

### Industria de Servicios y Suministros

- AENOR, la entidad de certificación de referencia en España, ha desarrollado un amplio catálogo de certificaciones que contribuyen a **mejorar la calidad, competitividad y seguridad, de las organizaciones del sector Servicios y Suministros, así como de sus productos y servicios**, contribuyendo a **generar confianza** entre todos los agentes. Las normas y referenciales en los que se basan las certificaciones recogen las mejores prácticas mundialmente aceptadas.
- Además, la certificación **ayuda a la exportación de productos y a la internacionalización de las organizaciones** del sector.

#### Oferta de valor en el sector

- AENOR pone al servicio de las empresas de la Industria de Servicios y Suministros la más amplia variedad de soluciones, especialmente dirigidas a **responder con eficacia a las necesidades específicas y desafíos de las organizaciones**. AENOR **ofrece soluciones que pasan por la evaluación de los sistemas de gestión**, desde los más universales a los últimos desarrollos adaptados a las necesidades específicas de las empresas.
- En este sentido, los últimos esquemas desarrollados en servicios se caracterizan por responder con eficacia a **los nuevos retos de las empresas, en temas como sostenibilidad, economía circular, excelencia en el servicio, transformación digital, ciberseguridad, exportaciones, compliance y responsabilidad social o el despliegue eficaz de las políticas públicas**.
- Este sector siempre ha estado presente en la actividad de AENOR. Los primeros certificados emitidos a la Industria de Servicios fueron conforme a normas internacionales ampliamente extendidas en todos los sectores de actividad: el de **Gestión de la Calidad según ISO 9001** y el de **Gestión Ambiental ISO 14001**. Asimismo, el de **Seguridad y Salud en el Trabajo de acuerdo al estándar OHSAS 18001** (al que anulará la **Norma ISO 45001**).

- **El turismo es un pilar fundamental y uno de los principales motores de la economía española**, que debe enfrentarse al reto de dar respuesta a nuevas necesidades. En la actualidad, los turistas están mejor informados, valoran factores ecológicos, tienen nuevas prioridades, exigen una atención más personalizada y **mejor calidad en los servicios**.
- Las ofertas turísticas son cada vez más numerosas y sofisticadas. **Hoy, ser el destino elegido tiene mucho que ver con garantizar conceptos como la sostenibilidad, seguridad y calidad del servicio**. Por eso, AENOR está desarrollando su conocimiento y experiencia en certificación hacia la integración de sistemas que den como resultado el perfecto "mix" de la confianza.
- La evaluación de la conformidad tiene una respuesta para cada tipo de organización, desde la micropyme que puede ser un restaurante familiar, hasta una gran instalación hotelera. Estas van desde el aseguramiento del cumplimiento de los requisitos legales hasta la certificación conforme a un sistema de gestión o sobre la calidad de un producto o servicio.
- La certificación de AENOR está dirigida a empresas de alojamientos (hoteles, resorts, apartamentos turísticos, casas rurales, etc.), restauración (restaurantes, cafeterías, discotecas, etc.), agencias de viajes (mayoristas, minoristas, agencias on-line, centrales de reservas, etc.) y de oferta complementaria (playas, balnearios, museos, parques temáticos, campos de golf, clubs náuticos, palacios de congresos, centros comerciales, etc.).
- Entre otros certificados que mejoran la calidad y competitividad de las organizaciones del sector, destacan, por ejemplo, el que acredita que se ha implantado un **Sistema de Gestión de la Calidad según la Norma ISO 9001**; el **de Calidad Turística Q**, el que evalúa la **calidad del Transporte de Pasajeros EN 13816** o la Calidad Comercial **UNE 175001**.
- Dentro del área del Medio Ambiente, AENOR ofrece el **certificado del Sistema de Gestión Ambiental según la Norma ISO 14001** o la **verificación Ambiental EMAS**, los certificados de la **Huella de Carbono, Huella de Agua o de Gestión de la Energía**.
- Asimismo, destacan los certificados de **Seguridad Alimentaria ISO 22000, Seguridad de la Información ISO 27001, Seguridad Laboral ISO 345001, Seguridad Vial ISO 39001, Responsabilidad Social IQNet SR 10, Accesibilidad UNE 170001, Verificación de Memorias de Sostenibilidad GRI o Marca N de producto de seguridad y protección**. Por ejemplo, la Norma UNE-EN ISO 22000 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 consumidor final.

# AENOR

## Tecnologías de la Información y de la Comunicación

---

- AENOR es el aliado de los profesionales de las TIC, ofreciendo a las organizaciones un amplio catálogo de certificados, especialmente indicados para atender las necesidades de las empresas en las actividades y procesos de las áreas TIC. **Los cuatro campos principales de trabajo son la gestión de la seguridad de la información, gestión de servicios TI, ingeniería del software y compliance TI.**
- Miles de empresas de todo el mundo tienen ante sí el reto de la **transformación digital**. La llamada **Industria 4.0** requiere la conjunción de las **tecnologías de operación (OT) e Internet de las Cosas (IoT)**. Hay nuevos **riesgos y ciberamenazas** y, por ello, se requieren nuevas herramientas de gestión. AENOR ha elaborado un nuevo ecosistema de certificados que pretende ser el aliado de los Chief Information Officer (CIO) porque atiende a las nuevas necesidades de **ciberseguridad y privacidad**.
- **Certificación de Seguridad de la información según la Norma ISO/IEC 27001.** Acredita que las organizaciones han implantado un Sistema de Gestión que refuerza y protege su Seguridad de la Información, apostando por la mejora continua.
- Entre otras ventajas, este certificado acredita que las organizaciones han implantado un conjunto de controles adecuados para asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de su sistema de información. En definitiva, certifica que la organización ha **reforzado su Seguridad de la Información**.
- Actualmente, **1.160 centros de trabajo de todo el mundo cuentan con el certificado AENOR de Seguridad de la Información según UNE ISO/IEC 27001.**
- **Certificación del Sistema de Gestión de Calidad en Servicios TI ISO 20000-1.** Acredita que las empresas e instituciones han implantado un Sistema de Gestión de Calidad en sus Servicios de Tecnologías de la Información, optimizando la eficiencia en el servicio y reduciendo costes, en una apuesta por la mejora continua.
- Este certificado, que persigue el uso óptimo de las infraestructuras TI para la excelencia en la prestación de los servicios a los clientes, garantiza que los entornos de TI de una organización se administran de forma adecuada y que reciben servicios tecnológicos de alta calidad.
- España es el quinto país del mundo y segundo de Europa por número de certificados conforme a ISO 20000.

# AENOR

- **Certificación del Sistema de Gestión de la Continuidad de Negocio según la Norma ISO 22301.** Esta certificación supone la puesta en marcha y aplicación de controles y medidas para gestionar los riesgos generales a los que esté expuesta la continuidad del negocio de una organización.
- ISO 22301 establece los requisitos para la planificación, el establecimiento, la implantación, la operación, la supervisión, la revisión, la prueba, el mantenimiento y la mejora de un sistema de gestión de continuidad del negocio.
- **Certificado del Modelo de Madurez de la Ingeniería del Software ISO/IEC 33000-SPICE.** Este sello acredita la calidad del desarrollo de software en todos los procesos de creación de aplicaciones digitales de las organizaciones al cumplir los requisitos de las normas SPICE ISO/IEC 33000 que sustituye a la ISO/IEC 15504.
- Entre otras ventajas, esta certificación permite a las organizaciones mejorar la calidad del desarrollo de software, además de su productividad y aumentar el grado de satisfacción del cliente y los usuarios.
- **Certificación conforme al Esquema Nacional de Seguridad (ENS).** Éste establece los principios básicos y requisitos mínimos de seguridad de los sistemas de información de las Administraciones Públicas con el objetivo de generar confianza en dichos sistemas. El ENS establece la obligatoriedad de realizar una auditoría de certificación de la conformidad por una certificadora acreditada por ENAC (Entidad Nacional de Acreditación) en todos los sistemas de información de categoría Media y Alta; aquellos sobre los que un posible incidente tendría un impacto que afectara a la seguridad de la información o de los servicios.
- **Certificación del Sistema de Gestión de la Calidad del Producto Software ISO 25000,** que 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.
- Además, AENOR ofrece otros certificados específicos para las TIC en ámbitos como los **Prestadores de servicios de confianza (PSC), las Buenas prácticas de comercio electrónico, la Sostenibilidad Energética en CPD o la Accesibilidad de las páginas web (UNE 139803).**

- AENOR ha desarrollado un amplio catálogo de certificaciones que **contribuyen a mejorar la gestión de los servicios sanitarios y la satisfacción de todos los usuarios del sistema**. Los certificados de AENOR apoyan la competitividad de las organizaciones sanitarias y les permiten desarrollar una mejora continua en ámbitos como la gestión de la calidad, el medio ambiente, la seguridad de la información, la seguridad alimentaria o los productos sanitarios.
- AENOR centra sus actividades en Sanidad en cuatro premisas básicas: **contribuir a mejorar la salud de la población; acercar el sistema sanitario a la sociedad; mejorar la gestión de las organizaciones sanitarias e incrementar la eficiencia del sector**.
- Los certificados de AENOR están dirigidos a organizaciones tanto públicas como privadas: desde servicios de salud o consejerías de sanidad de todas las comunidades autónomas hasta hospitales, clínicas, centros de hemodiálisis, centros de diagnóstico por la imagen, laboratorios o empresas de transporte sanitario, pasando por ópticas, farmacias, clínicas dentales, y todo tipo de centros que prestan servicios socio-sanitarios, como residencias, centros de día/noche, etc.
- **En el sector de la Sanidad, AENOR tiene vigentes más de 1.300 certificados que apoyan la mejora de la competitividad de las organizaciones del sector**.
- Los primeros certificados de AENOR al sector fueron conforme a las normas genéricas más implantadas. Así, los más numerosos son los que acreditan que se ha implantado **un sistema de Gestión de la Calidad según los requisitos de la norma UNE-EN ISO 9001**, que permite mejorar los procesos y eliminar los costes –incluidos los directamente monetarios– de la ‘no calidad’; y los certificados que acreditan que se ha implantado un **sistema de Gestión Ambiental conforme a la Norma UNE-EN ISO 14001**, que ayuda a prevenir los impactos ambientales. Además, AENOR ofrece al sector las certificaciones del Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información ISO 27001; del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo ISO 45001; del Sistema de Gestión de la Accesibilidad Universal UNE 170001 o del Sistema de Gestión de la Seguridad Alimentaria ISO 22000.
- Entre los certificados específicos, destacan los siguientes: **El certificado de Gestión de Riesgos para la Seguridad del Paciente UNE 179003** tiene como principal objetivo ayudar a mejorar la eficiencia en las actuaciones clínicas y a reducir los riesgos de los pacientes. Entre otros beneficios, esta certificación mejora los resultados sobre los pacientes, tanto en términos de salud como de efectividad en las actuaciones clínicas, al identificar y valorar los riesgos a los que está sometido el paciente y, por tanto, reducirlos o eliminarlos.

# AENOR

Además, contribuye a la mejora de los resultados económicos, al reducirse los gastos ocasionados por posibles eventos adversos en la asistencia a los pacientes que, por ejemplo, redundan en una prolongación de la estancia y/o de los tratamientos; y por una mayor eficacia en la utilización de los recursos.

- **El certificado de los Sistemas de Gestión de Calidad de Productos Sanitarios ISO 13485** facilita el cumplimiento de los requisitos legales a los que está sometida la industria de los productos sanitarios, y constituye una importante herramienta con la que garantizar los principios esenciales de seguridad, funcionalidad y calidad de los productos sanitarios. Esta certificación ayuda a minimizar los riesgos para la salud ya que aumenta el control sobre el mantenimiento y la utilización del equipamiento electromédico instalado en las organizaciones sanitarias.
- **El certificado de Sistemas de Gestión de la Calidad para empresas de Transporte Sanitario UNE 179002** es una eficaz herramienta que permite a las empresas de transporte sanitario mejorar la calidad de su servicio. Esta marca está basada en la norma española UNE 179002 y aborda asuntos como el tiempo de respuesta ante urgencias o la revisión del material sanitario utilizado. La norma incluye manuales sobre comportamiento adecuado en los centros sanitarios y con los pacientes, instrucciones técnicas, control de vehículos o comunicación con el paciente.
- **El Certificado de calidad en los Centros y Servicios Dentales UNE 179001** garantiza la prestación de un servicio dental en condiciones seguras, ya que permite a las clínicas que adopten esta Norma demostrar que disponen del equipamiento necesario para realizar un diagnóstico apropiado y una intervención satisfactoria, y que disponen de un responsable sanitario presente en el horario de atención al público.
- **Calidad de Servicios Sociales UNE 158000.** AENOR ofrece cuatro esquemas de certificación de Calidad en los Servicios Sociales: centros residenciales (según la norma UNE 158101); centros de día o de noche (UNE 158201); ayuda a domicilio (UNE 158301) y teleasistencia (UNE 158401). Estos certificados son eficaces herramientas para facilitar el cumplimiento de la ley de Dependencia en los aspectos relacionados con la calidad de los servicios a las personas en situación de dependencia.
- Otros certificados específicos para Sanidad son los de **Vigilancia, prevención y control de las infecciones relacionadas con la asistencia sanitaria** según UNE 179006; **el de Calidad para laboratorio de reproducción humana asistida** UNE 179007, **el de Unidad de Trasplante hepático** UNE 179008, el de **Calidad para productos sanitarios** ISO 13484 o el que acredita que una **Empresa es Saludable** (asimismo dirigido al resto de sectores).

- La Administración Pública busca avanzar continuamente para ofrecer respuestas a las crecientes exigencias de los ciudadanos. La sociedad está inmersa en un proceso de cambio, y las corporaciones públicas no han permanecido ajenas a ello y es en estos momentos cuando mayor es el esfuerzo realizado para mejorar la eficiencia en la gestión, desarrollando técnicas de innovación y modernización.
- **La certificación es un sólido aliado de las Administraciones Públicas a la hora del despliegue eficaz de las políticas públicas.**
- **Los certificados de AENOR ayudan a las Administraciones Públicas a ser más eficaces en su gestión diaria con el ciudadano y a mejorar la calidad del servicio.** AENOR ofrece soluciones que van desde los **modelos smart, modelos de excelencia, de seguridad, de gestión del riesgo o de la gestión de los recursos y activos de la manera más eficiente.**
- En el campo de la **Administración enfocada al ciudadano**, existen varios certificados que ayudan a ser más competitivas a las Administraciones; por ejemplo, el certificado del Sistema de **Gestión de la Calidad según la norma UNE-EN ISO 9001.**
- Dentro de un mismo ámbito de Calidad, AENOR ofrece el **certificado de Marca N AENOR de Servicios para Cartas de Servicios**, basado en la norma española UNE 93200. Esta acredita el compromiso de las Administraciones Públicas por cumplir los parámetros recogidos en sus Cartas de Servicios, buscando la máxima satisfacción de los ciudadanos. Además son una herramienta de mejora de la gestión interna.
- Otras certificaciones para la Administración con un claro foco a los sectores son las que acreditan la Accesibilidad de las páginas web según la Norma **UNE 139803**; la Accesibilidad Universal UNE 170001; la de Escuelas Infantiles **UNE 172402**; la de Quejas y Reclamaciones ISO 10002 o la de Servicios Sociales **UNE 158000.**
- En un ámbito **de Desarrollo económico y Ciudades inteligentes**, AENOR ofrece varios certificados que ayudan a la Administración a alcanzar sus objetivos; entre otros, destaca la **Certificado del Gobierno Municipal** conforme a la Norma española UNE 66182. Impulsada por la FEMP, la esta norma proporciona las directrices metodológicas necesarias para realizar un completo diagnóstico de la gestión de un Ayuntamiento, incluida su estrategia como ciudad inteligente.
-

# AENOR

- **La Agenda Digital** es otra prioridad de la Administración. En este sentido, son varias las certificaciones que les ayudan a conseguir estas metas, como la del **Esquema nacional de seguridad (ENS)**.
- Esta se suma a la acreditación conforme a **la Norma UNE ISO/IEC 27001 del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información**. La certificación según el ENS y UNE ISO/IEC 27001 se puede realizar de forma conjunta o separada, ya que comparten muchos elementos en común. De hecho, el certificado de Gestión de Seguridad de la Información ayuda a cumplir gran parte de los requisitos del ENS.
- **Dentro de un ámbito de transparencia y Responsabilidad Social**, la Administración encuentra eficaces aliados en la **certificación de Gestión de la Responsabilidad Social según el estándar IQNet SR10**, que acredita que las organizaciones han implantado un Sistema de Gestión que apuesta por la responsabilidad social, el buen gobierno y la mejora continua.
- Entre otras características, IQNet SR10 asegura un abordaje integral y serio de la RS, dentro de la gestión general de la organización. Asimismo, asegura que los grupos de interés significativos son contemplados y es integrable en otros Sistemas de Gestión como Calidad ISO 9001 o Gestión Ambiental ISO 14001.
- Por su parte, el **certificado del Sistema de Gestión de Compliance Penal se basa en la Norma UNE 19601**, el estándar nacional con las mejores prácticas. Este documento normativo es el estándar nacional de mejores prácticas para prevenir delitos, reducir el riesgo, y fomentar una cultura empresarial ética y de cumplimiento con la Ley. Este certificado ayuda a prevenir la comisión de delitos y a reducir el riesgo penal.
- Por su parte, el **certificado del Sistema de Gestión Antisoborno según ISO 37001** acredita que la organización ha implantado un Sistema de Gestión Antisoborno que cumple con la Norma UNE-ISO 37001, apostando por la mejora continua.
- El **certificado de Gestión del Riesgo** acredita que las organizaciones cumplen con los requisitos de la especificación técnica EA 31, que establece los requisitos para implantar un sistema de gestión que minimiza el impacto de los riesgos en las actividades de las organizaciones, apostando por la mejora continua.

- AENOR ofrece a las entidades de transporte un amplio catálogo de certificaciones que contribuyen a **generar confianza a sus clientes y a apoyar su competitividad**.
- AENOR es el aliado de los **operadores del sector del Transporte tanto de pasajeros como de mercancías**, desde el metro hasta el autobús, pasando por el ferrocarril, avión, barco, tranvía o funicular.
- En el ámbito de la calidad, destaca la certificación de **Marca AENOR N de Servicio de Transporte Público de Pasajeros se basa en la Norma europea UNE-EN 13816**. Su principal objetivo es acercar los sistemas de calidad al transporte público, poniendo especial atención en las necesidades y expectativas de los usuarios.
- Las empresas certificadas por AENOR con la Norma UNE-EN 13816 cumplen unos compromisos de calidad específicos en distintos ámbitos que afectan directamente al viajero, entre los que se encuentran el Confort, Seguridad; Tiempo; Atención al viajero; Información al público o Impacto ambiental.
- Dentro de un mismo ámbito de Calidad, AENOR ofrece el **certificado de Marca N AENOR de Servicios para Cartas de Servicios, basado en la norma española UNE 93200**.
- La certificación de las Cartas según la norma española UNE 93200 acredita el compromiso de las organizaciones por cumplir los parámetros recogidos en sus Cartas de Servicios, buscando la máxima satisfacción de las personas que reciben dichos servicios. AENOR tiene más de 200 certificados vigentes de Cartas de Servicios en España y otros países.
- Además, AENOR ofrece certificaciones específicas que acreditan la **calidad del transporte sanitario según la Norma UNE 179002**; la calidad del **sector ferroviario IRIS**; la **certificación para Centros técnicos de tacógrafos UNE 66102** o la de Gestión de la Calidad ISO 9001.
- La **Seguridad** es un asunto de vital importancia en el sector de Logística y Transporte. Por ello, AENOR ofrece diversas certificaciones que contribuyen a mejorar la seguridad. Por ejemplo, la **certificación de Seguridad Vial**, que acredita que las organizaciones cumplen con la norma internacional **ISO 39001**, que establece los requisitos para implantar y desarrollar un Sistema de Gestión de la Seguridad Vial en el seno de las organizaciones. Esta herramienta tiene como objetivo fundamental ayudar a las empresas a mejorar la seguridad de sus operaciones, y a reducir la siniestralidad.

# AENOR

- Por su parte, la **certificación de Seguridad de la Cadena de Suministro ISO 28000** tiene como principal objetivo mejorar la seguridad de las cadenas de suministro mediante el análisis de los riesgos y los planes de reacción adecuados.
- Otras certificaciones dirigidas al sector del transporte y logística son la del Mercado CE de instalaciones de transporte de personas por cables; Gestión de Emergencias ISO 22320; Seguridad de la información ISO 27001; Seguridad y Salud en el Trabajo ISO 45001; Marca N de sistemas de protección de motociclistas; Gestión Ambiental ISO 14001, Huella de Carbono, Gestión Energética o Accesibilidad UNE 179001.

## Educación

---

- AENOR ofrece diversos certificados que apoyan la gestión diaria de los centros educativos y les ayudan a generar confianza. El **certificado del Sistema de Gestión de la Calidad conforme a la norma UNE-EN ISO 9001** es el más extendido en el sector educativo, al igual que sucede en el resto de sectores de actividad. Esta certificación tiene una influencia muy positiva en la competitividad de las organizaciones educativas, tanto del sector público como privado, mediante la mejora de procesos, mayor implicación del personal y el refuerzo de la confianza entre todos sus públicos.
- De un modo más específico, AENOR ofrece el **certificado de Calidad de la Formación Virtual según la Norma UNE 66181**. Está dirigido 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. Asimismo, permite a los alumnos y clientes, seleccionar la oferta formativa que mejor se adecua a sus necesidades.

## Banca y Seguros

---

- Entre los certificados específicos a Banca y Seguros, destaca el **certificado de Excelencia en el servicio Banca Particulares / Negocios**, que permite a las entidades bancarias ordenar todos los procesos comerciales, de gestión y experiencia cliente, dando un servicio global al mismo para tender a la excelencia en la prestación del servicio.
- **El certificado AENOR de asesoramiento de Banca de Empresas** acredita la excelencia de la banca de empresas de la banca. Entre otras ventajas, esta certificación mejora la

# AENOR

gestión en el asesoramiento de banca de empresas de las entidades financieras; además, incrementa la calidad de los indicadores que reflejan la satisfacción del cliente.

- Por su parte, la **certificación Asesoramiento Patrimonio Personal** define los procesos para el servicio de asesoramiento en gestión de la cartera de productos de ahorro del patrimonio personal y especifica los requisitos relativos a un comportamiento responsable y ético, a la competencia y a la experiencia exigibles para la organización que asesora en gestión del patrimonio personal.

---

## Energía, agua y residuos

---

- La eficiencia energética es clave para la competitividad de los sectores económicos. En este ámbito, AENOR ofrece el **certificado del Sistema de Gestión de la Energía según la Norma UNE-EN ISO 50001** es una eficaz herramienta de mejora de la eficiencia energética de las organizaciones, apostando por la mejora continua.
- Por su parte, los sectores de la gestión del agua y de los residuos apostaron desde e principio, por su naturaleza, por la mejora continua y los sistemas de gestión ISO 9001, ISO 14001 u OSHAS.
- Desde hace algún tiempo, por diversas razones como su implicación en el **cambio climático** o por jugar un papel decisivo en el nuevo paradigma y compromisos que se han definido para la **economía Circular**, estos sectores han empezado a demandar certificaciones especializadas tales como **el fin de Condición de Residuos o la Certificación Hacia el Residuo Cero**, la certificación de Gestión de la Energía ISO 50001 o la verificación de Huella de Carbono y de la Huella Hídrica.
- El **Certificado AENOR "Residuo Cero"** acredita que las organizaciones valorizan sus fracciones de residuos, evitando que tengan como destino final el vertedero. Los requisitos de este esquema de certificación se enmarcan en la línea de actuaciones internacionales en lo relativo a **Economía Circular**, junto con otros certificados como el Ecodiseño, Fin de Condición de Residuo o Huella Hídrica entre otros.

Esta certificación tiene numerosas ventajas: ayuda a las organizaciones a optimizar procesos y contribuye al impulso de la Economía Circular, permitiendo a las organizaciones adelantarse a las disposiciones legales que van a ser promulgadas en esta materia. Además, tiene beneficios económicos, permitiendo disminuir los costes derivados de la gestión de residuos y obtener ingresos extra por la gestión de esos materiales en lugar de su destino como residuo, entre otras.