del correspondiente capítulo.

## 1.4 ESTRUCTURA DEL TRABAJO

Además del capítulo introductorio, este trabajo está estructurado en cinco capítulos adicionales que a continuación se mencionan.

En el *Capítulo 2* se recoge una contextualización del tema que se trata. Comienza realizando una descripción de la situación pandémica que se vive actualmente y se recoge una serie de factores económicos y sanitarios que afectan al tema tratado. Termina haciendo mención a las consecuencias que dichos factores están teniendo.

En el *Capítulo 3* se expone la estructura para la calidad y la seguridad en España. Se hace una definición de las estructuras acreditable y no acreditable, nombrando y definiendo conceptos como la normalización la metrología y la acreditación. Dentro de la estructura no acreditable se centra la atención en las certificaciones y en sus tipos.

En el *Capítulo 4* se profundiza en las certificaciones buenas prácticas frente al COVID-19. Se habla de los distintos productos que ofrecen algunas de las empresas certificadoras más importantes acerca de esta materia y se exponen algunos ejemplos de empresas certificadas.

A continuación, en el *Capítulo 5*, se expone un caso real de una empresa certificada por AENOR en protocolos frente al COVID-19. Para ello se realiza una contextualización de la situación actual de la empresa y su historia, y posteriormente se mencionan las medidas implantadas necesarias para el cumplimiento de los requisitos.

Por último, en el *Capítulo 6*, se desarrollan las conclusiones finales del trabajo. En ellas se hace una reflexión sobre la capacidad de producción de certificaciones en materia de coronavirus por las empresas certificadoras.

A continuación, se puede encontrar la bibliografía utilizada para este trabajo.



## CONTEXTO DE PANDEMIA

### 2.1 INTRODUCCIÓN

En este capítulo se pretende describir y contextualizar la situación de pandemia en la que el mundo está inmerso con el fin de reflejar el escenario en el que las certificaciones, las cuales se centran en este trabajo, aparecen en la cartera de productos de las diferentes organizaciones certificadoras nacionales e internacionales.

### 2.2 SITUACIÓN DE PANDEMIA

En este subcapítulo se va a centrar la atención en los factores económicos y sanitarios que se han visto afectados por esta situación de pandemia. A continuación, vamos a contextualizar los acontecimientos que han ido ocurriendo y las consecuencias que el COVID-19 está dejando en el mundo y, más concretamente, en España.

Toda esta situación comienza en marzo del año 2020 cuando se decreta el estado de alarma, por parte del gobierno español, para evitar la propagación del COVID-19 por el territorio nacional. Esta medida de emergencia tuvo una fuerte influencia en los factores que aquí se detallan.

#### 2.2.1 Factores económicos.

Esta medida que toma el gobierno para paliar los efectos del coronavirus tuvo, y todavía tiene, unas implicaciones económicas muy importantes.

Cabe destacar, que España lideró durante meses las estadísticas sobre destrucción de empleo y caída del PIB a nivel internacional. En ampliación a lo anterior, el Fondo Monetario Internacional (FMI) en un su informe de abril del 2020, "*Latest World Economic Outlook Growth Projections*", destacó a España como el tercer país de la zona Euro con mayor caída del PIB, de un 8% concretamente. Esta situación vino dada por una serie de medidas tales como: cierre de actividades no esenciales, confinamiento total en residencias habituales, restricción para desplazamientos tanto dentro como fuera del país, etc. Todo ello provocó la paralización de la mayor parte de la actividad económica española, reduciendo el consumo y provocando el cierre de multitud de empresas (Fernández Riquelme, 2020; Internacional, 2020).

Es cierto que, las restricciones hicieron plantearse y adoptarse otra serie de medidas, enfocadas principalmente a la protección social, para paliar las consecuencias, sobre todo de desempleo, que ocasionaban las restricciones mencionadas anteriormente. Algunas de ellas fueron: obligar a las empresas a permitir y facilitar el teletrabajo y la reducción de jornada, aprobar moratorias de deudas hipotecarias y prestaciones a autónomos bajo ciertas condiciones, la flexibilización para evitar despidos (conocidos como ERTes), los avales a empresas y autónomos, o la suspensión de diversos plazos tributarios, ayudas a las familias y colectivos vulnerables en el alquiler, ayuda al sector agrícola ante la falta de mano de obra en el campo, impulsando la compatibilidad de prestaciones laborales con la actividad laboral, etc. (Fernández Riquelme, 2020)

#### 2.2.2 Factores sanitarios

Como se ha expuesto en el apartado anterior, la situación de pandemia en territorio nacional vino dada por un fuerte crecimiento en el número de contagiados por COVID-19. Esto provocaba que la asistencia sanitaria se viera saturada debido a la ingente

cantidad de personas que acudían en busca de asistencia médica a los hospitales. Poco a poco la situación se fue agravando debido al aumento de los ingresos hospitalarios por la enfermedad, sobrecargando las unidades de cuidados intensivos (UCI) de los hospitales.

Una de las comunidades autónomas peor parada fue Madrid, donde se tuvo que construir un inmenso hospital de campaña en la Institución Ferial de Madrid (IFEMA) para poder hacer frente a ese aumento de demanda sanitaria. *“Fue el más grande de España albergando hasta 5.500 puestos de hospitalización distribuidos en 85.000 metros cuadrados”* (Sanz Arenas, 2020).

España llegó a ser uno de los primeros países en número de fallecimientos en relación con el número de habitantes, superado solamente por EEUU e Italia. Toda esta situación se llevó la vida de miles de personas, la mayoría ancianos, que eran enterrados o incinerados sin velatorios y sin despedidas, debido a las restricciones impuestas por el gobierno antes mencionadas (Fernández Riquelme, 2020).

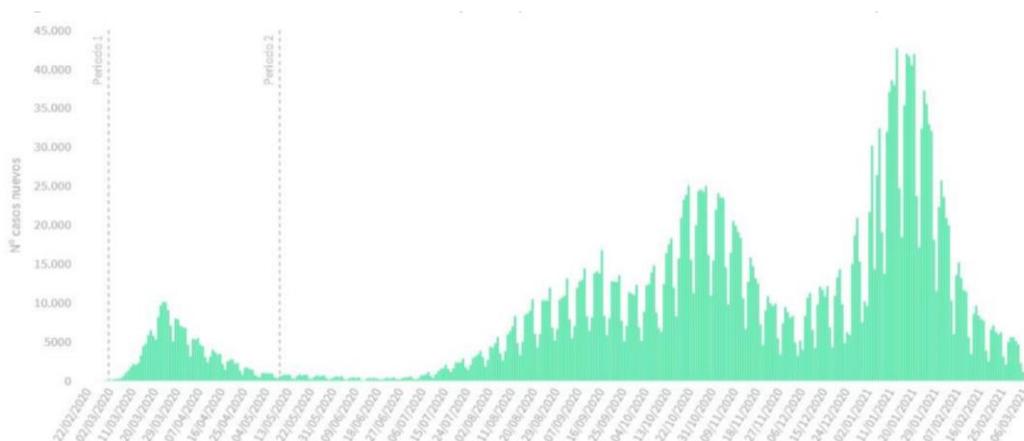
Durante el periodo inicial de la pandemia, en España se llegó a notificar más de 900 muertes en un día, fue el máximo de la “primera ola” de la pandemia. Posteriormente, gracias a las medidas adoptadas, se alivió esta cifra hasta llegar a menos de 20 personas fallecidas por día (General & Consumo, 2020).

Este espacio de tiempo coincidió con la reducción de las medidas impuestas y la temporada de verano. Los casos comenzaron a aumentar hasta llegar a la “segunda ola”, donde los fallecidos fueron, en el pico más alto de la ola, de una media de 350 al día (General & Consumo, 2020).

Cabe destacar que fue un número bastante más reducido que en la anterior. Esto se explica por el avance del conocimiento sobre el virus y las pruebas PCR masivas que se realizaron en muchos puntos de España. De este modo los casos detectados en este período fueron superiores a los de la primera etapa, donde apenas se hicieron pruebas de detección por la falta de aprovisionamiento de las mismas.

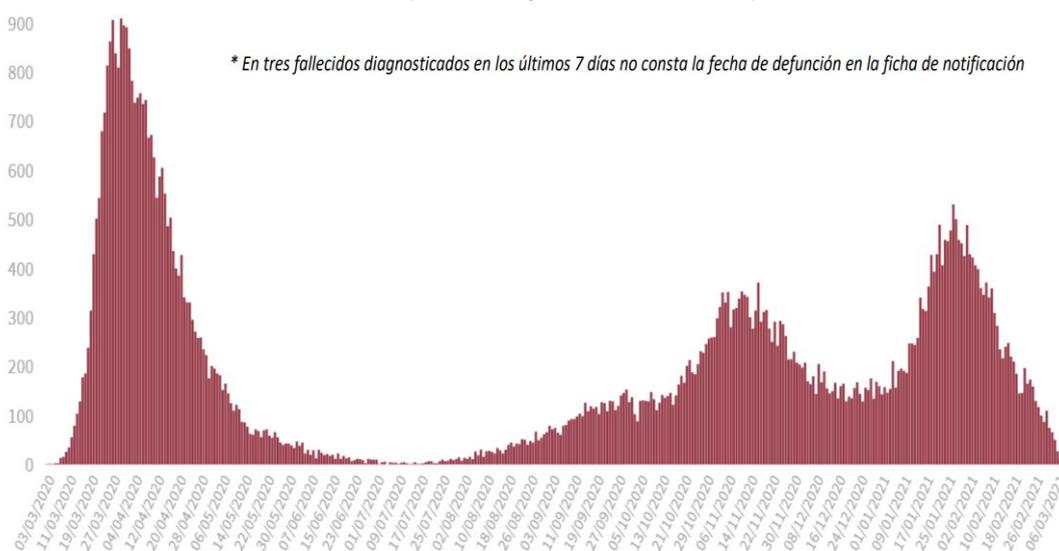
Actualmente nos enfrentamos a una “tercera ola” de contagios debido a las reducciones de medidas en la campaña de navidad. En esta ola el número de fallecidos continúa siendo inferior al de la primera ola de contagios, llegando a la cifra máxima de 600 por día. Debido a las campañas de detección, el número de contagiados aumenta considerablemente con respecto a las anteriores etapas. Cabe destacar que en este período entra en acción las diferentes vacunas frente al COVID-19. Las vacunas suministradas hasta día 9 de marzo de 2021 son de 4.712.191 de dosis y el número de personas inmunizadas por las dos dosis de la vacuna necesarias son 1.383.488 (General & Consumo, 2020).

Estas vacunas se han repartido y suministrado a los grupos vulnerables, como son personas de tercera edad, y a los grupos sanitarios y educativos, como son médicos, enfermeros y personal escolar.



**Figura 2.1. Número de casos diarios con infección activa.**

*Fuente: (General y Consumo 2020)*



**Figura 2.2. Número de fallecidos en las fechas de defunción.**

*Fuente: (General & Consumo, 2020)*

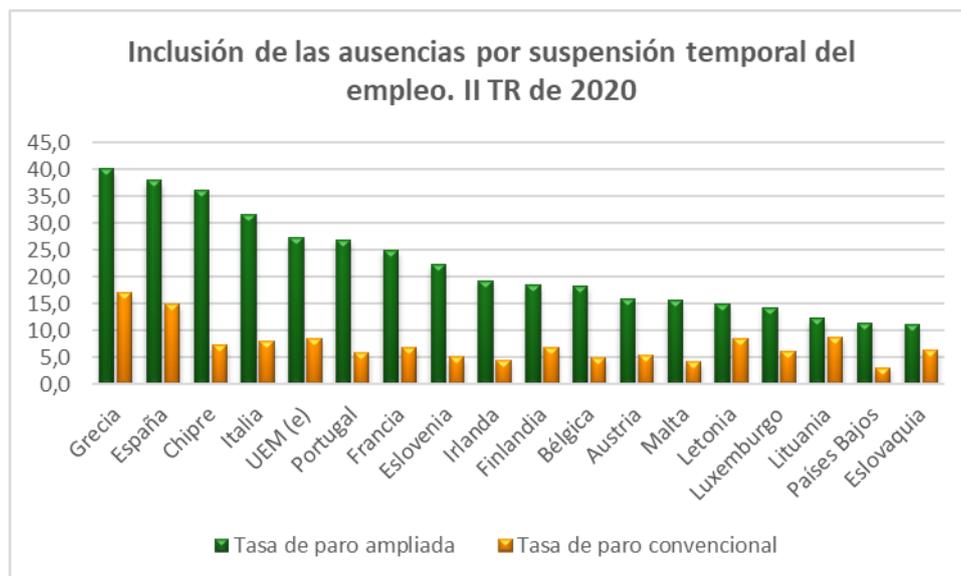
### 2.2.3 Consecuencias

Las consecuencias económicas que tuvo y, continúa teniendo, esta crisis sanitaria, son numerosas. Los primeros datos obtenidos de la pandemia, en relación con el empleo fueron críticos. El desempleo creció en 302.265 personas en el primer mes del Estado de alarma y 833.979 puestos de trabajo fueron destruidos, y un millón y medio de autónomos solicitaron prestaciones tras el cierre de sus negocios. En los mencionados ERTes, se vieron afectados más de 3,5 millones de trabajadores en el mes inicial de confinamiento. Esta situación desbordó, como es lógico, las tareas de gestión administrativa pública y aumentaron en gran proporción el gasto público por cese de actividad. Al mismo tiempo el FMI en el informe citado anteriormente, pronosticaba que el paro aumentaría en España un 20,8%, que el déficit público alcanzaría el 9,5% y la deuda el 114,6% (Fernández Riquelme, 2020).

También, cabe destacar que los datos extraídos al final del segundo trimestre del año 2020 sobre la tasa de paro, incluyendo a la población que estaba en una situación de

ERTE, fue del 38%, superando la tasa total de la zona Euro que era de un 27% (Gómez & Montero, 2020).

Esta era la situación antes de la temporada de verano, donde se produjo una relajación de las medidas impuestas ante la mejora considerable de la situación pandémica en el territorio nacional. A causa de esta disminución de las medidas y la movilización de la población, extranjera y no extranjera, a lugares de veraneo propició que a finales de septiembre España se enfrentara con la denominada “segunda ola” en la que los contagios aumentaron y, por ende, la actividad económica se resintiera de nuevo. Esto implicó la vuelta a las restricciones a la movilidad y al cierre de negocios y actividades no esenciales, lo que obligó al gobierno a ampliar el plazo de los ERTes, entre otras medidas.



**Figura 2.3. Datos sobre la tasa de paro II TR 2020**

*Fuente: Elaboración propia a partir de Gómez y Montero 2020*

Otra de las consecuencias importantes que se ha producido es el desequilibrio entre la oferta y la demanda. Se ha demostrado que el alto grado de propagación del nuevo coronavirus y sus efectos en la salud de las personas pueden provocar, en poco tiempo, una demanda de atención médica mucho más alta que la capacidad de conseguir suministros médicos en la mayoría de países. Esto, unido a la falta de un arsenal farmacológico adecuado para combatir los casos más graves del COVID-19, provocó que el sistema sanitario colapsara o llegara a encontrarse muy cerca del colapso. Como manejar y ajustar el lado de la oferta es muy limitado, más aún en situación de pandemia, solo queda manejar el lado de la demanda por parte de la sociedad y de sus gobiernos. Para este manejo de la demanda, se impusieron una serie de medidas, como el confinamiento, y se promueve el distanciamiento social (Vasconcelos, 2020).

Es cierto también, que se produce un dilema entre la economía y la salud. Aunque la cadena de producción no se ve afectada directamente por la pandemia, la parálisis del comercio y, en consecuencia, de las ventas transmite la crisis a la producción. Todas las medidas que se toman para preservar la salud de los ciudadanos (confinamiento, cierre de actividades no esenciales, etc.) va acompañada de una debacle económica. No obstante, en experiencias anteriores de pandemias y crisis sanitarias, hay evidencias que demuestran que los países que actuaron de manera más rigurosa en la lucha contra las enfermedades mostraron menos daños económicos durante la pandemia y una recuperación más sólida después (Vasconcelos, 2020).

Como bien se indica en párrafos anteriores, toda esta situación se ha llevado consigo una cifra importante de empleos y ocupaciones. *“La interrupción de varias actividades implica la pérdida inmediata de los empleos e ingresos”* (Vasconcelos, 2020). Esta situación se puede convertir, además de un problema económico, en un problema social. Ante este contexto, el estado pone medidas para que no suceda lo mencionado anteriormente. Un claro ejemplo de esas medidas son los ERTes, subvenciones a empresas estratégicas y no estratégicas, etc. Todo ello supone un aumento del gasto público y, por ende, un aumento de la deuda pública que se ha mencionado con anterioridad.

En conclusión, además del grave impacto en la salud pública, el coronavirus tiene el poder de provocar cambios en las preferencias de los consumidores, desequilibrios en las estructuras de suministro, impactos negativos en la productividad, incertidumbre, deterioro de la confianza y aumento del desempleo en el mundo. Sus consecuencias finales dependerán de qué posiciones políticas emergerán con mayor fuerza para dictar las direcciones económicas y sociales al final de la pandemia (Vasconcelos, 2020).

En este contexto, se originan las certificaciones de buenas prácticas contra el COVID-19. Estas certificaciones tienen como objetivo proporcionar una herramienta a las organizaciones y entidades de cualquier sector para ayudarlas a volver al nivel de actividad habitual lo antes posible. Algunas de las áreas de actividad en sectores de industria y servicios más afectadas son: transporte de personas y logística, banca y seguros, turismo, gran distribución y comercio, etc. Esta situación ha creado incertidumbre en la sociedad respecto a las soluciones aportadas por parte de las empresas de dichos sectores, sobre su capacidad para proporcionar seguridad y confianza en las medidas de actuación planteadas y para ofrecer una vuelta a la normalidad con las suficientes garantías sanitarias. Los desafíos que se presentan para las empresas sobre esta materia en la vuelta a la actividad son (González Fernández, 2020):

- **Mayor seguridad sanitaria y de continuidad de negocio ante la nueva situación.** Las personas quieren llegar seguros a sus puestos de trabajo, en medios de transporte que den garantías de que eso es así.
- **Nuevas formas de relación con los clientes, empleados y socios.** Se van a cambiar las formas de hablar con los clientes, de reunirse con ellos, de relacionarse entre las personas.
- **Cambios internos en la forma de trabajar y operar (teletrabajo, conectividad, etc.).** Muchos de los trabajadores estaban habituados a las videoconferencias, pero en este tiempo se ha batido todo récord anterior. Se ha cambiado la forma de trabajar, pero desde una perspectiva nueva.



# INFRAESTRUCTURA ESPAÑOLA SOBRE LA CALIDAD Y SEGURIDAD

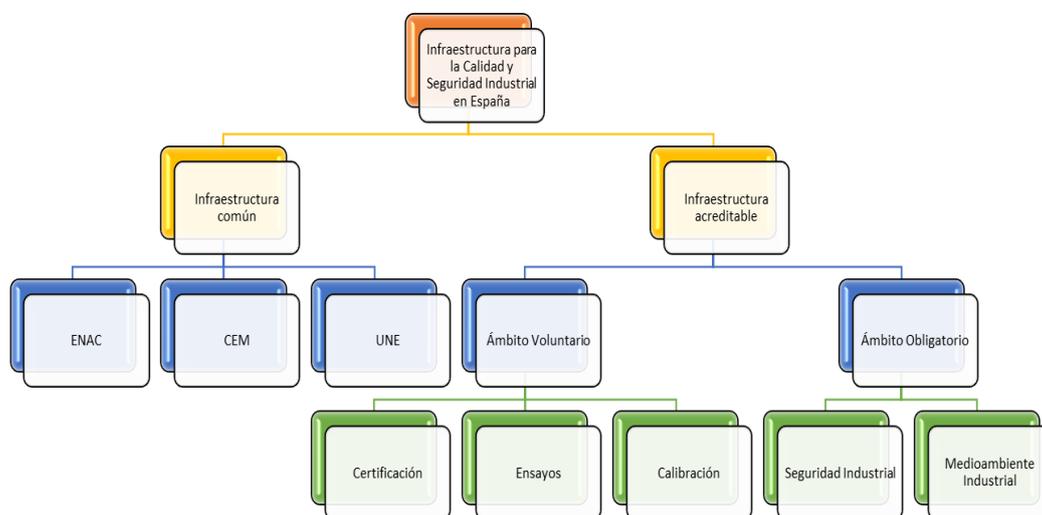
## 3.1 INTRODUCCIÓN

En este capítulo se van a exponer las características que tiene la infraestructura española sobre la calidad y la seguridad. Esto va a permitir la mejor comprensión de las certificaciones que aquí se proponen, gracias a una descripción de toda la estructura institucional que desemboca en las certificaciones.

## 3.2 INFRAESTRUCTURA ESPAÑOLA SOBRE LA CALIDAD Y SEGURIDAD.

En la actualidad, España cuenta con un sólido sistema de instituciones en el campo de la calidad, que está estrechamente relacionado con otras áreas como la seguridad industrial y la gestión ambiental.

Los agentes que componen dicha infraestructura pueden clasificarse en no acreditables y acreditables, dependiendo de si necesitan la acreditación por parte del estado para el desarrollo de su actividad en el área de la calidad, la seguridad y el medio ambiente. Los primeros, son aquellos que operan de manera directa gracias al respaldo legal a nivel nacional que tienen. Sin embargo, los segundos, deben demostrar su competencia técnica y organizativa en el ámbito en el que desean desarrollar su actividad, es decir, necesitan acreditación previa para poder desarrollar una actividad de evaluación de la conformidad (certificación, ensayo, auditoría...) (Real Decreto 2200/1995, de 28 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Infraestructura para la Calidad y Seguridad Industrial, 1995)



**Figura 3.1. Infraestructura para la Calidad y Seguridad Industrial en España.**

*Fuente: Elaboración propia*

### 3.2.1 Infraestructura común o no acreditable.

Los agentes que no son acreditables en España son:

- Entidad Nacional de Acreditación (ENAC)
- Asociación Española de Normalización (UNE)
- Centro Español de Metrología (CEM)

A continuación, se desarrollará con más detenimiento las tareas y el modo de actuación de las distintas entidades mencionadas.

### 3.2.1.1 Acreditación

En Europa la acreditación está regulada en el Reglamento (CE) nº 765/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo de 9 de julio de 2008 por el que se establecen los requisitos de acreditación y vigilancia del mercado relativos a la comercialización de productos y por el que se deroga el Reglamento (CEE) nº 339/93 (Reglamento 765) y en el que se fija un modelo de acreditación sustentado por la creación de un Organismo Nacional de Acreditación en cada país miembro. La acreditación es un servicio que se presta a los Organismos de Evaluación de la Conformidad para que puedan desarrollar sus actividades en materia de inspección de seguridad de instalaciones industriales, análisis de productos alimenticios, la certificación, ensayos de productos industriales, verificaciones medioambientales o de gases de efecto invernadero, etc. (Rivera, 2015)

Los requisitos que debe tener una entidad para poder ser un Organismo Nacional de Acreditación son (Rivera, 2015):

- **Ausencia de ánimo de lucro.** Esta actividad no tiene como objetivo lucrar a los propietarios o miembros de la entidad acreditadora.
- **Independencia.** Este organismo no podrá tener conflictos de intereses con las empresas que contratan sus servicios. Algunos ejemplos son: no poseer acciones, ni tener intereses financieros o de gestión en un organismo de evaluación de la conformidad (OEC), así como no ofrecer ni facilitar actividades similares a las de éstas.
- **No competencia.** Solamente se nombrará a un Organismo de Acreditación en cada país miembro y entre ellos no podrá existir competencia alguna. Debido a lo anterior, se obliga a que todos los OEC soliciten la acreditación al organismo competente del Estado miembro donde estén asentados.
- **Evaluación internacional.** Es de obligado cumplimiento que el Organismo Nacional de Acreditación sea miembro de la organización europea de acreditadores EA (European cooperation for Accreditation) y superar los procesos de evaluación que establece esta entidad.

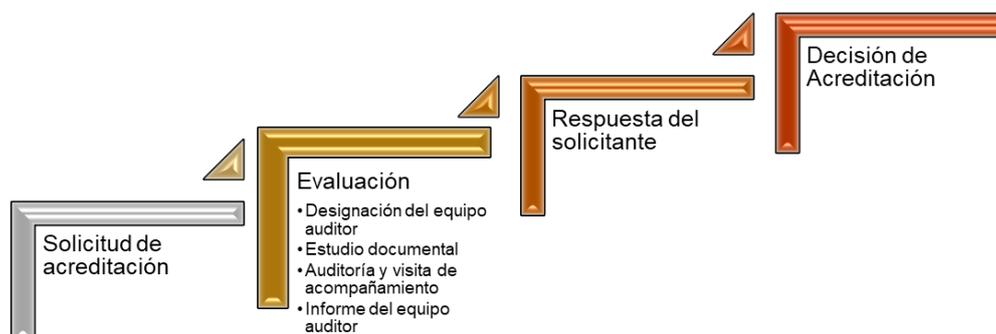
Con respecto al sistema de acreditación español, nace en 1986 a través de la creación de la ENAC tras cumplir con las cuestiones contenidas en el Reglamento 765. Posteriormente se promulga el Real Decreto 1715/2010 a partir del cual el Gobierno nombra a la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC) como único organismo nacional para realizar la actividad de acreditación y otorgar acreditaciones a las empresas que la soliciten, dando por concluido el proceso de creación en 2010. Este organismo desarrolla sus actividades como servicio público, destinándolas a la Administración como al mercado general, y cumpliendo de la manera más estricta con los requisitos mencionados anteriormente. El Estado cuida de que ENAC cumpla con su misión, formando parte de sus Órganos de Gobierno representantes de distintas consejerías de varias Comunidades Autónomas y diferentes departamentos ministeriales (Rivera, 2015).

### Proceso de acreditación

ENAC realiza la evaluación de los OEC atendiendo a los siguientes factores:

- Las OEC cuentan con personal cualificado y con experiencia.
- Disponen de equipamiento e infraestructura necesaria.

- Aplican métodos y procedimientos apropiados para realizar el trabajo.
- Informan y emiten certificados adecuadamente, claros y precisos.
- Cuentan con un sistema para asegurar la calidad en sus actividades.



**Figura 3.2. Proceso de Acreditación.**

*Fuente: Elaboración propia basado en Rivera 2015.*

Para evaluar la competencia técnica, ENAC efectúa una intensa auditoría de la actividad del OEC que se pretende acreditar. Para ello, ENAC dispone de expertos que están presentes durante el desarrollo de las actividades propias del OEC. En resumen, el proceso de acreditación es el siguiente (Rivera, 2015):

1. **Solicitud de acreditación.** se realiza mediante la cumplimentación de un formulario donde se aporta una serie de documentos que sirven para conocer las características de la entidad y la manera de llevar a cabo las actividades que serán objeto de acreditación. una parte fundamental de la solicitud es conocer el alcance de la Acreditación para determinar cuáles van a ser las actividades concretas que se desean acreditar.(Rivera, 2015)
2. **Evaluación.**
  - a. Designación del equipo auditor. ENAC nombra al equipo de auditores que realizará el proceso de evaluación. Este equipo constará de un auditor responsable final de la auditoría, y de expertos técnicos cuyo número dependerá de la variedad de actividades para las que la organización solicita la acreditación.(Rivera, 2015)
  - b. Estudio documental. “Se realiza un estudio de los documentos técnicos de la entidad con el fin de determinar que son adecuados para realizar la actividad para la que se solicita la acreditación”(Rivera, 2015).
  - c. Auditoría y visitas de acompañamiento. Durante la auditoría se comparan los requisitos de acreditación con los datos extraídos de la evaluación del sistema de gestión de la organización, su funcionamiento y la ejecución de las actividades.(Rivera, 2015)
  - d. Informe del equipo auditor. Se hace entrega a la empresa del informe elaborado por el equipo auditor donde se muestran los resultados de la evaluación que se ha llevado a cabo.(Rivera, 2015)
3. **Respuesta del solicitante.** La organización debe analizar las causas de las desviaciones que se hayan podido detectar, revisar las consecuencias que pueden ocasionar en las actividades relacionadas y enviar a ENAC un plan de acciones con el fin de corregir estas desviaciones. Este plan debe ir acompañado

de pruebas que reflejen que las actividades afectadas han recibido un adecuado tratamiento para dar solución a estas desviaciones. Normalmente, es necesario volver a realizar una auditoría para verificar la solución definitiva. (Rivera, 2015)

4. **Decisión de Acreditación.** es tomada por un organismo llamado Comisión de Acreditación, del cual forman parte el personal técnico de ENAC. Este personal es totalmente independiente del anteriormente mencionado en el proceso de evaluación. La comisión debe tener la confianza de que se están cumpliendo con los requisitos de acreditación y que las desviaciones detectadas han sido solucionadas correctamente. ENAC realiza evaluaciones periódicas a las entidades acreditadas para revisar que siguen adecuadamente con los requisitos de acreditación. (Rivera, 2015)

### Ventajas de la Acreditación

En cuanto a las empresas, la elección de un evaluador de la conformidad acreditado les garantiza su competencia técnica, y les proporciona un equipo, tanto humano como de trabajo, adecuado, y desarrolla su actividad mediante métodos de trabajo apropiados, gestionando su actividad con criterios de calidad (Rivera, 2015).

<p><b>REDUCE TIEMPOS Y COSTES</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Minimización de errores en la ejecución que repercute en un menor gasto en tiempo y dinero.</li> <li>• Los servicios de evaluación acreditados aportan un valor añadido a los productos o servicios debido a la fiabilidad y reconocimiento que aportan y que se ve reflejado directamente en la confianza de los clientes, reforzando, a su vez, la imagen de la empresa.</li> </ul>
<p><b>MINIMIZA RIESGOS</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ayuda a reducir los niveles de riesgo de producir o proveer un producto defectuoso. Minimiza el número de posibles rechazos del producto por el comprador porque no acepte evaluaciones no acreditadas.</li> <li>• Ante la posibilidad de un litigio, la empresa puede demostrar ante el jurado que se han llevado a cabo todas las precauciones posibles.</li> </ul>
<p><b>AUMENTA LA CONFIANZA DE SUS CLIENTES</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El cliente ve con buenos ojos que el producto haya sido revisado por un evaluador acreditado..</li> </ul>
<p><b>APORTA SEGURIDAD A LA EMPRESA ANTE POSIBLE MALAS PRÁCTICAS</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las empresas tienen la opción de reclamar a ENAC alguna actuación por parte de un OEC que no haya desempeñado bien su trabajo.</li> </ul>

**Figura 3.3. Ventajas de la Acreditación**

*Fuente: Elaboración propia basado en Rivera 2015.*

#### 3.2.1.2 Normalización

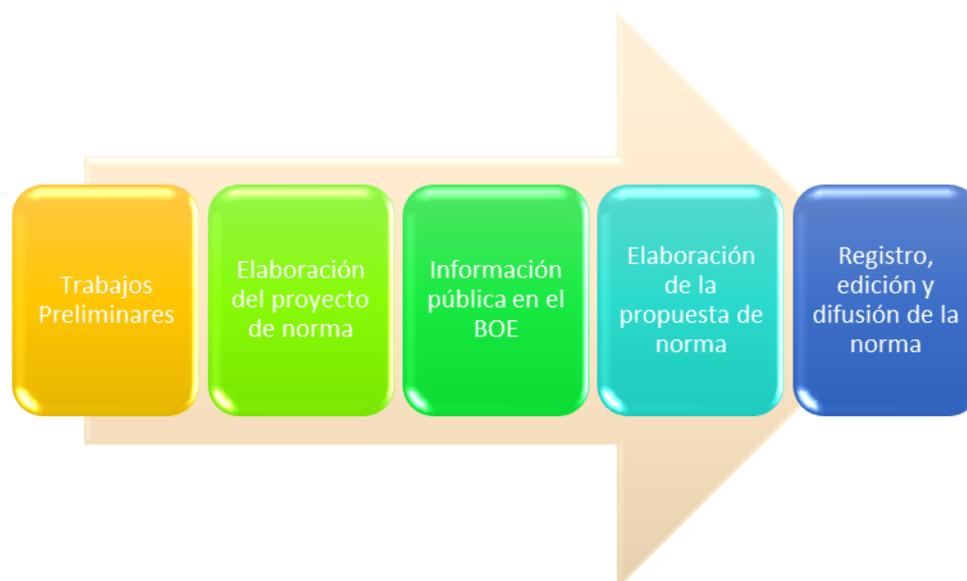
*“La Normalización es el foro en donde las partes interesadas en la actividad económica relacionada con un producto o servicio se ponen de acuerdo sobre sus características esenciales de manera voluntaria y transparente”* (Brito Marquina, 2015).

La normalización, por tanto, es una actividad que consiste en aportar soluciones a escenarios repetitivos con el objetivo de unificar criterios y usar un vocabulario común en cada área concreta donde actúa. Por ello se elaboran, difunden y aplican las normas. (Vértice, 2010).

Además, gracias a la normalización la sociedad adquiere beneficios significativos, ya que es más fácil adaptar los productos, procesos y servicios a los fines a los que se destinan. También, se procura proteger al medio ambiente y la salud, se previenen los obstáculos al comercio y se facilita la cooperación tecnológica. (Vértice, 2010).

### **Proceso de Normalización.**

El encargado de la elaboración de las normas es el Comité Técnico de normalización. En este comité se ven implicados todos los miembros que desempeñan las tareas de fabricación, uso y disfrute de la actividad que se normaliza. Los principales representantes que participan en este comité son: el organismo nacional de normalización (UNE), organizaciones sectoriales en representación de los fabricantes, usuarios y consumidores, administración pública, centros de investigación y laboratorios, asociaciones profesionales y Expertos en la actividad que es objeto de normalización (Vértice, 2010). Dicha elaboración contiene las siguientes fases:



**Figura 3.4. Proceso de elaboración de una norma.**

*Fuente: Elaboración propia basado en Vértice 2010.*

- En primero lugar, “se realizan **trabajos preliminares**: Esta fase consiste en la recopilación de documentación y análisis de su contenido antes de adoptar una decisión sobre la necesidad de una nueva norma” (Vértice, 2010).
- En segundo lugar, “se **elabora el proyecto de norma**: Son todas las acciones que se realizan con la colaboración de las partes afectadas hasta llegar a la aprobación por consenso del proyecto de norma” (Vértice, 2010).
- En tercer lugar, “se **informa públicamente en el Boletín Oficial del Estado (BOE)**: Tras la creación del proyecto de norma, éste es publicado en el BOE de modo que cualquier persona, física o jurídica, pueda hacer las observaciones que estime oportunas” (Vértice, 2010).
- En cuarto lugar, “se **elabora la propuesta de norma**: Finaliza la fase de información pública, y teniendo en cuenta todas las observaciones que se han realizado sobre el proyecto, el Comité Técnico de Normalización procede al estudio y aceptación de la propuesta de norma final” (Vértice, 2010).
- Por último, “se **registra, edita y difunde la norma**: Esta fase consiste en la publicación de la norma por parte de AENOR, en la notificación al BOE, y en la

*promoción y comercialización a través de los sistemas comerciales del grupo o comité encargado” (Vértice, 2010).*

### Ventajas de la Normalización.

Ventajas de la Normalización	
<b>PARA LOS FABRICANTES</b>	Clasifica las variedades de productos.
	Minimiza las existencias almacenadas y los costes de fabricación y producción
	Mejora la gestión y el diseño.
	Mayor rapidez en la tramitación de pedidos
	Ayuda a aumentar el número de exportaciones y comercialización de productos.
	Agiliza el proceso de compras.
<b>PARA LOS CONSUMIDORES</b>	Crea un nivel mínimo de calidad y seguridad en los productos y servicios
	Especifica las características de un producto.
	Agiliza las compras y pedidos.
	Dan información acerca del etiquetado y el embalaje.
	Facilita la comparación de productos distintos.
<b>PARA LA ADMINISTRACIÓN</b>	Simplifica la realización de textos legales.
	Establece políticas de calidad, medio ambiente y seguridad.
	Favorece el desarrollo económico.
	Mayor rapidez en el comercio

**Figura 3.5. Ventajas de la Normalización**

*Fuente: Elaboración propia basado en Vértice 2010.*

### Objetivos de la Normalización.

Con la normalización se pretenden alcanzar una serie de objetivos. Esos objetivos son los siguientes:

- **“Simplificación:** se trata de simplificar y unificar tanto los procesos como los productos” (Vértice, 2010).
- **“Comunicación:** tanto en la producción como en el consumo es importante que fluya el intercambio de ideas entre las partes implicadas” (Vértice, 2010).
- **“Economía:** la aplicación de normas supone ventajas económicas, tanto para el productor como para el consumidor” (Vértice, 2010).
- **“Seguridad, salud y protección de la vida:** la mayoría de las normas que afectan a la protección de la seguridad y la salud tienen carácter obligatorio” (Vértice, 2010).
- **“Protección de los intereses del consumidor:** la normalización asegura la calidad de un producto o servicio como garantía para los consumidores” (Vértice, 2010).
- **“Eliminación de barreras en los intercambios internacionales:** la aplicación de las normas nacionales e internacionales permite las relaciones comerciales entre distintos países” (Vértice, 2010).

Como se menciona anteriormente, el organismo nacional encargado de la normalización es UNE. No obstante, existen otras entidades a nivel internacional y europeo que también tienen potestad en esta materia. Algunas de ellas son: la Organización Internacional de Normalización (ISO), Comité Electrotécnico Internacional (IEC), Comité Europeo de Normalización (CEN), Comité Europeo de Normalización Electrotécnica (CENELEC) e Instituto Europeo de Normas de Telecomunicación (ETSI), a las cuales pertenece la UNE y que la inmensa mayoría de las normas que tiene esta entidad son traducciones o adaptaciones de normas de las entidades anteriores.

Esta asociación, UNE, ha iniciado diferentes medidas para hacer frente al COVID-19 y proteger así las vidas de los sanitarios, equipos de emergencia y de todos los ciudadanos. Esto se logra gracias a la participación de sus más de 500 miembros que representan a la mayoría de los sectores industriales y económicos de nuestro país, realizando una colaboración público-privada. Estas iniciativas demuestran el compromiso de la UNE con la actual emergencia sanitaria en España. Para facilitar la fabricación y verificación de Equipos de Protección Individual (EPI), productos sanitarios y mascarillas higiénicas, UNE ha adoptado las siguientes medidas (Paloma García, Pilar Pérez-Paradelo, 2020):

- Proporcionar Acceso a las diversas normas UNE de manera gratuita. Estas normas son adoptadas de las normas europeas para la producción segura de EPI y productos sanitarios. El objetivo de esta medida es agilizar la elaboración de normas para equipos de protección y productos sanitarios de primera necesidad, como máscaras filtrantes de protección respiratoria, ropa de protección contra agentes biológicos, paños y sábanas quirúrgicas, guantes médicos o ropa de protección contra productos químicos líquidos (Paloma García, Pilar Pérez-Paradelo, 2020).
- *“Colaborar con diversos departamentos de Administración General del Estado (AGE) para la comparación de las normas UNE con las de otras regiones del mundo. El objetivo es facilitar la entrada en nuestro país de EPI, como alternativa al mercado CE de conformidad europeo”* (Paloma García, Pilar Pérez-Paradelo, 2020).
- *“Coordinar un Grupo de Trabajo en el que participan cuatro Ministerios junto a las asociaciones de productos sanitarios y sector textil, fabricantes textiles y centros tecnológicos para desarrollar las Especificaciones para mascarillas higiénicas (UNE 0064 y UNE 0065). Están a disposición gratuita en la web de UNE”* (Paloma García, Pilar Pérez-Paradelo, 2020).

Aunque todas estas acciones van orientadas a la certificación de productos y no a la certificación de sistemas de gestión no hay que creer que esta asociación no realiza también ese tipo de normas. Como se ha mencionado y se va a mencionar en apartados posteriores, las certificaciones de las que se hablan en este trabajo están basadas en normas internacionales y nacionales realizadas por los organismos competentes para ello, incluida la UNE. Las acciones mencionadas anteriormente son a modo de ejemplo para la comprensión de cómo la normalización puede ayudar a paliar la situación tan adversa que se vive actualmente.

### 3.2.1.3 Metrología

La metrología es una ciencia cuyo objetivo es estudiar los pesos y medidas, y desarrolla un papel importante relacionado con el campo de la calidad y la seguridad. La metrología está diseñada para poder confirmar o asegurar que el equipo de medición cumple con los requisitos de uso. En este sentido, unidades de referencia, estándares, pruebas y ensayos, calibraciones, etc. representan las garantías básicas

para los consumidores, las administraciones y las propias empresas que operan en campos de actividad muy diversos.

El organismo destinado a la organización metrológica en España es el Centro Español de Metrología (CEM). Es un organismo autónomo dependiente de la Administración General del Estado. Este organismo representa a España en las organizaciones metrológicas a nivel internacional y sostiene una relación de cooperación con el resto de entidades nacionales e internacionales en materia de metrología. Sus competencias, dispuestas en la Ley 31/1990, de 27 de diciembre, son las siguientes (Ley 31/1990, de 27 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para 1991, 1991):

- Custodia y conservación de los patrones nacionales de las unidades de medida.
- Establecimiento de las cadenas oficiales de calibración.
- Ejercicio de las funciones de la Administración General del Estado en materia de metrología legal.
- Ejecución de proyectos de investigación y desarrollo en el ámbito metrológico.
- Formación de especialistas en Metrología.

Algunas de las actividades que mantienen relación con la metrología son la calibración y la trazabilidad. La primera, pretende establecer que lo que se indica en un instrumento de medida sea lo que realmente se está midiendo con él. Con la segunda, se pretende conocer la trayectoria o el recorrido que ha llevado, por ejemplo, un producto hasta que lo compramos. Actualmente se emplea mucho los códigos de barras electrónicos que permiten disponer de esta información en el momento que se requiera.

### 3.2.2 Infraestructura acreditable.

En este apartado, se debe tener en cuenta que existen dos ámbitos dentro de la infraestructura acreditable, uno voluntario y otro obligatorio. El primero de ellos, como su propio nombre indica, es voluntario, esto no quiere decir que para llevar a cabo sus actividades no sea necesario que se acrediten, ya que *“si desean integrarse en el ámbito de la infraestructura para la calidad, requerirán de su acreditación por una entidad de acreditación”* (Energía et al. 1995). Lo que quiere decir es que para la realización de sus actividades se basan en normas de carácter voluntario. Por otra parte, el segundo ámbito, *“no podrán actuar sin haber sido acreditados por una entidad de acreditación”* (Real Decreto 2200/1995, de 28 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Infraestructura para la Calidad y Seguridad Industrial, 1995). Esto último se sostiene ya que las entidades que se encuentran en este contexto se dedican a la prevención de riesgos, la protección contra accidentes y siniestros capaces de producir daños y perjuicios a las personas, los bienes o al medio ambiente. Por lo tanto, gana bastante importancia que estén acreditados para realizar esa labor.

Centrándonos en el ámbito voluntario de la calidad, nos encontramos con entidades que se dedican a la certificación, laboratorios de ensayos, entidades auditoras y laboratorios de calibración. En este trabajo se centrará la atención en lo relacionado con las certificaciones, en concreto, las de buenas prácticas contra el COVID-19. Previamente, cabe realizar una definición del concepto de certificación y un estudio general del mismo.

#### 3.2.2.1 Certificaciones.

La certificación es *“la actividad que permite establecer la conformidad de una determinada empresa, producto, proceso o servicio con los requisitos definidos en normas o especificaciones técnicas”* (Ley 21/1992 de Industria, 1992).

Se pueden diferenciar las certificaciones en tres tipologías:

- **Certificación de productos y/o servicios:** *“consiste en verificar que las características o propiedades de un producto o servicio siguen las especificaciones técnicas o normativas que les son de aplicación. Un producto puede obtener alguna de las siguientes certificaciones”* (Vértice, 2010):

- *“Marca N: conformidad de un producto con respecto a los requisitos establecidos en determinadas normas UNE” (Vértice, 2010).*
- *“Marca S: conformidad de un producto con características de seguridad especificadas en las normas una correspondientes o en documentos de armonización derivados de Directivas Comunitarias” (Vértice, 2010).*
- *“Marca de compatibilidad electromagnética: todos los productos a los que se les asigna esta marca deben previamente cumplir los requisitos de las marcas N y S y son aquellos cuyo funcionamiento puede crear perturbaciones electromagnéticas” (Vértice, 2010).*
- *“Marca medioambiental: certificación otorgada a productos que poseen conformidad con normas una de criterios ecológicos. Esta certificación distingue a aquellos productos que tienen escasa, o ninguna, incidencia sobre el medio ambiente durante su ciclo de vida” (Vértice, 2010).*
- **Certificación de sistemas:** consiste en verificar que el sistema de gestión de una empresa cumple con las especificaciones establecidas en las normas que le son de aplicación. El sistema de gestión de una empresa puede ser definido por *“el conjunto formado por la estructura organizativa de la empresa, los procedimientos, los procesos y los recurso necesarios para llevar a cabo la gestión de una determinada materia”*(Vértice, 2010). Algunos ejemplos son: Sistema de gestión de la calidad, de gestión ambiental, etc.
- **Certificación de personas:** *“Este tipo de certificación se otorga a personas que requieren acreditar destreza demostrable en su actividad. De esta forma, se puede entender la certificación como una demostración de las capacidades de una persona para una actividad determinada”*.(Vértice, 2010)

### **Ventajas de la certificación**

La certificación aporta a organizaciones y empresas las siguientes ventajas (Vértice, 2010):

- Mejora de la competitividad de la empresa gracias a la expansión de sus servicios o productos a nuevos mercados.
- Acentuar la confianza de los clientes en relación a los servicios o productos que la empresa aporta.
- Mayor rapidez en los procesos de comercialización.
- Aumento de la competitividad de sus productos.
- Alcanzar mayor prestigio como proveedor.



**Figura 3.6. Ventajas de las certificaciones.**

*Fuente: Elaboración propia basado en Vértice 2010.*

Después de lo mencionado con anterioridad y haber abordado el concepto de certificación y sus ventajas, se procede a comenzar con el tema que se pretende tratar en este trabajo: las certificaciones de buenas prácticas frente al COVID-19.

## **CERTIFICACIONES FRENTE AL COVID- 19**

### **4.1 INTRODUCCIÓN**

En este subcapítulo se va a hacer referencia a los diferentes tipos de certificaciones que existen hoy en día para hacer frente al efecto que está produciendo el coronavirus en las empresas y organizaciones de España. Además, se va a proceder al desarrollo explicativo de todas y cada una de esas tipologías.

### **4.2 EMPRESAS CERTIFICADORAS Y TIPOS DE CERTIFICACIÓN**

Las empresas certificadoras son las encargadas de verificar y certificar que las empresas clientes, que optan por algún tipo de certificación explicado en el apartado anterior, sigan y cumplan con los requisitos que las normas, de carácter voluntario, mencionan para proceder a la entrega de la certificación. Esta verificación tiene su proceso y se realiza a través de auditorías realizada por expertos en las empresas clientes. Algunas de estas empresas son: AENOR, Applus, Bureau Veritas, Adok Certificación y el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE).

#### **4.2.1 Aenor**

Aenor en lo referente a buenas prácticas frente al COVID-19 ha ofertado los siguientes productos: certificación protocolo frente al COVID-19, seguridad y salud frente al COVID-19 en el trabajo e higienización controlada. En concreto la seguridad y salud frente al COVID-19 en el trabajo es algo bastante reciente ya que la norma en la que se basa, ISO/PAS 45005, es de finales del año 2020. Esta norma es una extensión de la norma ISO 45000 que corresponde y trata los requisitos para la seguridad y salud en el trabajo. La norma 45005 dicta las directrices generales para trabajar de forma segura durante la pandemia del COVID-19.

Estas certificaciones que Aenor a puesto a disposición de sus clientes ayudan a:

- Mostrar el compromiso de las entidades con las buenas prácticas frente al coronavirus para aumentar la confianza de las personas que repercutirá en una recuperación y activación de la economía.
- Reforzar el compromiso de la organización con la mejora continua y la respuesta eficaz a los cambios durante las diferentes fases de la pandemia gracias a la certificación conjunta y complementaria de la UNE-ISO/PAS 45005 y a la de los Protocolos Frente al COVID-19.
- Complementar los sistemas de gestión de las organizaciones en ISO 45001 para mantener la seguridad y salud laboral.

<b>SOLUCIONES DE AENOR PARA HACER FRENTE AL COVID-19</b>	
Protocolos Frente al COVID-19	ISO/PAS 45005
Metodología adaptada a cada organización	Estándar internacional
Incluye a la organización, trabajadores y clientes/usuarios	Focalizado en el ámbito laboral
Auditorías regulares durante el año	Una auditoría al año
Recoge el contenido de ISO/PAS 45005 y añade continuidad de negocio	Se centra en salud y bienestar psicológico e inclusividad
Integrables entre ellos y con otros sistemas de gestión como ISO 45001	

**Figura 4.1 Comparativa entre Certificaciones frente al COVID-19 de AENOR.**

*Fuente: Elaboración propia basado en AENOR.*

Con respecto a la certificación de la higienización controlada, “se centra en las actividades de limpieza y desinfección y consiste en evaluaciones exhaustivas tanto presenciales como documentales y la toma de muestras para la detección del COVID-19 mediante técnica PCR de aerobios y de enterobacterias en superficies para verificar la eficacia de los protocolos y metodologías previamente definidas” (AENOR, 2020).

Este tipo de certificación va dirigida, principalmente, a empresas cuya actividad son la de limpieza y desinfección y/o las empresas dedicadas a la venta o alquiler de bienes. En esta última, representa especial importancia este tipo de certificación porque trata de garantizar al consumidor que la entrega o el uso del bien que compre o alquile esté correctamente desinfectado según la normativa aplicable.

El proceso para conseguir el certificado de este producto de AENOR comienza con la implantación de un proceso de higienización de acuerdo con los requisitos que se exigen en la certificación por parte de las organizaciones clientes. En segundo lugar, se procede a la realización de una auditoría para comprobar que se cumplen los requisitos exigidos. Una vez realizada esta auditoría, se elabora un informe que será firmado por AENOR y por el representante de la empresa y posteriormente, cuando se tengan los resultados, se enviará el informe a la empresa solicitante. Por último, si se supera adecuadamente la auditoría, se hará entrega de un certificado y del uso de la Marca de la empresa certificadora.

Los beneficios que esta certificación presenta para las empresas que la adquieren son:

- Garantiza que las empresas que se dedican a la desinfección y limpieza sigan unos protocolos eficaces.
- Potencia la confianza de los clientes que contratan ese servicio.
- Fortalece el establecimiento de los protocolos COVID de las organizaciones que implanten servicios de higiene y desinfección certificados
- Fortalece las tareas de limpieza y desinfección que realizan las entidades que llevan a cabo actividades de venta o alquiler de bienes, debido a que el cliente

necesita la seguridad de que dicho bien ha sido higienizado antes de la entrega o utilización.

### **Empresas certificadas**

- **RENFE SA:** Es una empresa dedicada al transporte de viajeros por ferrocarril a nivel nacional e internacional. Está certificado en protocolos frente al COVID-19 por Aenor. El alcance que tiene esta certificación es para los servicios comerciales: AVE, AVLO, Euromed, Alvia e Intercity. Para los servicios públicos como: Alta velocidad media distancia AVANT. Y para los empleados de RENFE VIAJEROS que prestan servicio en las oficinas centrales y en espacios gestionados por personal de cara al público en estaciones.
- **PERSAN SA:** Empresa dedicada a la producción y comercialización de productos para el cuidado del hogar y personal. Está certificado en protocolos frente al COVID-19. El alcance es todo su plan de contingencia COVID-19.
- **TUSSAM:** Empresa sevillana dedicada al transporte de pasajeros a través de autobuses en ámbito urbano. También está certificada con la certificación de protocolos frente al COVID-19. El alcance es el protocolo de actuación que tiene TUSSAM para el coronavirus.
- **AUDITORIO DE TENERIFE SAU:** Empresa dedicada a la representación artística de actuaciones musicales y teatrales en Tenerife. Obtiene la certificación de protocolos frente al COVID-19 en 2020. El alcance del certificado es el propio plan de contingencia del auditorio.
- **AENA SME:** Certificada en protocolos frente al COVID-19 por Aenor. El alcance de esta certificación es los protocolos establecidos en los centros de trabajo de AENA para sus empleados.
- **CESCE SA:** Empresa dedicada a la concesión de créditos comerciales para la cobertura de riesgos comerciales con clientes. Está certificada en protocolos frente al COVID-19. El alcance de esta certificación es el protocolo de medidas contra el COVID19 que tiene implantado CESCE ESPAÑA.

### **4.2.2 Bureau Veritas**

Bureau veritas tiene como producto estrella frente al COVID-19: Global Safe Site. Es una certificación para promover que se cumplan las nuevas medidas de seguridad derivadas de la situación de pandemia en el sector de la hostelería, restauración y comercio. Esta certificación se concede a los establecimientos que cumplan con los requisitos establecidos, siguiendo los protocolos de desinfección y limpieza, e implantando las medidas de seguridad pertinentes. Además, se examina la desinfección, seguridad e higiene según la normativa en vigor, y se lleva a cabo las pruebas en las diferentes superficies para determinar la presencia del coronavirus. Esta certificación se centra en tres aspectos clave de actuación: personas (medidas de protección personal), procesos (medidas de carácter organizativo) e instalaciones (adecuación y revisión del cumplimiento). Los pasos a seguir para la obtención de dicha certificación son:

- **Revisión de los protocolos:** Revisión de los documentos en materia preventiva según obligaciones, recomendaciones y guías sectorizadas.
- **Testing (opcional):** Test de superficie para el COVID-19.
- **Auditoría in situ:** Verificación del cumplimiento de los protocolos frente al COVID-19.

- **Emisión de la label GLOBAL SAFE SITE:** garantiza el cumplimiento de los requisitos establecidos.
- **E-Learning:** Formación en medidas de seguridad e higiene para los empleados.

No obstante, Bureau veritas tiene otra certificación sobre la limpieza e higiene del lugar de trabajo o de los establecimientos llamado Clean Site. Esta se centra en las medidas de limpieza y desinfección frente al COVID-19 que se llevan a cabo en el establecimiento donde se lleva a cabo la actividad. En este caso, solamente se centra la atención en los aspectos de procesos (evaluación del plan de desinfección y limpieza) e instalaciones (verificación in situ del cumplimiento de las medidas), a diferencia de la anterior certificación mencionada. Los pasos a seguir para la obtención del Clean Site son:

- **Revisión documental:** del plan de limpieza y desinfección.
- **Testing (opcional):** de superficie COVID-19 periódico.
- **Auditorías:** por muestreo en centros de trabajo.
- **Emisión de Label-CLEAN SITE:** que garantiza el cumplimiento de los requisitos establecidos.

<b>SOLUCIONES DE BUREAU VERITAS PARA HACER FRENTE AL COVID-19</b>	
<b>Global Safe Site</b>	<b>Clean Site</b>
Revisión de los protocolos	Revisión documental
Testing opcional	Testing opcional
Auditoría in situ	Auditorías por muestreo en centros de trabajo
Emisión label GLOBAL SAFE SITE	Emisión label CLEAN SITE
e- Learning	

**Figura 4.2 Comparativa de las certificaciones de Bureau Veritas en materia COVID-19**

*Fuente: Elaboración propia basado en Bureau Veritas.*

### 4.2.3 Applus

Applus también tiene una certificación de protocolos de higiene y control. Esta certificación de los protocolos de actuación ante los riesgos derivados del COVID-19 tiene un carácter eminentemente práctico y un enfoque sectorial, que se adapta a diferentes áreas de actividad como son: organizaciones de la banca, establecimientos sanitarios, alimentación, centros de trabajo, comercios y otros sectores.

Además, Applus tiene otra certificación con respecto a los sistemas de higiene y calidad del aire por Ionización ante el COVID-19, que tiene como objetivo verificar la implantación de procesos y metodologías de higiene a través de la realización de ensayos de superficies y ensayos de calidad del aire que muestren las condiciones higiénicas a través de diferentes indicadores. Esta calidad del aire se consigue a través de la ionización. Esta certificación tiene varias fases:

- **Fase preliminar:** la organización cliente implantará un protocolo de higiene y control que remitirá a Applus que: estará basado en el control estadístico de procesos de protocolo de higiene y control de Applus y para poder verificar la eficacia de la implantación del protocolo de higiene, es necesario la monitorización y el cumplimiento de los criterios de calidad del aire reconocidos internacionalmente, para lo que se toman una serie de muestras.
- **Fase 1:** revisión documental del sistema desarrollado por la organización.
- **Fase 2:** auditoría in situ.
- **Fase 3:** toma de decisión por la comisión de certificación emisión del correspondiente certificado, en función de los resultados obtenidos.

Otra certificación que Applus tiene es la de sistemas de higiene, monitorización y/o calidad del aire ante el COVID-19. Esta certificación tiene como objetivo verificar la implantación de procesos y metodologías de higiene que tiene como objetivos: concienciar a los empleados sobre las medidas a implantar en los espacios de trabajo, consideren buenas prácticas en la materia, incorporen la realización de ensayos que muestren las condiciones higiénicas a través de diferentes indicadores biológicos. Al igual que la otra certificación anteriormente mencionada, ésta está compuesta de varias fases:

- **Fase preliminar:** la organización cliente remitirá la documentación del sistema implantado, a AP plus coma que deberá contener coma al menos: protocolo de higiene y control basado en el control estadístico de procesos de higiene y control de Applus , identificación de áreas y superficies de riesgo y mapeo de rutas de exposición y vías de transmisión, determinación de puntos de muestreo crítico para aplicar a ensayos, comprobación de la eficacia de la implantación de los procesos y metodologías de higiene y desinfección en base a los resultados obtenidos en la monitorización, en función del sistema que se desee certificar:
  - **Sistemas de Higiene y Monitorización.** Aplicación de programas de monitorización:
    - Toma de muestras para validar la eficacia de los procedimientos de limpieza y desinfección de superficies, para su ensayo en laboratorios especializados
    - Realización de ensayos para determinar la presencia o ausencia del virus objetivo u otros microorganismos, en el momento de la toma de muestras.
    - Análisis in situ ATP (Adenosín Trifosfato) como indicativo de la actividad biológica de una muestra.
  - **Sistemas de Higiene y Calidad del Aire.** Además del punto anterior, se aplicará un programa de monitorización de seguridad higiénica avanzada:
    - Muestreo y análisis de aerobios mesófilos en superficies.
    - Mediciones de la calidad del aire interior de parámetros tales como partículas inferiores a 2,5 ppm, dióxido de carbono, monóxido de carbono y confort termo higrométrico.
- **Fase 1:** Revisión documental del sistema desarrollado por la organización. Esta fase se realiza en gabinete o in situ a petición del cliente.
- **Fase 2:** Auditoría in situ. Durante esta fase se verifica la implantación del sistema establecido por la organización en sus instalaciones y las monitorizaciones, ensayos y mediciones realizadas.

- **Fase 3:** Toma de decisión por la Comisión de Certificación y emisión del correspondiente certificado, en función de los resultados.

### **Empresas certificadas**

**BigMat:** Empresa especialista en productos y soluciones de construcción y bricolaje para profesionales y particulares. Está certificada por Applus en higiene y control ante el COVID-19. El alcance de esta certificación es el propio protocolo de higiene y control del coronavirus de la empresa en cuestión.

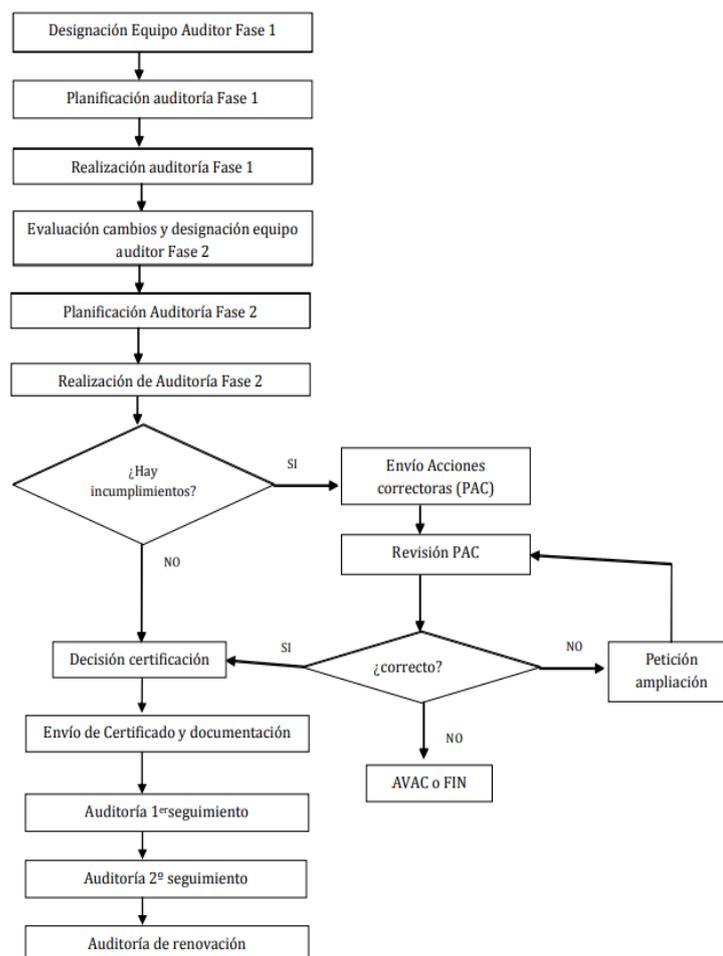
#### **4.2.4 Adok Certificación**

Esta empresa certificadora tiene su propio sello de certificación con relación a los protocolos adoptados por distintas empresas contra el COVID-19. Estos protocolos se han elaborado siguiendo los criterios del Ministerio de Industria y el Ministerio de Sanidad.

### **Proceso de auditoría y certificación**

Los objetivos generales que persigue la auditoría son:

- Determinación de la conformidad del sistema de gestión, completo o parcial, del cliente.
- Determinación de la capacidad que tiene el sistema para cumplir con los requisitos legales aplicables.
- Determinación de la eficacia del sistema de gestión.
- Identificación de las áreas que pueden ser mejoradas en el sistema.



**Figura 4.3. Proceso certificación Adok Certificación.**

*Fuente: Certificación, 2016*

La fase 1 se centra en aspectos preparatorios para saber cómo abordar la fase 2 y si compensa llevarla a cabo o no. Todo esto depende de si la organización cliente cumple de manera adecuada con las siguientes cuestiones, entre otras: Documentación del sistema de gestión en orden, que el estado de la organización cliente y su grado de comprensión de los requisitos de las normas sean adecuados, que las auditorías internas sean planificadas y realizadas, etc. Si pasado la primera auditoría se identificaran cambios significativos en la organización cliente, se evaluarían y si procede, se pasaría a la planificación de la auditoría de la fase 2.

En la fase 2, se tiene como objetivo evaluar la correcta implantación y la eficacia del sistema de gestión del cliente. A diferencia de la primera fase, la cual se lleva a cabo en la sede principal o en el emplazamiento donde se realizan las actividades principales, esta etapa se lleva a cabo en las diferentes ubicaciones del cliente. El equipo auditor realizará actividades para la evaluación de:

- La información y las evidencias de la conformidad con todos los requisitos de la norma aplicable u otro documento normativo.
- La realización de seguimiento, medición, informe y revisión con relación a los objetivos y metas de desempeño clave (coherentes con las expectativas de la norma de sistemas de gestión aplicable u otro documento normativo).

- La capacidad del sistema de gestión del cliente y su desempeño en relación con el cumplimiento de requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables.
- El control operacional de los procesos del cliente.
- Las auditorías internas y la revisión por la dirección.
- La responsabilidad de la dirección en relación con las políticas del cliente.

Si en esta fase se diera algún tipo de incumplimiento se pasaría a elaborar y enviar un Plan de Acciones Correctoras (PAC) por parte de la organización cliente para solventarlos y prevenir otros futuros. Este PAC es revisado por el equipo auditor y realiza una recomendación. En el caso de que la decisión, por parte de Adok, fuera la no concesión de la certificación, se podrían realizar las siguientes acciones:

- Reducción del alcance a certificar.
- Ampliación del plazo para el envío de las modificaciones o ampliaciones en el PAC.
- Realización de auditorías extraordinarias para verificar las acciones correctivas (AVAC).

En el caso de que la decisión fuera la concesión de la certificación, se enviaría la documentación y el certificado al cliente y se realizarían una serie de auditorías de seguimiento y renovación. La primera auditoría de seguimiento se debe realizar como tarde al año desde la fecha de la decisión de certificación. Y las restantes de seguimiento se deben realizar cada año natural. La auditoría de renovación se llevaría a cabo a los tres años desde la fecha de decisión de la certificación.

#### **Empresas certificadas**

- **Emera:** Empresa dedicada al alojamiento y cuidado de personas mayores. Tiene en su poder el certificado de protocolos COVID-19 por parte de Adok Certificación. El alcance de esta certificación está centrado en las medidas que la propia empresa ha implantado en sus residencias para enfrentarse al coronavirus.
- **Las Calderas:** empresa dedicada al hospedaje de inquilinos y restauración situada en Santillana del Mar. Está certificada en protocolos COVID-19 por la empresa certificadora de la que hablamos en este apartado. El alcance de esta certificación es el propio protocolo que tiene implantado la posada para demostrar que es un establecimiento seguro frente al coronavirus.

#### **4.2.5 Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE)**

Esta institución es una organización de certificación sin ánimo de lucro que fue constituida en el año 2000 para difundir los sistemas de aseguramiento de la calidad en las empresas del sector turístico.

Dentro de sus productos, podemos encontrar la certificación Safe Tourism Certified que certifica a distintas empresas y entidades que se mueven en el sector turístico en España en lo referente a protocolos frente al COVID-19. Así como hoteles, balnearios, hostales, alojamientos rurales, campos de golf, estaciones de esquí, etcétera. Este sello lo expide la entidad mencionada anteriormente, no obstante, no realiza la auditoría externa para esa certificación. Esta labor la realiza empresas certificadoras independientes y homologadas por esta entidad. Todas las entidades mencionadas en este trabajo en apartados anteriores están homologadas por el ICTE para la ejecución de esta actividad. Cabe destacar que también están dentro de este campo: SGS, OCA Global y TÜV Rheiland.

Las ventajas que esta marca proporciona son:

- Lograr un conocimiento fiable para la implantación de las medidas de reducción del contagio por el coronavirus en los diferentes establecimientos y servicios.
- Recuperar la confianza de los turistas.

- Reducir el riesgo de contagio de turistas y trabajadores del sector.
- Dar visibilidad a través de una marca fiable e independiente respaldada por auditorías por auditores externos.

**Empresas certificadas:**

- **Dinastía Vivanco, Emilio Moro y Cepa21:** al ser todas bodegas, estas empresas tienen como actividad principal la elaboración de vino. Han recibido el sello SAFE TOURISM CERTIFIED por el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE), cuya auditoría ha sido llevada a cabo por Adok Certificación.
- **Solar de Samaniego:** se trata de otra bodega que ha obtenido el sello SAFE TOURISM CERTIFIED por el ICTE la cual ha sido auditada por Adok Certificación. Algunos de los aspectos que se han tenido en cuenta en la auditoría han sido la formación en prevención de los trabajadores y la higiene y desinfección de los espacios comunes.
- Otras empresas que han obtenido este certificado han sido: **hotel Parador de Carmona, hotel Las Casas del Arenal, Hotel Hilton Garden Inn, hotel Kivir, balneario de Lanjarón, Hotel Balneario San Nicolás, Museo de la Miel, Museo de Nerja, etc.**

Como se puede observar todos los establecimientos certificados por el Instituto para la Calidad Turística Española son lugares que desarrollan su actividad en el sector turístico. Son muchos los establecimientos que están en posesión de este sello en el territorio nacional. Como bien se habla en la justificación del tema de este trabajo (apartado 1.1) y en varias ocasiones a lo largo del mismo, este tipo de certificaciones hace que dichos establecimientos tengan la oportunidad de atraer más clientela y de evitar que se cierren por falta de la misma. Esto es debido a la confianza que generan las certificaciones de buenas prácticas frente al COVID-19.

# TRANVÍAS DE SEVILLA, SA

## 5.1 INTRODUCCIÓN

En este capítulo se pretende, desde la perspectiva real de una empresa, asentar todos los conocimientos y temas que se han tratado en este trabajo. Toda la información que, a continuación, se desarrolla se ha obtenido a través de uno de los responsables de la empresa en la implantación del protocolo y de la obtención del certificado protocolos frente al COVID-19 por AENOR y de la propia página web de la entidad.

## 5.2 INFORMACIÓN DE LA EMPRESA

Esta empresa desarrolla su actividad en el sector servicios ya que se dedica al transporte regular de viajeros por carretera en autobús. Además, pertenece al consorcio de transportes de la ciudad de Sevilla. Hemos pretendido que fuera una organización que prestara un servicio, y más concretamente de transportes, ya que, después de la hostelería y hoteles, puede ser uno de los sectores más afectados por la situación actual. También, se puede observar de manera más clara las medidas implantadas en la entidad en lo referente al COVID-19 y en donde las motivaciones para certificarse se entienden fácilmente debido a la difícil situación de restricciones a la movilidad y confianza del consumidor o usuario. Esta entidad cuenta con un equipo de más de 50 empleados lo cual la incluye dentro del grupo de medianas empresas.

Tranvías de Sevilla, S.A. lleva consigo una historia centenaria. Sus inicios se datan a finales del siglo XIX, cuando la actividad consistía en un servicio de transporte a través de los tranvías de mulas. Desde entonces hasta la actualidad Tranvías de Sevilla S.A. ha ido de la mano del desarrollo y la transformación de la sociedad sevillana prestando servicio y cumpliendo su misión que es: **asegurar la movilidad a los ciudadanos de las poblaciones que atienden en las mejores condiciones de seguridad y calidad.**

Esto último, se puede ver reflejado en las diversas certificaciones con las que cuenta esta entidad, todas ellas expedidas por AENOR:

- Certificación en Sistema de Gestión de la Calidad: ISO 9001.
- Certificación en Servicio Certificado: Transporte de viajeros.
- Certificación en Gestión Ambiental: ISO 14001.
- Certificación en Seguridad y Salud laboral: OHSAS 18001.
- Certificación en Seguridad Vial: ISO 39001.
- Certificación en Gestión Energética: ISO 50001.
- Certificación en Protocolos Frente al COVID-19.

Todas ellas pertenecen al sistema integrado de calidad que sigue la empresa. Gracias a este Sistema se impulsa la continua mejora de la Calidad, se cuida el medioambiente, se da importancia a la prevención de riesgos laborales, la eficiencia energética y la seguridad vial. También, se persigue la minimización del consumo de recursos y de la generación de residuos (minimización, reciclado y reutilización) y se apuesta por la prevención de la contaminación, la mejora del desempeño energético, la minimización de los accidentes laborales y el incremento de la seguridad vial, a partir del cumplimiento de las leyes, normas y otros requisitos legales o voluntarios, derivados de sus actividades.

Como se puede observar, esta entidad está muy concienciada con conseguir la calidad en el servicio que presta. Y para seguir manteniendo ese objetivo en las circunstancias en las que nos encontramos, ha decidido certificar su protocolo frente al COVID 19.

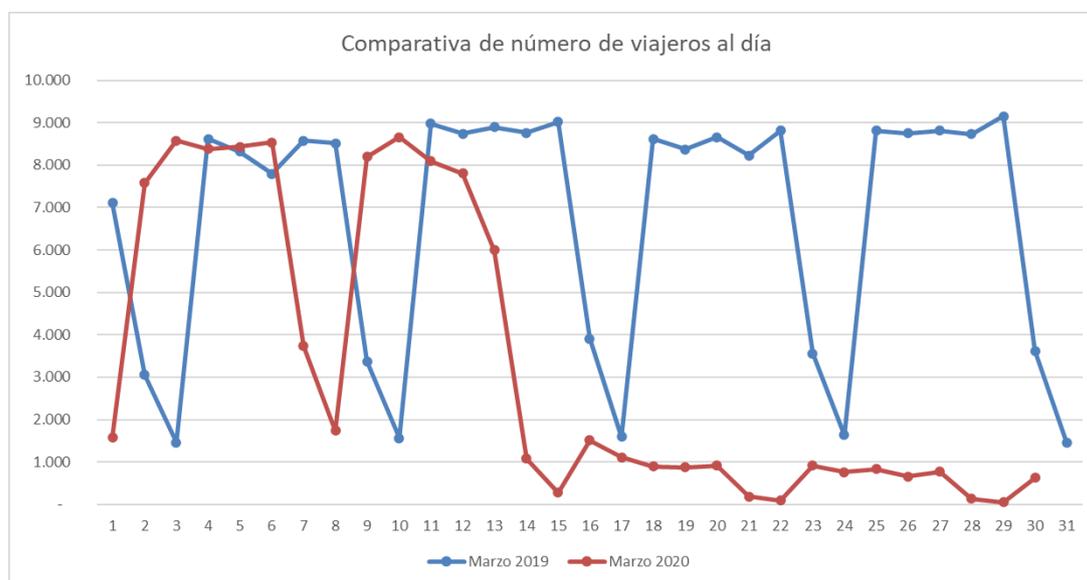
Entre las motivaciones que le han llevado a realizar esta acción, podemos encontrar algunas de las que se han mencionado a lo largo de este trabajo, como son: garantizar la seguridad del viajero, generar confianza en el mismo, evitar una reducción

significativa en el volumen de negocio, velar por la seguridad y salud de sus trabajadores y cumplir con los requisitos legales y voluntarios en materia de salud laboral.

### 5.3 DIFICULTADES A LAS QUE SE ENFRENTA

Es cierto que, debido a la situación de pandemia que estamos viviendo, las empresas, sobre todo del sector servicios, se están viendo afectadas por las distintas restricciones legales y medidas que se implantan para hacer frente al avance del coronavirus.

Tranvías de Sevilla se enfrenta a una serie de dificultades que tienen una consecuencia clara en el resultado de la empresa. En primer lugar, debido a la desconfianza de las personas y a la reducción del aforo en el interior de los autobuses se ha visto reducido el volumen de pasajeros al día. Así, por ejemplo, en el mes de marzo de 2019 la empresa ofrecía sus servicios a unos 9000 pasajeros diarios. Esta cifra en el mismo mes en 2020 se ha visto reducida a una media de 1500 pasajeros diarios. Además, cabe destacar que para mantener el nivel de servicio en hora punta es necesario doblar el número de autobuses debido a la reducción del aforo. Esta situación es crítica ya que se doblan los costes, pero los ingresos no crecen por lo que provoca un menor margen de beneficios e incluso pérdidas.



**Figura 5.1. Comparativa de número de viajeros al día en el mes de marzo.**

*Fuente: Tranvías de Sevilla, SA.*

En segundo lugar, y debido a la situación de crisis que vivimos, se han incorporado al ERTE a aproximadamente al 50% de la plantilla de conductores. Tranvías de Sevilla ha procurado que esos ERTES sean rotatorios y que ningún trabajador pase más de una o dos semanas fuera de la empresa.

Pese a estas dificultades que afronta la empresa, se decide invertir muchos recursos para implantar las medidas necesarias para poder certificarse con el certificado protocolo frente al COVID-19 de AENOR con el fin de garantizar la seguridad y generar confianza.

## 5.4 PROTOCOLO FRENTE AL COVID-19

Este protocolo tiene como fin una doble meta: proteger al trabajador y al cliente. Las medidas, para cada meta, que se han implantado en esta empresa para cumplir con los requisitos necesarios para la obtención del certificado son las siguientes.

### 5.4.1 Medidas que afectan al trabajador

Éstas, como su propio nombre indica, han sido implantadas para garantizar la seguridad y la salud en el trabajo de los distintos empleados que trabajan en la empresa. Estas medidas siempre han ido acorde a la normativa que se iba publicando en el Boletín Oficial del Estado (BOE) y en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía (BOJA), llegando incluso a ir por delante de las administraciones públicas en algunas de ellas. Esto último quiere decir, que en el momento de la publicación en el boletín correspondiente la empresa ya tenía implantada la medida que marcaba la normativa. A continuación, se detallan algunas de ellas:

- Se proporciona al conductor un kit de limpieza y desinfección, el cual incluye: un limpiador desinfectante virucida en pistola aerosol, un rollo de papel de limpieza, un dosificador con jabón de manos y un gel higienizante individual para cada conductor. El aerosol junto con el rollo de papel de limpieza se utiliza al inicio de cada turno de los conductores para desinfectar el puesto de trabajo. El jabón de manos se usa cuando sea posible el lavado de manos. En su defecto se utiliza el gel.
- En los momentos iniciales de la pandemia se restringe el uso de dinero en efectivo y se obliga el pago con el abono del consorcio de transportes del área de Sevilla.
- Se incrementa la limpieza de superficies de las zonas comunes a dos veces al día, una al mediodía y otra por la noche.
- Se utilizan productos de limpieza homologados.
- Desinfección con cloro de los aparcamientos, taller, etc.
- Se instalan mamparas de cristal en el asiento del conductor, procurando así mantener la seguridad tanto del trabajador como de los viajeros.
- Se reduce el aforo en las zonas comunes, pudiendo sólo estar una persona en ellas evitando la aglomeración en lugares cerrados.
- Se provee a los trabajadores de mascarillas y geles, siendo obligatoria la mascarilla en el lugar de trabajo.

### 5.4.2 Medidas que afectan al viajero

Las medidas que se han llevado a cabo en la empresa y que tienen como fin asegurar la salud del viajero en todo momento durante el trayecto son las siguientes:

- Se limita el aforo de plazas disponibles en los autobuses. Esta medida va cambiando conforme el nivel de riesgo de la provincia lo hace. Estos niveles de riesgo vienen reflejados en la normativa publicada en los boletines oficiales mencionados con anterioridad. Además, dentro del autobús se respeta la distancia de seguridad dejando fuera de servicio asientos para evitar que los usuarios se sienten cerca.
- Se instala en cada autobús un dispensador de gel hidroalcohólico desinfectante para que los clientes puedan utilizarlo al entrar en el vehículo.
- Se instalan dos purificadores de aire en los autobuses que renuevan el aire del interior del vehículo 1,9 veces por minuto.
- Se obliga el uso de mascarillas en el interior del autobús para todos los pasajeros.

- Se informa a los viajeros de las distintas medidas a través de carteles y de publicaciones en las redes sociales y la propia página web de la empresa.
- Se continúa con el plan de limpieza diario de los autobuses utilizando productos de limpieza homologados.



## CONCLUSIONES

En el presente trabajo se ha realizado un análisis exhaustivo sobre las diferentes certificaciones que se han creado para cubrir la necesidad de paliar y frenar la propagación del virus en el ámbito empresarial. Para ello, se fijaban los siguientes objetivos:

- Contextualizar la situación en la que se crea este tipo de certificaciones.
- Describir la estructura en materia de certificaciones en España.
- Comparar y analizar los diferentes productos que existen en el mercado en esta materia.
- Detallar las distintas empresas que tienen implantado una certificación de este tipo.

Para contextualizar la situación en la que surgen este tipo de certificaciones, se ha realizado una búsqueda de información a través de fuentes oficiales del ámbito sanitario y económico que ayuden a definir el entorno en el que surgen estas certificaciones. Como resultado, se observa que, efectivamente, la situación es preocupante. Muchas empresas, la mayoría pymes, se encuentran en una situación de quiebra y cierre o con serias dificultades para seguir adelante con su actividad. Esto provoca un fuerte crecimiento de la tasa de paro sin tener en cuenta el efecto de los ERTES. Por otro lado, se observa el gran número de fallecidos y contagiados por el virus que complica más la situación. Con todo ello, la necesidad de la sociedad de sentirse segura frente al virus en actividades cotidianas como ir a trabajar, hacer la compra, usar el transporte público, actividades de ocio, etc., han impulsado la creación de certificaciones que den garantía de seguridad sanitaria y ayuden a reactivar los negocios.

La estructura de certificaciones en España se describe a través de un análisis bibliográfico sobre la infraestructura para la calidad y seguridad. Para ello, se identifican las diferentes entidades que se dedican a la normalización, acreditación, metrología y certificaciones que existen a nivel nacional e internacional y, además, se describen los procesos y ventajas que aportan cada una de ellas. Como resultado, destaca la importante infraestructura que existe para estos temas a nivel internacional y nacional. También, cabe destacar que, gracias a la normalización, acreditación y certificación, se puede garantizar una seguridad y calidad en productos o servicios, en gestión o en materia de persona que proporciona una ventaja competitiva frente a los que no tienen todo este sistema implantado. Gracias a esto, las empresas que tienen certificaciones o que siguen la normativa son fuertes competidoras con otras empresas y son capaces de atraer a más clientela.

Para comparar y analizar los diferentes productos que existen en el mercado en esta materia, se ha realizado una búsqueda en las distintas páginas web de las empresas certificadoras más importantes. En conclusión, se puede afirmar que, a causa de la situación extraordinaria en la que se ve envuelta la sociedad actualmente debido a la pandemia, y la difícil situación en la que se encuentran multitud de empresas, la mayoría del sector servicios, se hace especialmente relevante la capacidad de respuesta y adaptación en materia de certificación por parte de las entidades certificadoras. En apenas un año se han creado multitud de productos al alcance de cualquier empresa. En algunos casos, se han creado específicamente para sectores concretos de actividad, como por ejemplo el caso del sello SAFE TOURISM CERTIFIED expedido por el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE). Este sello es otorgado a empresas cuya actividad se ejercita en el sector turístico y de restauración y a lugares como espacios naturales protegidos, instalaciones náutico-deportivas y a otros servicios vinculados al turismo.

Para identificar qué tipo de empresas han implantado este tipo de certificaciones se ha llevado a cabo una búsqueda a través de las distintas certificadoras para saber cuáles son las entidades que tienen como clientes. Cabe destacar el gran número de organizaciones certificadas que se han encontrado. La mayoría de ellas certificada por Aenor con el sello Protocolos Frente al COVID-19. Algunas de las más importantes son RENFE y Tranvías de Sevilla, SA. Es destacable el nivel de recursos necesarios que hay que invertir para conseguir este sello y nos da una idea más cercana a la realidad del día a día sobre la obtención de una certificación. Como conclusión, el proceso es largo ya que se debe adaptar todo a la normativa vigente e invertir tiempo y dinero en hacerlo. También, hay que tener en cuenta que se tiene que mantener ese estado ya que se realizan revisiones periódicas por parte de la empresa certificadora. No obstante, todo ello garantiza la seguridad de los trabajadores y consumidores en empresas de todos los sectores de actividad.

También cabe destacar, la importancia que para el futuro van a tener estas certificaciones. Después de toda esta situación que estamos viviendo y con la premisa de que no vamos a querer pasar por esto otra vez, este tipo de certificaciones van a suponer un requisito indispensable para los clientes de las empresas, como sello de garantía de seguridad y salud. Esto último se dará con más fuerza en las entidades que más han estado afectadas por esta crisis (hoteles, restaurantes, bares, discotecas, transporte, etc.). Además, creo que este tipo de certificaciones serán introducidas dentro del plan de riesgos laborales de las empresas como un factor más a tener en cuenta para la seguridad y salud en el trabajo. Por lo tanto, para las empresas que busquen una imagen de seguridad y de calidad será necesario que sigan las normas y obtengan las certificaciones.

Otro punto a tener en cuenta son las implicaciones que tienen este tipo de normas y de certificaciones para las empresas y clientes. Para las primeras, supone una mayor atención a la limpieza e higiene del lugar de trabajo y a la seguridad del empleado. Esto implica una compra de materiales que permitan cumplir con los dos aspectos mencionados anteriormente y un aumento de horas del personal de limpieza. También, puede implicar un aumento de los ingresos debido a la ventaja competitiva que supone el seguimiento de estas normas. Para los segundos, supone un aumento de la seguridad sanitaria dentro de los servicios prestados por las entidades y un riesgo menor a contagiarse del virus.

Este trabajo se ha centrado en la búsqueda y análisis de las certificaciones que acrediten que las empresas siguen un protocolo frente al COVID-19. El presente documento no contempla todos los tipos de certificaciones que existen hoy en día para multitud de materias como calidad, medioambiente, productos, servicios, etc. Podría ser una futura línea de investigación analizar si la posesión de algún tipo de certificación anterior ha sido también determinante a la hora de optar por la implantación de protocolos COVID-19.

## Bibliografía

- AENOR. (2020). *Certificación AENOR de Higienización Controlada*. [https://www.aenor.com/Certificacion\\_Documentos/Reglamentos/Certificacion-Higienizacion-Controlada.pdf](https://www.aenor.com/Certificacion_Documentos/Reglamentos/Certificacion-Higienizacion-Controlada.pdf)
- Brito Marquina, A. (2015). La normalización como elemento de competitividad y de potencial exportador. *Economía Industrial (EI)*, 396, 33-42.
- Certificación, A. (2016). *INSTRUCCIÓN TÉCNICA AUDITORIA Y CERTIFICACIÓN (DISTRIBUCIÓN EXTERNA)*. <https://www.adokcertificacion.com/wp-content/uploads/2015/11/PROCESO-DE-AUDITORIA-Y-CERTIFICACIÓN-1.pdf>
- Fernández Riquelme, S. (2020). Primera Historia de la crisis del Coronavirus en España. *La Razón histórica: revista hispanoamericana de historia de las ideas políticas y sociales*, 46, 12-22. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7369901&orden=0&info=link>
- General, S., & Consumo, D. E. S. Y. (2020). Centro de Coordinación de Alertas y Emergencias Sanitarias. *Ministerio de Sanidad - Gobierno de España*, 1-2. [https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov/documentos/Actualizacion\\_223\\_COVID-19.pdf](https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov/documentos/Actualizacion_223_COVID-19.pdf)
- Gómez, A. L., & Montero, J. M. (2020). El impacto del confinamiento sobre el mercado de trabajo del área del euro durante la primera mitad de 2020. *Boletín económico - Banco de España*, 4. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7720795&orden=0&info=link>
- González Fernández, S. (2020). AENOR certifica buenas prácticas contra el COVID-19. *AENOR: Revista de la normalización y la certificación*, 358, 1-10. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/extart?codigo=7532745>
- Internacional, F. M. (2020). Perspectivas de la Economía Mundial: abril de 2020 -- Capítulo 1. *Perspectivas de la economía mundial*, 2, 1-2. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7403666&orden=0&info=link>
- Ley 31/1990, de 27 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para 1991, 311 BOLETÍN OFICIAL DEL ESTADO 38644 (1991).
- Ley 21/1992 de Industria, 176 BOLETÍN OFICIAL DEL ESTADO 25498 (1992).
- Paloma García, Pilar Pérez-Paradelo, C. H. (2020). UNE. *UNE: un compromiso país para ganar al coronavirus*, 16-23.
- Real Decreto 2200/1995, de 28 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Infraestructura para la Calidad y Seguridad Industrial, BOLETÍN OFICIAL DEL ESTADO 3929 (1995).
- Real Decreto 1715/2010, de 17 de diciembre, por el que se designa a la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC) como organismo nacional de acreditación de acuerdo con lo establecido en el Reglamento (CE) nº 765/2008 del Parlamento Europeo y el Consejo, de, BOLETÍN OFICIAL DEL ESTADO el 8 de enero de 2011 1670 (2010).
- Rivera, B. (2015). La acreditación. Una herramienta al servicio de la competitividad empresarial. *Economía industrial*, 396, 43-51. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5284627&orden=0&info=link>
- Sanz Arenas, J. (2020). Así ha funcionado el hospital de Ifema, el más grande de España. *Seguritecnia*, 474, 38-40. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7400313&orden=0&info=link>

Vasconcelos, M. R. (2020). Las consecuencias económicas del coronavirus. *Estudios Económicos*, 37(75), 131-138.  
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7602721.pdf>

Vértice, E. (2010). *Gestión de la calidad (ISO 9001/2008)*. Editorial Vértice.

## Bibliografía sitios web

---

Estos enlaces se visitaron el 21 de febrero de 2021.

Aenor:

<https://www.aenor.com/>

<https://www.aenor.com/certificacion/certificado/?codigo=201175>

<https://www.aenor.com/certificacion/certificado/?codigo=201553>

<https://www.aenor.com/certificacion/certificado/?codigo=201339>

<https://www.aenor.com/certificacion/certificado/?codigo=201708>

<https://www.aenor.com/certificacion/certificado/?codigo=206937>

<https://www.aenor.com/certificacion/certificado/?codigo=203068>

[Certificacion-Higienizacion-Controlada.pdf \(aenor.com\)](#)

[Certificación de Protocolos frente al COVID-19 -AENOR](#)

Bureau Veritas:

<https://www.bureauveritas.es/>

[Bureau Veritas lanza una certificación Global Safe Site para facilitar la reapertura de la Hostelería, la Restauración y Comercio tras el COVID-19 | España](#)

[continuidad-negocio-clean-site-v2 \(bureauveritas.es\)](#)

Adok Certificación:

<https://www.adokcertificacion.com/>

[Certificadora de Protocolo COVID-19 | ADOK Certificación \(adokcertificacion.com\)](#)  
(<https://www.adokcertificacion.com/wp-content/uploads/2020/05/Plan-de-Contingencia-Covid19-ADOK-CERTIFICACION-.pdf>)

<https://www.adokcertificacion.com/wp-content/uploads/2015/11/PROCESO-DE-AUDITORIA-Y-CERTIFICACION-1.pdf>

Applus:

<https://www.applus.com/es/es/>

<https://www.appluscertification.com/global/es/news/bigmat-certifica-sus-protocolos-de-higiene-y-control-ante-el-covid-19>

[Protocolos de Higiene y Control ante el COVID-19 \(appluscertification.com\)](#)

<https://www.appluscertification.com/global/es/what-we-do/knowledge-areas/sistemas-de-higiene-y-calidad-del-aire-por-ionizacion-ante-el-covid-19>

Instituto para la Calidad Turística Española:

<https://www.calidadturistica.es/>

<https://www.calidadturistica.es/Index.aspx?IdPage=EntidadesCertificadasSTC>

Estos enlaces se visitaron el 7 de abril de 2021.

Tranvías de Sevilla, SA:

<https://www.tranviasdesevilla.com/>

<https://www.tranviasdesevilla.com/wp-content/uploads/2021/02/Sistema-Calidad-TS.pdf>