



## Nota de Prensa

# AENOR certifica al Ayuntamiento de Zaragoza por sus buenas prácticas frente al COVID-19

- Zaragoza Turismo es el primer patronato de turismo en España en certificar con AENOR sus protocolos y buenas prácticas para hacer frente a las situaciones de riesgo derivadas de la pandemia.
- AENOR ha hecho entrega esta mañana de la certificación que acredita la puesta en marcha de protocolos de seguridad en cuatro equipamientos turísticos, dos teatros, un auditorio y siete museos.

**16 de julio de 2020.** El Ayuntamiento de Zaragoza ha recibido esta mañana la certificación que le acredita como institución pionera en la puesta en marcha de protocolos de seguridad frente al COVID-19 en equipamientos culturales y turísticos de la ciudad y que expide [AENOR](#), entidad líder en certificación de sistemas de gestión, productos y servicios.

En concreto, el reconocimiento lo han recibido Zaragoza Turismo (tanto sus oficinas centrales como las turísticas sitas en plaza del Pilar, La Zuda y Estación Delicias), que se convierte en el primer patronato de turismo de España en obtener esta certificación con AENOR, y diez equipamientos culturales de la ciudad: el Auditorio de Zaragoza (Zaragoza Cultural); los teatros Principal y del Mercado (Patronato Municipal de las Artes Escénicas y la Imagen); y los museos de La Lonja, Pablo Gargallo, Teatro Romano, Foro Romano, Termas Romanas, Puerto Fluvial y Centro de Historias (Ayuntamiento de Zaragoza).

Zaragoza se convierte así en el único Ayuntamiento que ha certificado de forma conjunta con AENOR sus espacios culturales, expositivos y turísticos. Este reconocimiento sólo lo han obtenido de forma independiente, hasta la fecha, el Auditorio de Santa Cruz de Tenerife, la Fundación del Museo Guggenheim de Bilbao, la Xestión de Actividades Deportivas e Espectáculos de Santiago de Compostela y la Fundación Teatro Real de Madrid.

El proyecto emprendido por las áreas dependientes de Vicealcaldía se ha enfocado en “asegurar la experiencia de participación del público en las instalaciones municipales más emblemáticas desde la perspectiva turística y cultural”, ha explicado la vicealcaldesa y consejera de Cultura y Proyección Exterior, Sara Fernández, quien ha recibido esta mañana la distinción acreditativa de manos del director de AENOR para la Región Mediterránea, Ángel Luis Sánchez Cerón, en un acto celebrado en el Salón de Recepciones de la Casa Consistorial. Para Fernández, “se trata



de una señal de garantía y excelencia que identifica a nuestros espacios con la seguridad, tanto para trabajadores como para visitantes” y todo ello, ha asegurado, “gracias al esfuerzo del personal que desarrolla su actividad en estos catorce equipamientos de nuestra ciudad y que viven la cultura y el turismo con pasión y vocación”.

Por su parte, el director de AENOR para la Región Mediterránea, Ángel Luis Sánchez Cerón ha asegurado que “esta certificación impulsa la confianza entre todos los colectivos involucrados; un aspecto clave para la recuperación económica y social de los efectos de la crisis del coronavirus. El paso que da Zaragoza Turismo es coherente con el compromiso de calidad de servicio al ciudadano y la voluntad de mejora continua y prevención frente al COVID”.

### **Procedimientos**

Para la obtención del certificado de protocolos de seguridad frente al COVID-19 entregado por AENOR, se ha elaborado un protocolo común a los catorce equipamientos municipales que sirve de referencia a todos ellos y da respuesta a los requerimientos de la legislación vigente y a las guías de actuación preventiva de los servicios de prevención. Asimismo, cada sede ha efectuado un protocolo específico adaptado a sus características, riesgos y necesidades, conforme en todo momento con los requerimientos indicados con los distintos Servicios de Prevención.

Los análisis de riesgos del protocolo común y de los protocolos específicos, realizados mediante la metodología de análisis modal de fallos, en formato matriz de riesgos, derivan en planes de contingencia que, junto a los protocolos, constituyen los instrumentos para garantizar el servicio al público en las diversas instalaciones.

Con el objeto de mantener criterios de sostenibilidad ambiental y de seguridad, durante todo el proceso de certificación la información manejada en los procesos de auditoría ha sido digital y se ha diseñado y producido, mediante empresas locales, unas mascarillas de protección para todo el personal implicado presencialmente en el proyecto, que son lavables, reutilizables 25 veces y con una utilización entre lavados de 12 horas. Cada mascarilla equivale por lo tanto a 75 mascarillas desechables.

### **Formación del personal**

El proyecto se ha planteado desde el primer momento con una implicación directa de todos los responsables y empleados de cada instalación, muchos de los cuales han estado presentes esta mañana en la entrega del certificado de AENOR en el Ayuntamiento de Zaragoza. Todos ellos, como ha incidido la vicealcaldesa de Zaragoza, Sara Fernández “han sido fundamentales para la implantación exitosa de cada uno de los pasos que hemos tenido que dar”.



De hecho, se ha impartido formación al 100% del personal de los 14 equipamientos incluidos en el proyecto. Este esfuerzo formativo, que ha sido mixto (telemático y presencial, según las necesidades del personal implicado), ha supuesto unas 400 horas de formación preventiva específica contra el COVID-19 al personal propio del Ayuntamiento, incluyendo a 200 personas de las áreas de Turismo, Cultura y Proyección Exterior. La formación, distribuida en 10 sesiones independientes, se ha registrado e incluido en los planes de formación anuales de cada centro.

Además, el protocolo formativo se ha entregado al total de empresas subcontratadas implicadas en la gestión de todos los centros, y se han realizado 7 horas de auditorías internas en los distintos centros, incidiendo en el cumplimiento de los protocolos y en la sensibilización de los aspectos clave para asegurar la salud de los trabajadores, visitantes y público en general.

Por parte de AENOR, se ha efectuado una completa auditoría documental de todos los protocolos de proyecto, así como 8 auditorías presenciales en instalaciones culturales y turísticas de la ciudad para asegurar el proceso de certificación.

El enfoque de la Certificación AENOR incluye revisiones trimestrales tanto documentales como presenciales y, con base en estos calendarios, se impulsará una cultura de mantenimiento de las medidas preventivas basada en: planes de acción para las no conformidades y recomendaciones reflejadas en las auditorías de AENOR; auditorías internas de revisión de protocolos y despliegue de medidas y registros; planes de acción de salud laboral en todos los centros; y planes de continuidad de negocio, a desarrollar tanto desde un punto de vista global del área como para cada uno de los equipamientos, que tengan en cuenta posibles escenarios futuros respecto a la pandemia del COVID-19.

#### Sobre AENOR

AENOR es una entidad de servicios profesionales que identifica y ayuda a corregir las brechas de competitividad de las empresas, sectores y del tejido económico en general. Contribuye a la transformación de la sociedad creando confianza entre organizaciones y personas mediante servicios de evaluación de la conformidad (certificación, inspección y ensayos), formación e información.

AENOR es la entidad líder en certificación en España, que ya desarrolla operaciones en 90 países. Más de 82.000 centros de trabajo en el mundo tienen alguno de los certificados de AENOR en campos como la Gestión de la Calidad, Sostenibilidad, Verificación de Información no Financiera, Bienestar Animal, Seguridad y Salud en el Trabajo, Digitalización o *Compliance*.

#### Para más información:

##### Ayuntamiento de Zaragoza

Gabinete de Prensa

Tel.: 976 72 11 63

[comunicacion@zaragoza.es](mailto:comunicacion@zaragoza.es)

##### AENOR

Sandra Manteca Velasco

Dirección de Marca y Comunicación

Tel.: 914 32 60 06

[smanteca@aenor.com](mailto:smanteca@aenor.com)

Síguenos en:

