



UNIVERSIDAD DE JAÉN
Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas

Trabajo Fin de Grado

**COMPORTAMIENTO
VOLUNTARIO DE LAS
EMPRESAS DE AOVES EN
CALIDAD Y MEDIO
AMBIENTE
CASO DE ESTUDIO:
CASTILLO DE CANENA**

Alumna: **Rocío Prieto Contreras**

Junio, 2016

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar me gustaría dar las gracias a mi familia pilares de mi vida, por su apoyo incondicional durante mis años de estudio y formación.

Agradecer a mi tutora Doña Rocío Carrillo Labella el tiempo que ha dedicado en guiarme hasta encauzar este proyecto.

Y por último, me gustaría agradecer al tribunal la asistencia a la exposición y lectura de este Trabajo Fin de Grado.

ÍNDICE:

1. INTRODUCCIÓN	1
2. CERTIFICACIONES	2
2.1. ¿QUÉ ES UNA CERTIFICACIÓN?.....	3
2.2. PROCESO DE CERTIFICACIÓN.....	3
2.3.ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN AENOR.....	4
2.3.1. ¿QUÉ ES AENOR?.....	4
3. TIPOLOGÍAS DE CERTIFICACIONES	4
3.1. CALIDAD	4
3.2. I+D+I	5
3.3. CERTIFICACION MEDIOAMBIENTAL	5
3.4.RIESGOS Y SEGURIDAD	5
3.5.RESPONSABILIDAD SOCIAL	6
3.6.SERVICIOS DE INSPECCIÓN	6
3.7.CERTIFICACIONES POR SECTORES	7
4. CERTIFICACIONES DE CALIDAD OFRECIDAS POR AENOR	7
4.1. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001	8
4.2.GESTIÓN METROLÓGICA 10012	8
4.3.SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN EL SECTOR AEROESPACIAL EN 9100	9
4.4.SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD EN EL SECTOR FERROVIARIO IRIS	9
4.5.SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE PRODUCTOS SANITARIOS ISO 13485	9
4.6.SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE BUENAS PRÁCTICAS DE FABRICACIÓN DE PRODUCTOS COSMÉTICOS ISO 22716	10
4.7.SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD PARA LAS EMPRESAS DE TRANSPORTES UNO 179002	10
4.8.SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN CENTROS TÉCNICOS DE TACÓGRAFOS DIGITALES UNE 66926	10
4.9.SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD EN SERVICIOS TI ISO/IEC 20000	11

4.10. MODELO DE MADUREZ DE LA INGENIERÍA DEL SOFTWARE ISO/15504-SPICE.....	11
4.11. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL PRODUCTO SOFTWARE ISO 25000.....	12
4.12. SISTEMA DE GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES ISO 10002.....	12
4.13. MODELOS DE EXCELENCIA	12
4.13.1. GESTIÓN AVANZADA ISO 9004.....	12
4.13.2. EVALUACIÓN EFQM	13
4.13.3. MODELO FUNDIBEQ.....	13
4.14. CALIDAD DEL PRODUCTO	13
4.15. CALIDAD DEL SERVICIO	13
4.15.1. CALIDAD DEL COMERCIO UNE 175001.....	13
4.15.2. CARTAS DE SERVICIOS.....	14
4.15.3. CALIDAD EN SERVICIOS SOCIALES.....	14
4.15.4. CALIDAD EN SERVICIOS DE ESTUDIO DE MERCADO.....	15
4.15.5. CALIDAD EN LA FORMACIÓN VIRTUAL.....	15
5. CERTIFICACIONES MEDIOAMBIENTALES QUE OFRECE AENOR	15
5.1.SISTEMA DE GESTION AMBIENTAL USO 14001.....	16
5.1.1. VERIFICACIONES EMAS.....	16
5.1.2. GESTIÓN DE ECODISEÑO 14006.....	16
5.1.3. GESTIÓN MINERA SOSTENIBLE UNE 22480.....	17
5.2.EFICIENCIA ENERGETICA.....	17
5.2.1. CERTIFICACION DEL SISTEMA DE GESTIÓN ENERGÉTICA ISO 50001.....	17
5.2.2. VERIFICACIÓN AUDITORIA ENERGÉTICA.....	18
5.2.3. CLASIFICACION DE PROVEEDORES DE SERVICIOS ENERGÉTICOS.....	18
5.3.CAMBIO CLIMÁTICO Y HUELLA DE CARBONO.....	19
5.3.1. VERIFICACIÓN REGLAMENTARIA DE EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO (GEI).....	19
5.3.2. VERIFICACIÓN VOLUNTARIA INVENTARIO DE EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO (GEI) SEGÚN ISO 14064.....	19

5.3.3. VALIDACIÓN Y VERIFICACIÓN DE PROYECTOS DEL MECANISMO DE DESARROLLO LIMPIO.....	20
5.3.4. DETERMINACIÓN DE PROYECTOS DE APLICACIÓN CONJUNTA.....	20
5.3.5. HUELLA DE CARBONO DE PRODUCTOS, SERVICIOS, ORGANIZACIONES Y EVENTOS.....	20
5.4. GESTIÓN FORESTAL.....	20
5.4.1. SISTEMAS DE GESTIÓN FORESTAL SOSTENIBLES.....	20
5.4.2. CADENA DE CUSTODIA DE PRODUCTOS FORESTALES.....	21
5.4.3. CERTIFICACIÓN BIOMASUD DE BIOCOMBUSTIBLES SOLIDOS DE USO DOMESTICAS.....	21
5.4.4. CERTIFICACIÓN ENPLUS DE PELLETS DE MADERA PARA USOS TÉRMICOS.....	21
5.5.CERTIFICACIÓN AMBIENTAL DE PRODUCTOS Y SERVICIOS.....	22
5.5.1. INSTALACIONES DE TRATAMIENTO DE VEHICULOS AL FINAL DE SU VIDA ÚTIL.....	22
5.5.2. CENTROS DE RECOGIDA Y RECUPERACIÓN PAPEL Y CARTÓN.....	22
5.5.3. MARCA AISE SOSTENIBILIDAD DE DETERGENTE.....	22
5.5.4. LUCHA BIOLÓGICA CONTRA PLAGAS.....	23
5.5.5. LEAF MARQUE- PRODUCCIÓN HORTOFRUTÍCOLA.....	23
5.5.6. TESCO NURTURE-PRODUCCIÓN HORTOFRUTÍCOLA.....	23
5.5.7. AENOR GLOBAL EPD-DECALRACIÓN AMBIENTAL DE PRODUCTO DAP VERIFICADO.....	23
6. METODOLOGÍA Y OBJETIVO DE ESTUDIO	24
7. RESULTADOS.....	24
8. CONCLUSIONES.....	34
9. BIBLIOGRAFIA /WEBGRAFÍA CONSULTADAS.....	36

RESUMEN

Actualmente tanto empresas como consumidores están recibiendo una mayor responsabilidad sostenible y son mayores sus exigencias de cara a las empresas a favor del Medio Ambiente y Calidad. Por ello en este trabajo se analiza el comportamiento voluntario generalizado de las empresas productoras de AOVES con respecto a las certificaciones Medioambientales y de calidad haciendo mención a una empresa modelo en gestión y certificación de gran prestigio en nuestra comarca, llamada Castillo De Canena.

ABSTRACT

Nowadays, the entrepreneurs and the consumers are receiving more sustainable responsibilities and their exigencies with the companies are bigger regarding to the environment. Therefore, the generalized performance of the extra virgin olive oil producer is analyzed in this project in relation to the environmental and quality certifications referring to an exemplary company in management and certification with a large prestige in our region, called Castillo de Canena.

1. INTRODUCCIÓN

En la actualidad factores como, repercusiones económicas, mejoras de imagen, repercusión social o la obtención de tener una ventaja competitiva por parte de las organizaciones, dan lugar a un alto nivel de preocupación por la manutención y cuidado del medio ambiente por parte de consumidores y sobre todo para las empresas como estrategia de diferenciación.

Además de que el consumidor valora la salud y la calidad como factor prioritario no hay que dejar de lado que los consumidores se dejan llevar en su decisión de compra por motivaciones medioambientales (Gracia y Magistris, 2007; Vega, Parras, Torres y Murgado, 2011), por ello las empresas apuestan por una gestión y elaboración de productos con sistemas sostenibles y respetuosos con el entorno (Kotler, 2011).

El principal objetivo de las empresas además de buscar la satisfacción del cliente es poder llegar a un producto de calidad, con una seguridad alimentaria, en apoyo por el cambio climático y la gestión sostenible de los recursos naturales, con el correspondiente mantenimiento de una economía rural viva y una correcta conservación del paisaje, todo esto con un único fin, proteger y salvaguardar la biodiversidad gestionando una agricultura sostenible desde una perspectiva medioambiental.

Uno de los potenciales más importantes es la administración que se encarga de legislar para evitar que agentes como las empresas desarrollen prácticas que perjudiquen al entorno que nos rodea.

El consumidor hoy día está más concienciado y se interesa por encontrar productos naturales y saludables valorando la calidad de los mismos (Mili,2005) puntos que tanto administraciones públicas como empresas de este sector, elaboran productos con muy buena calidad tanto en sus propiedades fisicoquímicas como en otros rangos de calidad, así como composiciones, contenidos (Tous,Romero y Hermoso, 2013).

Se trabajan aspectos de calidad percibidos que son cercanos al consumidor, como es el precio, el envase, certificados de calidad como denominación de origen diferenciadores, aprovechando que hay un número elevado de consumidores que están dispuestos a pagar un poco más por esa garantía de calidad y seguridad en la compra (Vecchio y Annunziata, 2011; Duquenne y Vlontzos, 2012), por ello en el caso del olivar son de gran importancia las certificaciones ecológicas e integradas, que representan el empleo y elaboración de un sistema respetuoso con el medio ambiente para obtener un producto de gran calidad elaborado bajo

dicha certificación, y así la misma empresa obtener una ventaja competitiva de diferenciación para que en el comportamiento del consumidor influya positivamente a la hora de adquirir productos oleícolas ya que busca productos seguros y con esto mejorar la actitud y la disposición a comprar (Muñoz, Montoro y Castañeda, 2006).

Por tanto las administraciones públicas están comprometidas a aplicar un esfuerzo sobre las etiquetas y certificaciones correspondientes a la agricultura ecológica ayudando al desconocimiento de los clientes, ya que las empresas deben de ofrecer algún mecanismo que certifique la calidad de sus productos para comunicar esta garantía de compra al consumidor, que nos indique factores de alimentación saludable, seguridad y calidad del producto y medio ambiente (Vega et al, 2011) ya que se necesita información externa para el desconocimiento acerca de lo que es un producto ecológico (Muñoz et al, 2006; Vega et al, 2011) para dar a conocer propiedades y atributos diferenciales de los productos ecológicos y así ayudar a comprender y demostrar la diferencia de precio respecto a los aceites convencionales.

Por ello, con este estudio de mercado queremos dar a conocer el gran esfuerzo de las empresas que contribuyen con el medio ambiente a través de su certificaciones y reconocimientos, explicando por un lado que son las certificaciones y certificados que nos ofrece AENOR, haciendo mención sobre todo a las certificaciones de calidad y medio ambiente, y por otro lado los resultados obtenidos de la entrevista en profundidad de la empresa Castillo de Canena, donde hemos podido comprobar los certificados que tiene fuera de AENOR.

2. CERTIFICACIONES

Como se ha expuesto anteriormente, uno de los problemas del consumidor es la identificación de aquellos productos elaborados de forma respetuosa con el medio ambiente y que poseen unos estándares mínimos de calidad los cuales se desconocen si no se tienen unos conocimientos mínimos de etiquetado. Para solventar este problema las empresas cuentan con estándares mínimos de calidad y medio ambientales que pueden certificar mediante órganos reguladores como es el caso para España de AENOR. de esta forma, las empresas pueden garantizar su consumo transmitiendo al consumidor un valor añadido en sus productos.

Dada la importancia de las certificaciones en este capítulo se presenta una breve revisión de las principales certificaciones que existen en el mercado.

2.1. ¿QUÉ ES UNA CERTIFICACIÓN?

Una certificación¹ es un procedimiento por el cual se asegura que un producto, proceso, sistema o servicio se ajusta a las normas siendo útil para transmitir una credibilidad, mostrando con ello que el producto, proceso o servicio cumple con las exigencias de los clientes. Es una actividad a cargo de los Organismos Nacionales de Certificación, que son personas morales acreditadas que cumplen con dicho objeto social.

2.2. PROCESO DE CERTIFICACIÓN

La certificación es una estrategia muy útil para aumentar la credibilidad, mostrando así que su producto o servicio cumple con las exigencias de los clientes. Para algunas empresas o industrias, la certificación es un requisito prioritario o no, dependiendo de las necesidades del mercado.

La Organización Internacional de Normalización (ISO) es un órgano cuyo principal objetivo es la creación de estándares internacionales². Se trata de un órgano independiente no gubernamental compuesto por 161 países y cuya finalidad a través de expertos es compartir conocimientos y desarrollar estrategias basadas en el diálogo, la voluntariedad y apoyo a la innovación a la vez, que aporta soluciones a retos globales.

ISO tiene la Secretaría Central en Ginebra (Suiza) y funciona a través de normas, una norma que es un documento que proporciona los requisitos, específicamente para asegurar que los materiales, productos, procesos y servicios son adecuados para su propósito. ISO ha publicado más de 21000 Normas Internacionales que se pueden adquirir en la tienda ISO a través de sus miembros.

La International Organization Of Standardization no realiza certificaciones sino que desarrolla las normas internacionales y no está involucrada en su certificación, por lo que no emite dichos documentos. Esto se debe por *organismos de certificación externos*, que se trata de organización o empresas homologadas con capacidad para la certificación, de todos modos el Comité de ISO sobre la evaluación de la conformidad (CASCO) ha hecho una gran variedad de normas relacionadas con el proceso de certificación, que son utilizados por estos organismos homologados de ámbito nacional para cada uno de los países miembros y que para el caso de España se trata de la Asociación Española De Normalización y Certificación.

¹ Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) www.aenor.es

² International Organization of Standardization (ISO) www.iso.org

2.3. ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN. AENOR

2.3.1. ¿QUÉ ES AENOR?

La Asociación Española de Normalización y Certificación es una entidad privada sin ánimo de lucro que se creó en 1963³. Su actividad contribuye a mejorar la calidad y competitividad de las empresas, sus productos y servicios.

AENOR, a través del desarrollo de normas técnicas y certificaciones, contribuye a mejorar la calidad y competitividad de las empresas de sus productos y servicios, de esta forma ayuda a las organizaciones a generar uno de los valores más apreciados en la economía actual: la confianza.

AENOR es el organismo legalmente responsable del desarrollo y difusión de las normas técnicas en España. Las normas indican cómo debe ser un producto o cómo debe funcionar un servicio para que sea seguro y responda a lo que el consumidor espera de él.

La labor que ha realizado desde su creación, hace que los certificados de AENOR, tengan mucho prestigio a nivel mundial, por la elaboración de gran cantidad de certificados a más de 60 países, ya que también es considerada una de las 10 certificadoras más importante del mundo. En España tiene, a través de 20 sedes, así como presencia permanente en 12 países principalmente de Iberoamérica y Europa.

3. TIPOLOGÍA DE CERTIFICACIONES

La certificación es la acción llevada a cabo por una entidad independiente de las partes interesadas mediante la que se manifiesta que una organización, producto, proceso o servicio, cumple los requisitos definidos en unas normas o especificaciones técnicas.

3.1. CALIDAD

En un mercado cada vez más competitivo, la calidad es un factor muy importante ya que es lo que los hace diferenciarse de las demás competidores.

³ Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) www.aenor.es

Desde sus inicios AENOR, tiene como labor extender la cultura de la calidad entre el tejido económico, ya que AENOR ha sido partícipe de que hoy por hoy España sea el segundo país de Europa y cuarto del mundo en Gestión de la calidad ISO 9001.

Producto con calidad reconocida, los clientes cada vez son más exigentes con la calidad en los productos, por lo tanto los fabricantes están interesados en demostrar el cumplimiento de los requisitos demandados por sus clientes, proporcionando una confianza y un valor competitivo diferencial.

3.2. I+D+I

La investigación, el desarrollo tecnológico y la innovación en un país son factores críticos para determinar su crecimiento económico, el nivel de bienestar y su competitividad.

La certificación de actividades de I+D+I que realiza AENOR, permite sistematizar las actividades de investigación, desarrollo e innovación, beneficiarse de importantes deducciones fiscales, reducir la incertidumbre y aumentar la eficiencia en la gestión.

3.3. CERTIFICACIONES MEDIOAMBIENTALES

AENOR ofrece la mayor variedad de certificados, validaciones y verificaciones ambientales, que permiten a una organización acreditar su compromiso con el medio ambiente, disminuyendo los impactos y favoreciendo la mejor gestión de los recursos. Los reconocimientos emitidos por AENOR ayudan a que el compromiso ambiental sea también un factor de diferenciación competitiva.

El respaldo de AENOR a las buenas prácticas en materia ambiental va desde los sistemas generales de gestión ambiental, como el ISO 14001 a los que atienden áreas como el ecodiseño o la gestión energética. AENOR se adelantó en el apoyo a las empresas en sus compromisos derivados del Protocolo de Kioto, siendo la primera entidad española acreditada ante la ONU.

3.4. RIESGOS Y SEGURIDAD

Las organizaciones comprometidas con la gestión de riesgos son conscientes de que la implantación de normas les brinda la posibilidad de llevar a cabo esta gestión de manera más eficaz, maximizando oportunidades y minimizando pérdidas.

La gestión de los distintos riesgos debe incluirse en los planes estratégicos y de gestión de las organizaciones como un factor imprescindible para su éxito. AENOR le ofrece sus servicios de certificación basados en los estándares, normas y referencias legales más exigentes, en los ámbitos de la seguridad y salud laboral, seguridad de productos e instalaciones, seguridad de la información, seguridad alimentaria y seguridad en la cadena de suministro.

3.5. RESPONSABILIDAD SOCIAL

Cada vez más organizaciones contemplan a la Responsabilidad Social como un criterio a tener en cuenta en su toma de decisiones y demandan una evaluación independiente, ya sea de su sistema global de gestión de Responsabilidad Social, como de elementos específicos de la misma. Accesibilidad física, accesibilidad web, empresas familiarmente responsables, memorias de sostenibilidad.

AENOR ha iniciado la certificación según el referencial IQNet SR10, documento técnico que establece los requisitos para implantar un Sistema de Gestión de la Responsabilidad Social en las organizaciones apostando por la mejora continua y contemplando de forma sistemática y eficaz la relación con todos los grupos de interés de una organización.

3.6. SERVICIOS DE INSPECCIÓN

La creciente globalización está haciendo que muchas empresas compren y vendan sus productos o servicios al exterior, por lo que se crean nuevas necesidades de servicios, como inspecciones de las mercancías para comprobar que todo está correctamente y cumplen los requisitos de la legislación del país de destino y del cliente.

AENOR realiza inspecciones en nombre de clientes privados, de sus organizaciones con el objetivo de proveerles información sobre la conformidad con la legislación, normas, o especificaciones que sean de aplicación.

El alcance de la inspección puede incluir verificación de proveedores, de la fabricación y de la cantidad, calidad, embalaje, etiquetado y marcas de la mercancía, así como la supervisión de la carga del contenedor. Con el servicio de inspección, AENOR asegura que las mercancías que llegan al lugar de destino son conformes con las especificaciones requeridas.

Una vez identificados y explicados toda la tipología de certificaciones y dada la importancia del consumidor nos centramos en las certificaciones de calidad y del medio ambiente.

3.7. CERTIFICACIÓN POR SECTORES

AENOR ofrece la posibilidad de obtener certificaciones específicas de cada uno de los sectores de actividad entre las que podemos destacar la siguiente tipología ofrecida:

FIGURA 1. : CERTIFICACIÓN DE SECTORES



Fuente: www.aenor.es

4. CERTIFICACIONES DE CALIDAD OFRECIDAS POR AENOR

SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El mejor aliado de la competitividad. En un mercado cada vez más globalizado, la calidad es un factor estratégico imprescindible. Desde su creación, en 1986, AENOR trabaja intensamente para extender la cultura de la calidad entre el tejido económico. AENOR ha contribuido notablemente a que hoy España sea el segundo país de Europa y cuarto del mundo en Gestión de la Calidad ISO 9001.⁴

Además de esta norma general, existen certificaciones que atienden las necesidades específicas de sectores. Entre estos se encuentran el aeroespacial, automoción o las certificaciones relacionadas con la calidad del servicio en distintos tipos de establecimientos

⁴ Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) www.aenor.es

turísticos o en pequeños comercios. El sector servicios cada vez hace un uso más extensivo de las ventajas de la certificación.

4.1 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001

Gracias a la implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad según la norma UNE-EN ISO 9001, la organización demuestra su capacidad para proporcionar de forma coherente productos o servicios que satisfacen los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables.

Entre otras ventajas, tiene la posibilidad de cumplir con clientes que, cada vez más, requieren proveedores certificados, aumentar la posibilidad de incrementar sus ventas en la Unión Europea, mejorar los sistemas de calidad propios, así como la documentación y los proveedores en cuanto a desempeño, e igualmente generar una mayor confianza entre proveedores y clientes.

Esta norma internacional promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implanta y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, basado a su vez en el ciclo de mejora continua PDCA (Planificar, Hacer, Comprobar, Actuar).

4.2. GESTIÓN METROLÓGICA ISO 10012

La norma UNE-EN ISO 10012:2003 especifica requisitos genéricos y proporciona orientación para la gestión de los procesos de medición y para la confirmación metrológica del equipo de medición utilizado para apoyar y demostrar el cumplimiento de requisitos metrológicos.

Las partes interesadas pueden acordar la utilización de esta norma como entrada para cumplir los requisitos del sistema de gestión de las mediciones en actividades de certificación.

Sistema de gestión de la calidad en el sector automoción ISO /TS 16949.

La norma UNE-ISO/TS 16949:2009 establece los requisitos particulares para la aplicación de Norma ISO 9001 para la producción en serie y piezas de recambio original en la industria del automóvil. La certificación es un requisito indispensable para todos los proveedores que suministran directamente a los constructores y dependiendo de los requisitos contractuales de los clientes, también para proveedores de los niveles inferiores.

El objetivo principal de la Norma UNE-ISO/TS 16949 es la mejora continua, poniendo énfasis en la prevención de defectos y de los desperdicios en la cadena de suministro.

4.3. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL SECTOR AEROESPACIAL EN 9100

La serie de Normas UNE-EN 9100:2010, UNE-EN 9110:2015 y UNE-EN 9120:2011 proporciona un enfoque específico para las empresas del sector aeroespacial añadiendo requisitos adicionales a la UNE-EN ISO 9001 que tiene por objetivo el aumento de la calidad, fiabilidad y seguridad de los productos aeroespaciales.

A partir del modelo definido en la norma EN 9100, el IAQG y otras asociaciones nacionales como ASD y ATECMA establecieron un mecanismo de certificación, con reconocimiento mundial, que se ha denominado esquema ICOP, Industry Controlled Other Party.

4.4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL SECTOR FERROVIARIO IRIS

En el año 2005 y creado por iniciativa de UNIFE, con el apoyo de los principales fabricantes e integradores de sistemas fue elaborada la Norma IRIS con el principal objetivo de mejorar la calidad de la cadena de suministro, la prevención de defectos y su reducción mediante la implantación de un sistema de evaluación continua que permite cuantificar la mejora conseguida mediante un proceso de medición basado en niveles de eficacia.

4.5. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE PRODUCTOS SANITARIOS ISO 13485

La norma UNE-EN ISO 13485:2013 está basada en la Norma UNE-EN ISO 9001:2000 y recoge los requisitos de un sistema de gestión de la calidad para que pueda ser utilizado por una organización, en el diseño y desarrollo, producción, instalación o prestación de servicios de productos sanitarios. Utilizar productos sanitarios que cumplan con esta norma, contribuye a aumentar la calidad de la asistencia sanitaria prestada. Es una Norma armonizada para todas las directivas de producto sanitario.

Está pensada como herramienta con la que mantener la eficiencia y efectividad de los procesos, más que como modelo de mejora del negocio, por lo que es absolutamente complementaria con la Norma UNE EN ISO 9001 .2000.

4.6. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE BUENAS PRÁCTICAS DE FABRICACIÓN DE PRODUCTOS COSMÉTICOS ISO 22716

La norma UNE-EN ISO 22716:2008 proporciona directrices para la producción, control, almacenamiento y expedición de productos cosméticos. Estas directrices abordan aspectos relacionados con la gestión de los factores humanos, técnicos y administrativos que afectan a la calidad del producto.

Las buenas prácticas de fabricación (BPF) constituyen el desarrollo práctico del concepto de aseguramiento de la calidad y están basadas en un criterio científico sólido y en las evaluaciones de riesgo. El objetivo de estas directrices de BPF es definir las actividades que permitan obtener un producto que cumpla con las características definidas.

4.7. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LAS EMPRESAS DE TRANSPORTES UNO 179002

La certificación de sistemas de gestión de la calidad para empresas de transporte sanitario, garantiza el cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001 en los procesos más críticos del transporte de pacientes.

Esta certificación se ha desarrollado conforme a la Norma UNE 179002:2011, que incluye consejos y recomendaciones, desarrollados de manera concreta para las empresas del sector de transporte sanitario.

4.8. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN CENTROS TÉCNICOS DE TACÓGRAFOS DIGITALES UNE 66926

Desde enero de 2006 todos los vehículos de nueva matriculación de transporte de mercancías de más de 3.500 kg de masa máxima autorizada y de transporte de viajeros de más de nueve plazas, incluido el conductor, están obligados a incorporar el tacógrafo digital.

Para controlar adecuadamente las intervenciones de los tacógrafos digitales se desarrolló el Real Decreto 425/2005, que establece los requisitos técnicos y normas de actuación que deben cumplir los centros técnicos para la instalación, verificación, control e

inspección de tacógrafos digitales. En esta disposición legal se establece el requisito de que los centros deben estar certificados con la Norma UNE-EN ISO 9001 de gestión de la calidad y la UNE 66926:2012.

4.9. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN SERVICIOS TI ISO/IEC 20000

La Norma UNE-ISO/IEC 20000-1:2011 promueve la adopción de un enfoque de procesos integrados para una provisión eficaz de servicios gestionados de TI, que satisfaga los requisitos del negocio y de los clientes a través de la mejora continua mediante el modelo PDCA.

Con la implantación de la Norma UNE-ISO/IEC 20000-1 se logra que los servicios TI estén orientados al negocio, es decir, el objetivo básico y fundamental del área de explotación/producción es dar un servicio con la máxima calidad bien a la propia organización, o bien a sus clientes externos. El Código de Buenas Prácticas es la segunda parte de la Norma UNE-ISO/IEC 20000-2:2007 y representa el conjunto de mejores prácticas adoptadas y aceptadas por la industria en esta materia.

4.10. MODELO DE MADUREZ DE LA INGENIERÍA DEL SOFTWARE ISO/IEC 15504-SPICE

El esquema de certificación está basado en un modelo de procesos del ciclo de vida del software de acuerdo con la Norma ISO/IEC 12207 y del método para evaluar la calidad y madurez de los mismos, ISO/IEC 15504 parte 2 y 7.

El modelo contempla la evaluación y mejora por niveles de madurez, es decir, diferentes estados en los que puede encontrarse una organización en función de la calidad de sus procesos. Estos niveles de madurez van desde el nivel más básico, el cero, hasta el más maduro el 5. Cada uno de los niveles tiene un conjunto de procesos asociados que están definidos en la Norma ISO/IEC 12207 y son específicos para el desarrollo del software. Las factorías de software o áreas de desarrollo irán implantando poco a poco en el tiempo los procesos de cada nivel para conseguir así una evaluación de su factoría de software por niveles de madurez, que AENOR certificará año tras año.

4.11. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL PRODUCTO SOFTWARE ISO 25000

Las normas de la familia ISO/IEC 25000, conocida como SQuaRE (Software Product Quality Requirements and Evaluation) crean un marco de trabajo común para evaluar la calidad del producto de software.

La certificación de la calidad del producto software con ISO/IEC 25000 permite a las empresas que desarrollan software conocer la calidad de sus productos y a las empresas que compran software, decidirse por una solución u otra en función de sus necesidades.

4.12. SISTEMA DE GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES ISO 10002

La norma UNE-ISO 10002 establece una serie de directrices que deben ser observadas por una organización que desee implantar un Sistema de Gestión de Quejas y Reclamaciones.

La Norma, como es habitual en las normas de calidad de sistemas de gestión, establece un ciclo PDCA en su desarrollo y da indicaciones sobre la planificación, el diseño, la operación, el mantenimiento y la mejora del proceso de tratamiento de quejas y reclamaciones.

4.13. MODELOS DE EXCELENCIA

4.13.1. GESTIÓN AVANZADA ISO 9004

La Certificación en Gestión Avanzada 9004 es la nueva herramienta de mejora de la gestión, que pone AENOR a disposición de las organizaciones que desean avanzar hacia la excelencia. Satisface la necesidad de aquellas organizaciones cuya gestión ha evolucionado y sobrepasa los criterios de cumplimiento de ISO 9001.

Es una autoevaluación que realiza la propia empresa conforme a la norma UNE 66174:2010 "Guía para la evaluación del sistema de gestión para el éxito sostenido de una organización según la norma UNE-EN ISO 9004:2009" y que, posteriormente verifica un equipo de expertos de AENOR.

4.13.2. EVALUACIÓN EFQM

El esquema de reconocimiento a la excelencia europea ha sido creado para distinguir a aquellas organizaciones que siguen una estrategia orientada hacia la Excelencia y que han logrado alcanzar los objetivos marcados.


El Modelo EFQM de Excelencia está compuesto por nueve criterios diferenciándose claramente dos partes: el grupo formado por los llamados "Agentes Facilitadores" que se refieren a lo que la hace organización y cómo lo hace, y el grupo de criterios "Resultados" que dan cuenta de los éxitos obtenidos por la organización respecto a todos los grupos de interés (clientes, trabajadores, sociedad, proveedores) y en relación al cumplimiento del plan estratégico.

4.13.3. MODELO FUNDIBEQ

Fundación independiente y abierta, compuesta por empresas públicas y privadas y de la Administración Pública, que contribuye a mejorar la competitividad e imagen del tejido económico y social de la Comunidad Iberoamericana.

4.14. CALIDAD DEL PRODUCTO

Marca N del producto certificado

La marca AENOR  de producto certificado es una marca de conformidad con normas. Los productos a los que se les concede esta marca se someten a distintas evaluaciones y controles para comprobar su conformidad con las normas correspondientes.

Para certificar cada producto o familia de productos, AENOR desarrolla un sistema particular de certificación en el que se indican las normas y especificaciones técnicas aplicables al producto, las reglas particulares y los procedimientos necesarios.

4.15. CALIDAD DE SERVICIO

4.15.1. CALIDAD DE COMERCIO UNE 175001

El certificado Marca N AENOR de Servicio de Calidad Comercial se basa en los requisitos que establece la norma UNE 175001 de Calidad de Servicio para el Pequeño Comercio que permitan satisfacer las expectativas de los clientes.

La norma UNE 175001 es una eficaz herramienta para reforzar la competitividad del pequeño comercio e implica el compromiso de los establecimientos por la mejora continua. El certificado tiene una vigencia de 3 años.

Calidad turística. Cualquier empresa turística, cuyo sector de actividad disponga de Norma de referencia, puede optar a la marca *Q* de calidad Turística Española, marca de calidad, que otorga el Instituto para la Calidad Turística Española- ICTE.

AENOR se encarga de llevar a cabo las auditorías que aseguren el cumplimiento con los requisitos establecidos en las Normas, a fin de asegurar un servicio de calidad, seguridad y profesionalidad.

4.15.2. CARTAS DE SERVICIOS

El objetivo de la Norma UNE 93200:2008 es especificar los requisitos mínimos del contenido y del proceso de elaboración, seguimiento y revisión de las Cartas de Servicios, que se han convertido en una de las herramientas más utilizadas, tanto por las Administraciones Públicas, como por las empresas privadas, para comunicar a sus usuarios los servicios que prestan y los compromisos que asumen en su prestación, convirtiéndose en una iniciativa fundamental para la modernización de la gestión de numerosas organizaciones.

Las cartas de servicios representan un soporte fundamental en la mejora continua, facilitando las relaciones con los usuarios y sirviendo para definir estándares de servicio, permitiendo establecer objetivos ambiciosos que logren el mayor impacto posible en los usuarios.

4.15.3. CALIDAD EN SERVICIOS SOCIALES

Los esquemas de certificación de servicio referidos a las normas de la familia UNE 158000 para los servicios prestados en Centros residenciales UNE 158101, Centros de día/noche UNE 158201, Ayuda a domicilio UNE 158301 y Teleasistencia UNE 158401 están concebidos para regular de forma homogénea aspectos de las instalaciones, el equipamiento, la prestación del servicio, la información y comunicación de los usuarios, la contratación de los servicios, los protocolos de atención higiénico-sanitarios y psicosocial, los recursos humanos y la gestión de la calidad, para establecer las bases de un sistema de servicios que genere confianza en la sociedad.

4.15.4. CALIDAD EN SERVICIOS DE ESTUDIO DE MERCADO.

El objetivo de la norma UNE-ISO 20252 es asegurar a los clientes que contraten un estudio de mercado, social o de opinión que éste ha sido realizado por una organización de confianza que ha implantado las mejores prácticas de control y seguimiento para asegurar el cumplimiento de este exigente estándar internacional.

Durante la auditoria se realiza un seguimiento pormenorizado del trabajo realizado en cada una de las fases del proceso de investigación, tanto en la gestión del trabajo técnico, en la recogida de datos en Campo (personal, telefónico, on-line) o en la Gestión y Tratamiento de los Datos.

4.15.5. CALIDAD EN LA FORMACIÓN VIRTUAL

Esta certificación está dirigida a los suministradores de formación virtual ya que les permite identificar la calidad de su oferta de una forma clara y reconocida y mejorar la comercialización de sus acciones formativas. Así mismo, permite a los alumnos y clientes, seleccionar la oferta formativa que mejor se adecúa a sus necesidades.

La Norma UNE 66181 de Calidad de la Formación Virtual proporciona los conocimientos necesarios para certificar las diferentes acciones formativas en aspectos claves como calidad de contenido y recursos empleados.

5. CERTIFICACIONES MEDIOAMBIENTALES QUE OFRECE AENOR

AENOR ofrece el mayor catálogo de certificados, validaciones y verificaciones ambientales, que permiten a una organización acreditar su compromiso con el medio ambiente, minimizando los impactos y favoreciendo la mejor gestión de los recursos. Los reconocimientos emitidos por AENOR ayudan a que el compromiso ambiental sea también un factor de diferenciación competitiva. ⁵

El respaldo de AENOR a las buenas prácticas en materia ambiental va desde los sistemas generales de gestión ambiental, como el ISO 14001 a los que atienden áreas como el ecodiseño o la gestión energética; o bien se dirigen a sectores concretos, como el forestal. AENOR se adelantó en el apoyo a las empresas en sus compromisos derivados del Protocolo de Kioto, siendo la primera entidad española acreditada ante la ONU.

⁵ Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) www.aenor.es

5.1. SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL ISO 14001

De manera progresiva, las organizaciones, independientemente de su actividad, tamaño o ubicación geográfica, tienen que cumplir con un mayor número de exigencias ambientales impuestas por la Administración, los clientes y la sociedad en general. Por ello, resulta imprescindible el uso de herramientas que integren el medio ambiente en la gestión global de la empresa.

La implantación de un Sistema de Gestión Ambiental de acuerdo a la norma UNE-EN ISO 14001 le ofrece la posibilidad de sistematizar, de manera sencilla, los aspectos ambientales que se generan en cada una de las actividades que se desarrollan en la organización, además de promover la protección ambiental y la prevención de la contaminación desde un punto de vista de equilibrio con los aspectos socioeconómicos.

Gracias a la implantación de un Sistema de Gestión Ambiental según la norma internacional ISO 14001, su organización se posicionará como socialmente responsable, diferenciándose de la competencia y reforzando, de manera positiva, su imagen ante clientes y consumidores.

5.1.1. VERIFICACION EMAS

EMAS, al igual que ISO 14001, propone una sistemática eficaz y flexible para ayudar a las organizaciones a gestionar y mejorar, de manera continua, su labor ambiental. Sin embargo, además de incluir y exigir el cumplimiento de todos y cada uno de los requisitos de la norma ISO 14001, EMAS contiene otros requisitos adicionales.

Un factor fundamental que distingue a EMAS es el suministro periódico de información ambiental, a través de una *Declaración Ambiental* (documento público que, redactado de manera clara y concisa, debe incluir información fiable y contrastada sobre el comportamiento ambiental de la organización y el resultado de sus acciones, constituyendo un instrumento de comunicación y transmisión de información ambiental).

5.1.2. GESTIÓN DE ECODISEÑO 14006

Ecodiseñar es identificar, en el momento mismo en que se proyecta un producto/servicio, todos los impactos ambientales que se pueden producir en cada una de las fases de su ciclo de vida, con el fin de intentar reducirlos al mínimo, sin menoscabo de su calidad y aplicaciones.

El certificado de Ecodiseño de AENOR demuestra que la organización ha adoptado un sistema de gestión para identificar, controlar y mejorar de manera continua los aspectos ambientales de sus productos y/o servicios facilitando información a sus clientes sobre los productos que han incorporado mejoras ambientales a través del diseño, de acuerdo con la norma UNE-EN ISO 14006.

5.1.3. GESTIÓN MINERA SOSTENIBLE UNE 22480

Facilitar información objetiva, clara y transparente sobre los esfuerzos e inversiones realizados por un gran número de empresas mineras es de vital importancia para que las comunidades, entidades públicas y la sociedad conozcan y compartan estos esfuerzos.

Las normas UNE 22480:2015 y UNE 22470:2015 permiten realizar de manera sistemática el seguimiento y control de indicadores de sostenibilidad, complementados con los establecidos en los principales documentos de referencia a nivel mundial, para un adecuado establecimiento de objetivos de mejora continua basándose en informaciones objetivas, que redunden en resultados más satisfactorios de los indicadores en ejercicios posteriores.

5.2. EFICIENCIA ENERGÉTICA

5.2.1. CERTIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN ENERGÉTICA ISO 50001

El Sistema de Gestión Energética es la parte del sistema de gestión de una organización dedicada a desarrollar e implantar su política energética, así como a gestionar aquellos elementos de sus actividades, productos o servicios que interactúan con el uso de la energía (aspectos energéticos).

La norma UNE-EN ISO 50001:2011 establece los requisitos que debe poseer un Sistema de Gestión Energética, con el fin de realizar mejoras continuas y sistemáticas del rendimiento energético de las organizaciones.

La certificación de un sistema de gestión energética asegura por tercera parte el control y seguimiento sistemático de los aspectos energéticos y la mejora continua del desempeño energético. Ello contribuye a un uso de la energía más eficiente y más sostenible, otorgando confianza en el sistema de gestión.

5.2.2. VERIFICACIÓN DE AUDITORÍA ENERGÉTICA

La verificación de auditoría energética de acuerdo con la norma UNE-EN 16247-1:2012 asegura por tercera parte que la auditoría energética se ha realizado cumpliendo los requisitos establecidos en la citada norma, otorgando confianza en sus resultados.

Respuesta de las instalaciones de energía eólica ante huecos de ten El Objeto es certificar la capacidad de las instalaciones de generación de energía eléctrica que utilicen la energía eólica como fuente exclusiva de energía primaria (grupo b.2 del Real Decreto 661/2007), para mantenerse acopladas al sistema eléctrico, sin sufrir desconexión por causa de los huecos de tensión directamente asociados a la existencia de cortocircuitos correctamente despejados que puedan presentarse en el sistema eléctrico.

Esta característica es exigible a las instalaciones eólicas según se indica en el Real Decreto 661/2007 del 25 de mayo, en el que se especifica la obligatoriedad de cumplir con lo exigido al respecto en el procedimiento de operación P.O. 12.3 (aprobado en Resolución de 4 de octubre de 2006 de la Secretaría General de Energía del Ministerio de Industria Turismo y Comercio).

Respuesta de las instalaciones de energía fotovoltaica ante huecos d El objeto es certificar la capacidad de las instalaciones de generación de energía eléctrica que utilicen la energía fotovoltaica como fuente exclusiva de energía primaria (grupo b.1.1 del Real Decreto 661/2007), para mantenerse acopladas al sistema eléctrico, sin sufrir desconexión por causa de los huecos de tensión directamente asociados a la existencia de cortocircuitos correctamente despejados que puedan presentarse en el sistema eléctrico en tensión.

5.2.3. CLASIFICACIÓN DE PROVEEDORES DE SERVICIOS ENERGÉTICOS

El proceso de compra de servicios energéticos es largo y la oferta de servicios energéticos, cada vez mayor, más compleja y dispersa.

Para simplificar el proceso de compra y acortar plazos de decisión, es necesario ofrecer un mercado más estructurado, claro y confiable, en el que la oferta de uno u otro proveedor sea más fácilmente comparable.

Con estos fines, AENOR certifica a los Proveedores de Servicios Energéticos (PSE) distinguiéndoles con una clasificación - auditoría / consultoría, explotación y/o inversión – así

como con una categorización de su experiencia y capacidades - facturación, número de técnicos, importe de los contratos y número de Comunidades Autónomas en las que trabaja -.

5.3.CAMBIO CLIMÁTICO Y HUELLA DE CARBONO

5.3.1. VERIFICACIÓN REGLAMENTARIA DE EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO (GEI)

Como resultado de los compromisos adquiridos tras la entrada en vigor del Protocolo de Kioto, las empresas españolas incluidas en el Plan Nacional de Asignación de emisiones tienen la responsabilidad y la obligación de asegurar que sus emisiones se controlan de forma eficiente y cumplen con los compromisos establecidos en la legislación vigente. Para ello, deben mostrar información de sus emisiones de Gases de Efecto Invernadero verificadas por un organismo acreditado independiente.

En virtud de esto, AENOR realiza la comprobación total de emisiones declarada por la instalación, estudia la exactitud de los sistemas de seguimiento aplicados y de los datos de las emisiones consideradas, verifica también el informe de emisiones realizado por la empresa, y emite un Informe y Dictamen de Verificación.

5.3.2. VERIFICACIÓN VOLUNTARIA INVENTARIO DE EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO (GEI) SEGÚN ISO 14064

En primer lugar, la norma UNE-EN ISO 14064-1 incluye los requisitos para determinar los límites de las emisiones y remociones de GEI de la organización e identificar las actividades o acciones específicas de la compañía con el objeto de mejorar la gestión de los GEI. Así mismo incluye los requisitos y orientaciones para la gestión de la calidad del inventario, el informe, la auditoría interna y las responsabilidades de la organización en las actividades de verificación. Por otro lado, la norma UNE-EN ISO 14064-2 incluye los principios y los requisitos para determinar escenarios de línea base de los proyectos y para hacer el seguimiento, cuantificar e informar del desempeño del proyecto en relación al escenario de la línea base y proporciona una base para los proyectos de GEI a validar o verificar.

5.3.3. VALIDACIÓN Y VERIFICACIÓN DE PROYECTOS DEL MECANISMO DE DESARROLLO LIMPIO

El proceso de validación de un proyecto del Mecanismo de Desarrollo Limpio (MDL) bajo el Protocolo de Kioto consiste en la comprobación del cumplimiento íntegro por una actividad de proyecto, de los requisitos establecidos por la Junta Ejecutiva del Mecanismo de Desarrollo Limpio y de la Secretaría de la Convención Marco de Naciones Unidas para el Cambio Climático. Si la actividad de proyecto cumple en su totalidad dichos requisitos, el proyecto es registrado y podrá generar Reducciones Certificadas de Emisiones de acuerdo a su funcionamiento.

5.3.4. DETERMINACIÓN DE PROYECTOS DE APLICACIÓN CONJUNTA

El proceso de determinación de un proyecto de Aplicación Conjunta (AC) bajo el Protocolo de Kioto consiste en la comprobación del cumplimiento íntegro por una actividad de proyecto, de los requisitos establecidos por el Comité de Supervisión de Aplicación Conjunta y por la Secretaría de la Convención Marco de Naciones Unidas para el Cambio Climático. Si la actividad de proyecto cumple en su totalidad dichos requisitos, el proyecto es registrado y podrá generar Unidades de Reducción de Emisiones de acuerdo a su funcionamiento.

5.3.5. HUELLA DE CARBONO DE PRODUCTOS, SERVICIOS, ORGANIZACIONES Y EVENTOS

La huella de carbono es una *ecoetiqueta* utilizada para describir el cálculo de las emisiones de todos los gases de efecto invernadero asociados a organizaciones, eventos o actividades o al ciclo de vida de un producto en orden a determinar su contribución al cambio climático y se expresa en toneladas de CO₂ equivalentes. La Huella de Carbono es un instrumento para determinar, evaluar y comunicar el efecto de los productos, servicios y organizaciones en el cambio climático.

5.4. GESTIÓN FORESTAL

5.4.1. SISTEMAS DE GESTIÓN FORESTAL SOSTENIBLES

La Gestión Forestal Sostenible (GFS) se define como la Administración y uso de los bosques de manera y en tal medida que mantengan su biodiversidad, productividad, capacidad de regeneración, vitalidad y su potencial de cumplir, ahora y en el futuro, funciones

ecológicas, económicas y sociales relevantes, a escala local, nacional y global, sin causar daño a otros ecosistemas (Conferencia Ministerial de Helsinki, 1993).

5.4.2. CADENA DE CUSTODIA DE PRODUCTOS FORESTALES

La Cadena de Custodia (CdC) de los productos forestales se define como el seguimiento de los productos forestales (madera, papel, corcho, cortezas, resinas...) durante las distintas fases del proceso productivo y su posterior comercialización, para poder asegurar la trazabilidad de los productos forestales desde el bosque hasta el consumidor final.

La cadena de custodia de los productos forestales constituye la etapa posterior a la certificación de la gestión forestal sostenible y es necesaria para crear un enlace informativo entre la materia prima incluida en un producto forestal y su origen.

5.4.3. CERTIFICACIÓN BIOMASUD DE BIOCOMBUSTIBLES SÓLIDOS DE USO DOMESTICAS

Con la certificación BIOMASUD® se obtiene un respaldo otorgado por parte de una entidad independiente, AENOR, que garantiza la conformidad con los requisitos establecidos en el Manual BIOMASUD para el sello de calidad de biocombustibles sólidos de uso doméstico.

Los requisitos BIOMASUD® están relacionados con la gestión de la calidad interna, producción del biocombustible sólido y logística (adecuación de las materias primas, el mantenimiento de las instalaciones, almacenamiento y entrega de producto, requisitos de trazabilidad) así como con la realización de autocontroles periódicos y etiquetado de producto.

5.4.4. CERTIFICACIÓN ENPLUS DE PELLETS DE MADERA PARA USOS TÉRMICOS.

Con la certificación ENplus® se obtiene un respaldo otorgado por parte de una entidad independiente, AENOR, que garantiza la conformidad de la producción o comercialización de pellets con los requisitos establecidos en el Manual ENplus para la certificación de pellets de madera para usos térmicos.

Los requisitos ENplus están relacionados con la gestión de la calidad interna, producción del pellet y logística (adecuación de las materias primas, el mantenimiento de las

instalaciones, almacenamiento y entrega de producto, requisitos de trazabilidad) así como con la realización de autocontroles periódicos y etiquetado de producto.

5.5.CERTIFICACIÓN AMBIENTAL DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

5.5.1. INSTALACIONES DE TRATAMIENTO DE VEHÍCULOS AL FINAL DE SU VIDA ÚTIL

La prestación de un servicio medioambientalmente sostenible en los Centros de Tratamiento de Vehículos al Final de su Vida Útil es el objetivo de esta certificación que conlleva la concesión de la Marca AENOR Medio Ambiente Servicios.

En un sector tan regulado como éste, el paso del tradicional desguace al moderno Centro de Tratamiento se ha realizado de forma sostenida en el tiempo y, gracias a la iniciativa de normas como UNE 26470 que aseguran un máximo respecto a los aspectos ambientales propios de la gestión y prestación de servicios relacionados con el tratamiento de vehículos.

5.5.2. CENTROS DE RECOGIDA Y RECUPERACIÓN DE PAPEL Y CARTÓN

Las operaciones de carga, descarga, limpieza, clasificación y enfardado de residuos de papel y cartón se han convertido en uno de los procesos que aseguran la integración de aspectos ambientales en nuestra sociedad.

Los Centros encargados de la Recogida y Recuperación de estos residuos son los responsables de prestar un servicio medioambientalmente sostenible y que debe ser realizado de forma segura. Éstos son los objetivos de esta certificación, que conlleva la concesión de la Marca AENOR Medio Ambiente Servicios.

5.5.3. MARCA AISE SOSTENIBILIDAD DE DETERGENTE

El Charter de sostenibilidad de los detergentes ha sido diseñado con el objetivo de integrar salud, seguridad y medio ambiente a lo largo de todo el ciclo de vida de los productos relacionados con el sector de jabones, detergentes y productos de limpieza.

Las empresas que deseen obtener la marca AISE deberán ser objeto de controles independientes que demuestren su compromiso con la sostenibilidad en el desarrollo y la fabricación de sus productos. Asimismo, deberán proporcionar datos que permitan hacer mediciones sobre los resultados económicos, sociales y ambientales. Además, tendrán que

comprometerse a proporcionar información sobre la seguridad de sus productos a consumidores y clientes.

5.5.4. LUCHA BIOLÓGICA CONTRA PLAGAS

La norma UNE 155000 junto con las normas específicas de producto UNE 155XXX establecen un sistema adaptado a las necesidades de los productores españoles y a la demanda de los mercados, ofreciendo la máxima credibilidad a la distribución, la máxima seguridad a los consumidores, y sin olvidar el respeto al medioambiente y la seguridad y el bienestar de los trabajadores. Para ello establece una serie de requisitos que cubren todos los aspectos agronómicos y de la central de manipulado, incluyendo la producción, manipulado y expedición de los productos hortofrutícolas para su consumo en fresco.

5.5.5. LEAF MARQUE- PRODUCCIÓN HORTOFRUTÍCOLA

El protocolo LEAF Marque tiene como objetivo proporcionar a los consumidores la confianza de que los productores han puesto cuidado en la producción de alimentos y otros productos. Con este protocolo se confirma que el producto ha sido producido de forma responsable con el medio ambiente. Los productores LEAF Marque cuidan el futuro de nuestro medio ambiente nuestra fauna, nuestra flora y nuestro medio rural. Esta certificación está siendo demanda por algunos supermercados británicos para poder seleccionar a sus proveedores.

5.5.6. TESCO NURTURE- PRODUCCIÓN HORTOFRUTÍCOLA

Nurture es un esquema independiente de la cadena minorista internacional TESCO presentado por primera vez en 1992. El objetivo principal de este esquema es asegurar al consumidor que las frutas y hortalizas de los proveedores de TESCO, son cultivadas de manera medioambientalmente responsable.

Tesco exige a sus proveedores y productores la realización de auditorías regulares de tercera parte para asegurar una verificación independiente de los criterios del esquema.

5.5.7. AENOR GLOBALEPD-DECLARACIÓN AMBIENTAL DE PRODUCTO DAP VERIFICADO

El desempeño ambiental de productos y servicios es un criterio cada vez más importante para la compra pública, privada y para la elección de los consumidores.

Las empresas cuentan con diversos mecanismos para acreditar y comunicar la excelencia ambiental de sus productos y servicios, entre los que destacan las Declaraciones ambientales.

Las Declaraciones ambientales de producto (DAP) proporcionan información ambiental fiable, relevante, transparente, comparable y verificada que permite destacar un producto respetuoso con el medio ambiente. La información se estructura en diversas categorías de impacto (calentamiento global, agotamiento de la capa de ozono, etc.) junto con otra información adicional como los residuos generados. Para ello estas Declaraciones se basan en un análisis de ciclo de vida (ACV) con criterios establecidos en normas europeas e internacionales.

6. METODOLOGÍA Y OBJETIVO DE ESTUDIO

Como hemos hablado anteriormente podemos identificar que hay un gran número de certificados Medio Ambientales y de Calidad que nos ofrece AENOR y con los que las empresas pueden acreditar con un reconocimiento diferenciador que refleja su elaboración procesos productivos con respecto al Medio Ambiente y por lo tanto sea un punto muy positivo de cara a la competencia y a una estrategia comercial.

Dada la importancia del comportamiento voluntario de las empresas respecto la calidad, el medio ambiente y la variedad de certificaciones a las que se enfrentan las empresas y particularmente las productoras y comercializadoras de aceites, en este trabajo se pretende analizar el comportamiento al respecto de unas de las empresas consideradas modelo en los que a estos factores se considera en la provincia de Jaén “ACEITES CASTILLO DE CANENA”.

Para ello se ha realizado una entrevista en profundidad al responsable del departamento de calidad dándonos la facilidad de saber sus certificaciones más innovadoras de calidad y Medio Ambiente.

7. RESULTADOS

En la entrevista realizada a uno de los encargados de departamento de calidad y medio ambiente de Castillo de Canena se le planteó la elaboración de dicho estudio, el cual nos interesaba saber cuáles eran los principales motivos de ser una empresa medioambiental, y por qué lo hacían para poder llegar a informarnos de las certificaciones obtenidas y reconocimientos.

Una de las preguntas clave que ha hecho que durante el desarrollo del trabajo tenga en cuenta, es que las motivaciones que hacen esa forma de gestionar y las barreras e impedimentos en la implantación de los sistemas voluntarios de la gestión ambiental sea poner en valor el producto distintivo de cara a la competencia, para así asegurar la calidad de todo el producto, con una única prioridad que es el cliente y que hacen lo posible para satisfacerlo y poder ofrecerle lo que necesitan en el momento adecuado.

En la entrevista se habló del proceso de producción, desde que se recoge la aceituna en el campo hasta su debida comercialización, pasando por almazara.

Nos vamos a centrar en las certificaciones que tiene esta empresa y nombrar las más desconocidas que alguna de ellas no son ofrecidas por AENOR.

FIGURA 2: CERTIFICACIONES CASTILLO DE CANENA



Fuente: www.castillodecanena.com

PRODUCCIÓN INTEGRADA



La producción integrada⁶ da respuesta a esta exigencia, utilizando sistemas agrícolas de obtención de vegetales que aprovechan al máximo los recursos y los mecanismos de producción naturales y aseguran a largo plazo una agricultura sostenible, introduciendo en ella métodos biológicos y químicos de control, y otras técnicas que compatibilicen las exigencias de la sociedad, la protección del medio ambiente y la productividad agrícola, así como las operaciones realizadas para la manipulación, envasado, transformación y etiquetado de productos vegetales acogidos al sistema (RD 1201/2002, de 20 de noviembre, por el que se regula la producción integrada de productos agrícolas).

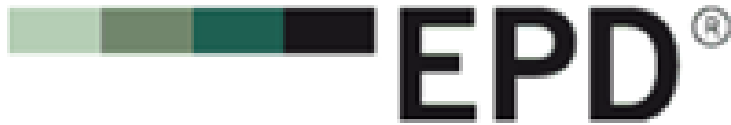
Básicamente se basa en la reducción del uso de inputs, tales como fertilizantes, productos fitosanitarios o combustibles fósiles, de manera que se utilicen solamente cuando sea estrictamente necesario y siempre con una justificación técnica.

Son los Reglamentos Técnicos Específicos para cada cultivo, los que definen las prácticas agrícolas obligatorias, prohibidas y recomendadas para cada uno de ellos. De esta forma, en cada Reglamento se contemplan desde la preparación del terreno, la siembra o la plantación, la fertilización, el riego los tratamientos fitosanitarios, la recolección, la poda, etc, el cumplimiento de estas normas es vigilado por las Empresas de Certificación y Control.

Actualmente, en Andalucía existen 20 Reglamentos Específicos de P.I. para los siguientes cultivos: olivar, arroz, fresa, frutales de hueso, cítricos, hortícolas bajo abrigo (tomate, calabacín, melón, sandía, pepino, pimiento, berenjena y judía), patata, algodón, uva de vinificación y remolacha azucarera, alfalfa, flor cortada y lechuga. En Andalucía hay 400.000 has aproximadamente de Producción Integrada, destacando el olivar, arroz, algodón y frutas y hortalizas como principales cultivos.

⁶ RD 1201/2002, de 20 de Noviembre, por el que se regula la producción integrada de productos agrícolas. Juntadeandalucia.es

THE GlobalEPD



Fuente: diapositivas ofrecidas por la empresa

Una de las certificaciones⁷ más actuales y obtenidas por la empresa es la certificación EPD: es una declaración ambiental certificada elaborada en conformidad con la norma internacional ISO 14025, que trata de una información ambiental de producto/servicio basada en el análisis de ciclo de vida y en la información relevante, en cumplimiento de la norma.

Programa de ecoetiquetado tipo III “The International EPD® System”

El Sistema Internacional EPD⁸ ®: Programa de declaraciones medioambientales tipo III. Consta de un sistema para verificar y registrar EPD®s, para mantener una biblioteca de EPD®s y PCR de acuerdo con la norma ISO 14025.

El Consejo Sueco de Gestión Ambiental (SEMCO) actúa como operador del programa y tiene la responsabilidad general del sistema internacional EPD ®.

Este programa internacional, con amplia experiencia en la comunicación ambiental de productos/servicios, específicamente en el sector alimentario, es un sistema asentado y maduro que cuenta con reputación y credibilidad en el mercado.

El estudio de ACV se ha desarrollado conforme a las normas ISO 14040-14044:2006, ISO 14025:2006, las reglas de categoría de producto PCR: “extra virgin olive oil and its fractions” (en adelante, PCR 2010:07 versión 1.0), y las instrucciones generales del esquema de verificación EPD “General Programme Instructions for the International EPD System v2.0” (en adelante, GPI v2.0).

Criterios de asignación e interpretación

Asignación de flujos de entrada y salida para un módulo del ciclo de vida del producto que se está investigando según ISO 14040.

⁷ www.wikipedia.es/GlobalEPD

⁸ Environmental Product Declarations: El Sistema EPD® Internacional www.environdec.com

La asignación de los diferentes factores de las categorías de impacto estudiadas para el caso del consumo de electricidad, se calculan a partir de la media española de fuentes de electricidad.

El cálculo de las emisiones (por ejemplo, CO₂, HCl, SO₂ o partículas) que depende de los insumos, se lleva a cabo en base a la composición del material introducido.

Las categorías de impacto consideradas para la evaluación de impacto asociada a la producción del AOVE conforme al PCR 2010:07, son los siguientes representados en la siguiente tabla:

FIGURA 3: RESULTADOS DE ANÁLISIS DE CICLO DE VIDA

6-Resultados del Análisis de Ciclo de Vida

	Unidades	Aguas arriba		Clave		Aguas abajo	total
		agronomía	cosecha	producción	envasado	distribución y fin de vida	
Recursos energéticos no renovables	MJ	1,26	1,87	-	-	-	3,13
insumos no renovables	Kg	0,03	-	-	-	-	0,03
insumos renovables	Kg	-	-	-	0,97	-	0,97
Recursos energéticos renovables	MJ	-	-	6,85	-	-	6,85
Consumo eléctrico	MJ	2,20	-	0,02	0,01	-	2,22
Consumo de agua	m ³	0,61	-	0,002	0,001	-	0,61
Calentamiento global potencial	gr CO ₂ eq	568,56	136,78	121,21	993,75	58,39	1.878,69
Adelgazamiento capa de ozono	gr CFC -11 eq	0,00	0,00	0,50	0,00	0,00	0,50
Oxidación fotoquímica	gr C ₂ H ₄ EQ	0,27	0,07	0,65	0,69	16,75	18,43
Acidificación categoría	gr SO ₂ eq	3,68	0,23	1,07	7,13	0,20	12,30
Eutrofización	gr PO ₄ -3 eq	0,88	0,02	0,12	0,61	0,04	1,67
Agotamiento recursos abióticos	gr SB eq	4,48	1,14	0,89	6,98	0,46	13,96
uso de suelo	m ²	16,23	0,02	1,57	0,23	0,00	18,04
Ecotoxicidad terrestre	gr 1,4-DCB eq	3,24	0,06	0,25	5,31	0,04	8,90
Ecotoxicidad sobre agua fresca	gr 1,4-DCB eq	224,95	1,14	7,90	60,08	0,56	294,62
Ecotoxicidad sobre agua marina	gr 1,4-DCB eq	590.002,70	4.068,55	20.150,96	203.299,89	1.550,82	819.072,92
Ecotoxicidad sobre humanos	gr 1,4-DCB eq	730,17	9,57	24,37	466,62	11,15	1.241,89



Fuente: diapositivas ofrecidas por la empresa

CERTIFICACIÓN DE PROTOCOLOS PRIVADOS BRC

FIGURA 4: Certificación BRC



Certificación que más se extiende internacionalmente para que los distribuidores y grandes superficies cualifiquen a sus proveedores de producto de marca.⁹

El protocolo mundial de seguridad alimentaria tiene como objetivo asegurar que los proveedores cumplen con unos requisitos que garantizan la salubridad de sus alimentos.

Todas las empresas del sector alimentario tienen que disponer de todo lo necesario para poder controlar la seguridad de los alimentos mediante un análisis de peligros y puntos de control crítico APPCC.

Se establecen criterios de seguridad alimentaria y calidad requeridos a los proveedores de alimentos de las cadenas de distribución del Reino Unido.

La certificación BRC, está dirigida a los productores de envases alimentarios y no alimentarios.

⁹ Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) www.aenor.es

CERTIFICACIÓN ISO 9001

FIGURA 5: Certificación ISO 9001



Gracias a la implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad según la norma UNE-EN ISO 9001¹⁰, la organización demuestra su capacidad para proporcionar de forma coherente productos o servicios que satisfacen los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables.

Entre otras ventajas, tiene la posibilidad de cumplir con clientes que, cada vez más, requieren proveedores certificados, aumentar la posibilidad de incrementar sus ventas en la Unión Europea, mejorar los sistemas de calidad propios, así como la documentación y los proveedores en cuanto a desempeño, e igualmente generar una mayor confianza entre proveedores y clientes.

Esta norma internacional promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implanta y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, basado a su vez en el ciclo de mejora continua PDCA (Planificar, Hacer, Comprobar, Actuar).

Beneficios ante el mercado:

- Mejorar la imagen de los productos y/o servicios ofrecidos.
- Favorecer su desarrollo y afianzar su posición.
- Ganar cuota de mercado y acceder a mercados exteriores gracias a la confianza que genera entre los clientes y consumidores.

¹⁰ Asociación Española de Normalización y Certificación(AENOR) www.aenor.es

Beneficios ante los clientes:

- Aumento de la satisfacción de los clientes.
- Eliminar múltiples auditorías con el correspondiente ahorro de costes.
- Acceder a acuerdos de calidad concertada con los clientes.

Beneficios para la gestión de la empresa:

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

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA INOCUIDAD DE LOS ALIMENTOS UNE-EN ISO 22000

FIGURA 6: CERTIFICACION ISO 22000



La norma UNE-EN ISO 22000¹¹ especifica los requisitos que debe cumplir un sistema de gestión para asegurar la inocuidad de los alimentos a lo largo de toda la cadena alimentaria hasta el punto de venta como de consumo final. Unos de los objetivos de esta certificación, es la consolidación de la seguridad alimentaria, poder asegurarse la protección de cara a los clientes para tener una mayor confianza, mejorar el rendimiento en costes en la cadena de suministro, etc.

¹¹ Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR)

Sus beneficios:

Facilita el cumplimiento de la legislación de aplicación, Integra los principios del APPCC en un sistema de gestión de la organización compatible con el modelo ISO 9001, Ofrece plena confianza a los consumidores, Mayor prestigio, Control en la seguridad alimentaria, Mejora de la documentación.

CERTIFICACIÓN DEMETER



Castillo de Canena lanza al mercado su primer aceite de oliva “virgen extra” certificada por DEMETER, como biodinámico, que garantiza que se han elaborado todos aquellos procesos de una agricultura Biodinámica.

Se busca con una agricultura Biodinámica, una integración y coordinación positiva y completa con el ecosistema que nos rodea, ya que se contribuye con una comunidad biológica.

NOVEDAD ACTUAL

Castillo de Canena es el primer ha sido el primer AOVE con certificación DEMETER que ha ganado el BIOL.¹²

CASTILLO DE CANENA BIODINÁMICO, un paso por delante de lo ECOLÓGICO.

¹² www.castillodecanena.com

“La excelencia en esta competición confirma cómo la agricultura ecológica y biodinámica es fundamental no solo desde una perspectiva medioambiental y ética sino también para mejorar la calidad del producto”, ha afirmado el coordinador de Biol, Nino Paparella

¿QUE ES BIOL NOVELLO?

Premio BIOL,¹³ uno de los reconocimientos internacionales más importantes dedicado al aceite de oliva virgen extra elaborado a partir de técnicas de agricultura ecológica. Dentro de este premio, se encuentra Biolnovello, donde se compite con aceites de cosecha temprana recogidos hasta mediados de noviembre, mientras que en BIOL se compite con la totalidad de aceites de la cosecha presente.

1º BIODINAMICO EN GANAR ESTA COMPETICIÓN.



Fuente: www.castillodecanena.com

¹³ www.olivaoliva.com

COMERCIALIZACIÓN

En la comercialización también aportan su compromiso con el Medio Ambiente una vez que se elabora el producto final, utilizan para los envases cristal que luego pueden reciclarse (EcoEnves)

CONSULTORA MEDIOAMBIENTAL DEL TRANSPORTE



Fuente: www.biopalet.com

8. CONCLUSIONES

Uno de sus objetivos de las empresas es medir el impacto medioambiental de sus productos y operaciones desde perspectivas de cadena de valor.

La razón ,o una de ellas, de porque las grandes empresas están a favor del medio ambiente, es el propio cliente, que muestra preocupación por los temas ambientales que conducen al consumidor a formar parte de esta “obligación” que tienen dichas empresas en mejorar sus procesos y por lo tanto, una mejora en su producto.

Como ya sabemos, las empresas no están llamadas obligatoriamente a obtener certificaciones, ya que estas son voluntarias, pero son motivaciones que dan lugar a implantar un sistema de gestión ambiental indudable, para poner en valor el producto distintivo de cara a la competencia ya que es una forma de asegurar la calidad en todo el producto.

El consumidor quiere vivir en una sociedad sostenible, de bienestar pero sin desgastar los recursos naturales, los consumidores son los responsables del desgaste del medio ambiente, consecuente con su actividad habitual de consumo, aunque hay que decir que también son los principales impulsores de los pequeños grandes cambios que se han elaborado a lo largo de los últimos años.

Las personas nos comportamos según nuestro instinto de conservación y en un segundo lugar lo hacemos en función de punto de vista económica, social, psicológica o situacional.

El objetivo claro de las empresas es reducir las emisiones de CO2 a las atmosfera para así conseguir un futuro mejor y por lo tanto una mejor calidad de vida, ya que la atmosfera es la

capa imprescindible para el ser humano y por lo que todas las instituciones, empresas, administraciones públicas, consumidores, etc, luchan para poder proteger, y con un único fin, ayudar a el Medio Ambiente.

El consumo de aceite de oliva virgen extra ecológico como ya sabemos va aumentando con el paso del tiempo, ya que algunos consumidores están concienciados del gran problema medio ambiental que vivimos debido a la falta de conocimiento del mismo. Nos encontramos con consumidores que saben de sus propiedades y lo utilizan por motivos de salud, reconociendo los claros beneficios que aporta el producto y otros muchos los utilizan sin saber de ellos.

Es muy importante para la sociedad contar con una cercana relación con el medio ambiente, para saber respetar las áreas ecológicas, cuidar los recursos naturales, reciclar materiales para su reutilización, deforestación y sobre todo tener conocimiento de la problemática medioambiental que nuestro planeta está teniendo ya que de ésta depende de nuestra existencia.

Por esta causa todas las empresas han hecho una alianza con el Medio Ambiente, proponiéndose cuidarlo y satisfacer las exigencias y necesidades de los clientes.

Las empresas deben de establecer una buena relación entre una opinión publica cada vez más exigente y tener en cuenta la realidad de un mercado muy competitivo por lo que hay que seguir consiguiendo méritos y conocimientos de este sector.

Apoyándonos en esta gran empresa como es Castillo de Canena, podemos observar la gran labor medio ambiental que efectúan, tanto en gestión como en reconocimientos de certificados ambientales y de calidad, donde el objetivo es ir superándose cada vez más, superando siempre los resultados obtenidos para poder ser más competitivos con ellos mismos.

En definitiva sabemos que actualmente no solo se trata de ser competitivos, sino de ofrecer calidad pero no sólo cumpliendo factores de la misma sino teniendo muy en cuenta el compromiso de cuidar el medio ambiente.

Se ha llegado a un punto en el que estos factores de reconocimiento se han vuelto una estrategia competitiva entre empresas, debido al alto prestigio que conlleva obtener un gran número de certificaciones o reconocimientos de este tipo.

9. BIBLIOGRAFÍA

- AENOR (s.f.) *Asociación Española de Normalización y Certificación*. Recuperado el 15 de Mayo de 2016. <http://www.aenor.es>.
- Barea, F. y Ruiz Avilés, P. (2009): “La Sostenibilidad del Olivar, en Estrategias de Futuro para el Sector Oleícola Andaluz”, *Ed. Consejería de Agricultura y Pesca de la Junta de Andalucía*.
- Bañegil TM, Chamorro A (2002) “El comportamiento de compra de productos ecológicos”, *Una propuesta de modelo. Est. Cons. 62:49-61*.
- WEBSITE: <http://www.biopalet.com/> Recuperado el 14 de Junio 2016
- Calatrava, J. (1998): “Actitudes del consumidor español respecto a los productos ecológicos: análisis de la relación entre la percepción de la calidad y la Disposición a Pagar (DAP) por los aceites de oliva”, *II Jornadas Mediterráneas del Olivar Ecológico y Ecología de los aceites de oliva*.
- Carrillo R. (2015) “Modelo de marketing normativo de auditoría de marketing para el sector productor de los aceites de oliva” (ed.) Comares S.L. *Internacionalización del sector oleícola a través de la tecnología de la información*.
- Chamorro, 2001. Chamorro, A. (2001). El marketing ecológico. *Recuperado de <http://www.5campus.org/leccion/ecomarketing>*
- WEBSITE: *Recuperado 26 de Mayo de 2016 <http://www.castillodecanena.com>*.
- Duquenne, M.N., Vlontzos, G. (2012). “The Greek olive oil market and the factors affecting it” (ed.) Comares S.L. *DiscussionPaper Series*, 18, 4 pp 61-82.
- WEBSITE: *Recuperado 26 de Mayo de 2016 <http://www.environdec.com/es/What-is-an-EPD/>*
- WEBSITE: *Recuperado 4 de Junio 2016 <http://www.gamsa.es/blog/2-seguridad-alimentaria/117-ique-es-la-norma-ifs>*
- Gracia, A., Magistris, T. (2007). “Organic food product purchase behaviour: a pilot study for urban consumers in the South of Italy”. (ed.) Comares S.L. *Spanish Journal of Agricultural Research, Vol. 5 (4), pp 439-451*.
- Gracia, A. (2001): “La calidad en el Sistema Agroalimentario y la seguridad de los alimentos”, en Álvarez, A., *Economía Agraria y Recursos Naturales. Nuevos enfoques y perspectivas, Asociación Española de Economía Agraria*.
- ISO (s.f.) *International Organization for Standardization of*. Recuperado el 6 de Mayo de 2016 <http://www.iso.org>.

- *WEBSITE*: Recuperado el 1 de Junio de 2016. <http://www.juntadeandalucia.es>.
- Kotler, P. (2011). “Reinventing Marketing to manage the environmental Imperative. *Journal of Marketing*”, (ed.) Comares S.L. 75, pp 132-135
- Meulenbergh, M.J. y Steenkamp, J.E. (1991): “El análisis del consumo de alimentos y la elección de los productos alimenticios: enfoque multidisciplinar”, *Revista de Estudios Agrosociales*, nº 157. pp. 125-151.
- Mili, S, M (2005). “Transformaciones del consumo alimentario y sus repercusiones en el sistema agroalimentario”. (ed.) Comares S.L. *Estudios Agro-sociales y Pesqueros*, 205, pp 221-247
- Muñoz, F., Montoro, F.J., Castañeda, J.A. (2006). “Productos de agricultura ecológica y sistemas de certificación: perfiles del consumidor”. (ed.) Comares S.L. *Distribución y Consumo*, Vol.3, pp 62-72
- Navarro L., Penco J.M., Cubero S. y Marín P. (2008): “Los hábitos de consumo, de compra y la predisposición a pagar de los andaluces por sus aceites de calidad, Mercacei” (*Monográfico de I+D*), pp. 80-84
- *WEBSITE*: Recuperado el 18 de Mayo 2016.<http://www.olivaoliva.com/aceite-de-oliva/pagina/200/BIOL>
- SanzCañada, J. y Macías, A. (2005)., “Quality certification, institutions and innovation in local agrifood systems: protected designations of olive oil in Spain”, *Journal of Rural Studies*, nº 21. pp. 475-486.
- Tous, J., Romero, A., Hermoso, J.F. (2013). “Influencia de factores genéticos, agronómicos e industriales en la producción y calidad del aceite. El sector de Elaboración de Aceites de Oliva: Un Estudio Multidisciplinar”. (ed.) Comares S.L. *Centro Internacional de Excelencia para el Aceite de Oliva-Gea Wesfalia*, pp 291-310.
- Vecchio, R., Annunziata, A. (2011). “The role of PDO/PGI labeling in Italian consumer’s food choices”. (ed.) Comares S.L. *AgriculturalEconomicsReview*, Vol.12 (2), pp 80-98
- Vega, M., Parras, M., Torres, F.J., Murgado, E.M. (2011). “Los factores impulsores e inhibidores del consumo de alimentos ecológicos en España. El caso del aceite de oliva”. (ed.) Comares S.L. *Interciencia*, Vol.36 (3), pp 178-184.

