

MARCA DE CALIDAD PARA ÁREAS EMPRESARIALES



Requisitos para la obtención de la marca de calidad
POLÍGONO EMPRESARIAL DE CALIDAD por
parte de las áreas empresariales



CEPE

Coordinadora Española
de Polígonos Empresariales

Verificado por:

AENOR

Edición 4 [2018-03.00]

Índice

1 Introducción4

MARCA DE CALIDAD PARA ÁREAS EMPRESARIALES

Requisitos para la obtención de la marca de calidad
POLÍGONO EMPRESARIAL DE CALIDAD
por parte de las áreas empresariales



1.1 Enfoque de la marca de calidad	4
1.2 Objeto y alcance del documento	6
1.3 Compatibilidad con sistemas de gestión	7
1.4 Uso de la marca	7
1.5 Términos y definiciones	7
2 Requisitos jurídicos	9
2.1 Regulación urbanística	9
2.2 Titularidad del espacio y de las infraestructuras	10
3 Requisitos de infraestructuras y servicios básicos	10
3.1 Gestión de infraestructuras	11
3.1.1 Red de saneamiento	11
3.1.2 Abastecimiento de agua	12
3.1.3 Infraestructuras viarias	13
3.1.4 Alumbrado público	16
3.1.5 Red para el suministro energético	17
3.1.6 Infraestructuras de telecomunicaciones	19
3.1.7 Infraestructuras para emergencias	20
3.1.8 Mantenimiento de parcelas vacías	21
3.1.9 Zonas verdes y espacios de ocio	22
3.2 Gestión de servicios básicos	23
3.2.1 Servicios para la movilidad	23
3.2.2 Limpieza de zonas públicas	26
3.2.3 Gestión de residuos	28
3.2.4 Servicios para la seguridad	29
3.2.5 Servicios para la promoción del área	31
4 Requisitos de gestión del área empresarial	32
4.1 Entidad de gestión del área empresarial	32
4.2 Enfoque a las empresas del área empresarial	33
4.3 Enfoque a la promoción del área	34
4.4 Sistema de gestión	34
4.5 Requisitos relativos a la gestión y el tratamiento de las incidencias en el área empresarial.	35
5 Requisitos de servicios de valor	36
5.1 Prestación de servicios de valor a empresas	37
5.2 Evaluación de la eficacia de los servicios de valor	39
5.3 Seguimiento y mejora de los servicios de valor	39
5.4 Gestión de socios clave	40
5.5 Otros servicios de valor accesibles	40
5.6 Impacto social y económico	43
6 Requisitos de influencia social	45
6.1 Liderazgo y compromiso	45
6.2 Consideración de necesidades y expectativas de las partes interesadas	45

MARCA DE CALIDAD PARA ÁREAS EMPRESARIALES

Requisitos para la obtención de la marca de calidad
POLÍGONO EMPRESARIAL DE CALIDAD
por parte de las áreas empresariales



6.3 Apoyo al empleo y el emprendimiento	46
6.4 Comunicación.....	47
6.5 Difusión de la Responsabilidad Social Empresarial	48
6.6 Colaboración e implicación en sinergias	48

MARCA DE CALIDAD PARA ÁREAS EMPRESARIALES

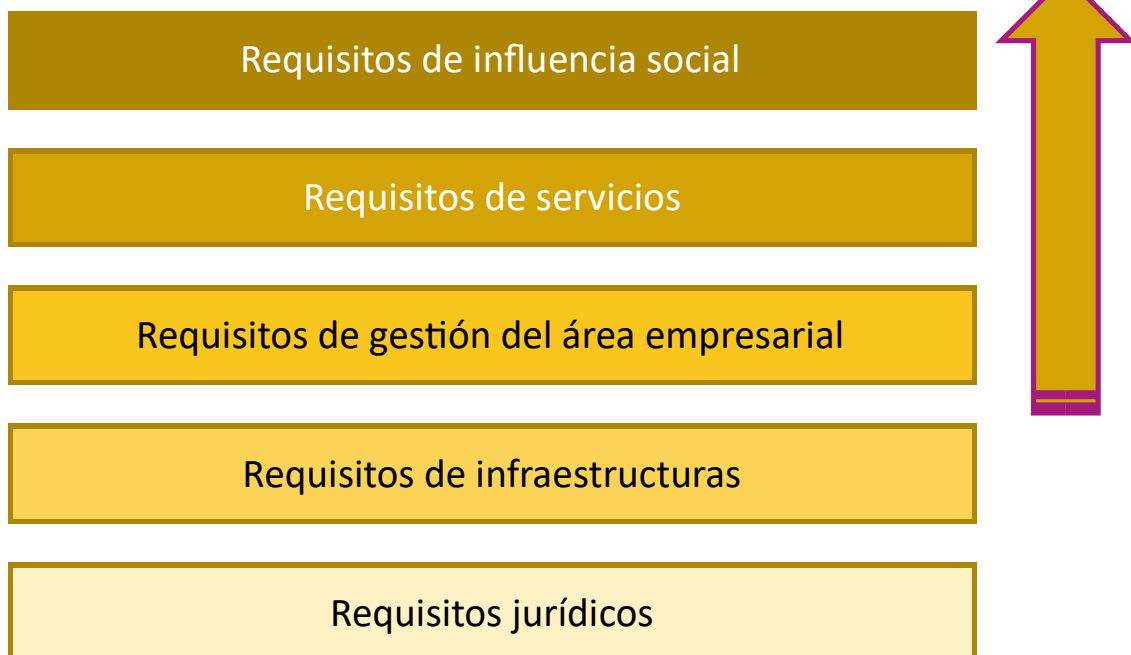
Requisitos para la obtención de la marca de calidad
POLÍGONO EMPRESARIAL DE CALIDAD
por parte de las áreas empresariales

1 Introducción

1.1 Enfoque de la marca de calidad

La Marca de Calidad para Áreas Empresariales **POLÍGONO EMPRESARIAL DE CALIDAD** surge como una iniciativa de la Coordinadora Española de Polígonos Empresariales para aportar valor a aquellas áreas empresariales más concienciadas, orientadas y comprometidas con las necesidades presentes y futuras de las empresas asentadas en ellas, las de los clientes de estas y las de la comunidad en la que se ubican, atendiendo de forma equilibrada a las necesidades y expectativas de todas las partes interesadas.

Para ello, la marca se estructura sobre 5 grupos de requisitos ordenados en función de su nivel de exigencia en cuanto a la madurez, implicación y capacidad del área empresarial y su figura de gestión.



Esquema ordenado de requisitos

El enfoque fundamental de la marca de calidad se basa en los siguientes principios:

I. Enfoque a estándar de gestión

Siguiendo el modelo coherente con ISO, se define un “estándar” que fija unos requisitos mínimos que deben cumplir, partiendo de un enfoque de orientación a las empresas, a procesos y objetivos así como a la búsqueda de la mejora continua para alcanzar el nivel de calidad que la propia área se marque a partir de dichos mínimos.

MARCA DE CALIDAD PARA ÁREAS EMPRESARIALES

Requisitos para la obtención de la marca de calidad
POLÍGONO EMPRESARIAL DE CALIDAD
por parte de las áreas empresariales



De este modo se valora el cumplimiento de los requisitos, el compromiso del área empresarial con su evolución y la eficacia de las acciones de mejora que emprenda para conseguirla.

II. Consideración integral del área de gestión

Se plantea el desarrollo de este documento de requisitos para la obtención de la marca de calidad por parte de las áreas empresariales desde una perspectiva integral, que debe cumplir en su totalidad el área que desee obtener la marca.

III. Diferenciar requisitos de evaluación

Para asegurar la independencia de las evaluaciones de la marca, se prevén procesos independientes para:

- Interpretar los requisitos e implantar las acciones que permitan acreditar el cumplimiento de los mismos en las áreas empresariales que desean obtener la marca de calidad.
- Realizar la evaluación de la conformidad por parte de las entidades que colaboren como certificadoras y que hayan demostrado su objetividad y capacidad.

IV. Actualización

De cara a lograr una auténtica marca de calidad que aporte valor diferenciado a las áreas empresariales, los requisitos definidos deben actualizarse de forma periódica a partir de la realimentación obtenida de las experiencias logradas, al tiempo que deben ampliarse los ámbitos de evaluación en cuanto a alcance de forma acorde con la evolución del entorno empresarial.

Se deberán ir incluyendo de forma paulatina y según se vaya teniendo conocimiento de ellos de nuevos elementos complementarios a infraestructuras y a servicios básicos o de valor que se demuestren críticos para la evolución y el éxito de las áreas empresariales, de acuerdo a su naturaleza.

V. Orientar los requisitos al valor

En aras de la flexibilidad, la vigencia y la utilidad del estándar para las áreas empresariales interesadas se considera más relevante centrarse en el valor que el cumplimiento del requisito debe aportar, permitiendo la interpretación de los mismos atendiendo a las características

MARCA DE CALIDAD PARA ÁREAS EMPRESARIALES

Requisitos para la obtención de la marca de calidad
POLÍGONO EMPRESARIAL DE CALIDAD
por parte de las áreas empresariales



propias de cada área empresarial en función de su tamaño, tipología, actividad de las empresas instaladas, etc.,...

Así, por ejemplo, no parece tan relevante saber si un área empresarial cuenta de forma específica con un parking público o un determinado número de paradas de bus, sino valorar la forma en que ha resuelto la movilidad de personas trabajadores, usuarias y visitantes del mismo, combinando recursos y medios a su alcance.

VI. Enfoque a la mejora continua

Si bien es importante que la situación de partida del área empresarial cumpla con los requisitos mínimos establecidos para la marca de calidad, el acento fundamental debe hacerse sobre la voluntad y capacidad de la entidad de gestión de mejorar de forma continua el valor que ofrece el área empresarial a sus empresas, a las partes interesadas y a su entorno, ya que este es el elemento fundamental ya no sólo para la supervivencia del área, sino para su evolución y consolidación como referencia en su comunidad.

De este modo se avanza hacia uno de los objetivos fundamentales perseguidos por CEPE con la puesta en marcha de esta iniciativa: la promoción y mejora continuada de los polígonos empresariales. La necesidad de garantizar el enfoque hacia la mejora continua se asegurará mediante la realización anualmente de un completo informe de revisión de la marca que podrá ser requerido por CEPE, en el que se hará hincapié en este enfoque.

1.2 Objeto y alcance del documento

El objeto de este documento es el de describir los requisitos que debe cumplir un área empresarial para poder obtener la marca de calidad *POLÍGONO EMPRESARIAL DE CALIDAD*.

Estos requisitos sólo podrán ser de aplicación a áreas empresariales (y sus ampliaciones) definidas como tales urbanísticamente, quedando fuera de su alcance las zonas industriales espontaneas u otras agrupaciones de empresas que no cuenten con su correspondiente regulación urbanística.

El sujeto de la marca de calidad será en todos los casos una entidad de gestión del área empresarial válidamente constituida y reconocida, con independencia de cuál sea su naturaleza o personalidad jurídica.

En caso de coexistir más de una entidad de gestión actuando sobre la misma área empresarial,

MARCA DE CALIDAD PARA ÁREAS EMPRESARIALES

Requisitos para la obtención de la marca de calidad
POLÍGONO EMPRESARIAL DE CALIDAD
por parte de las áreas empresariales



CEPE valorará si aquella que realiza la solicitud se ajusta a la definición y requisitos para entidades de gestión recogidos en este documento. En ningún caso podrá otorgarse más de una marca de calidad a una misma área empresarial¹.

1.3 Compatibilidad con sistemas de gestión

Los requisitos de este estándar están diseñados para ser compatibles con los sistemas normalizados de gestión de la calidad que se definen en las normas UNE-EN ISO 9001.

1.4 Uso de la marca

La marca ***POLÍGONO EMPRESARIAL DE CALIDAD*** es propiedad de CEPE y sólo podrá ser utilizada por aquellas entidades de gestión que superen con éxito el proceso de auditoría por parte de entidades acreditadas por CEPE y durante el período en que se mantenga vigente la certificación concedida.

En caso de ampliación de un área empresarial, la marca ***POLÍGONO EMPRESARIAL DE CALIDAD*** no podrá ser utilizada para referirse a dicha ampliación en tanto no supere el correspondiente proceso de auditoría. En estos casos, el área podrá continuar utilizando la marca en sus documentos y acciones de difusión, pero especificando el alcance de la misma, refiriéndola a su planificación urbanística vigente.

El uso no autorizado o no adecuado de la marca ***POLÍGONO EMPRESARIAL DE CALIDAD*** conforme a lo especificado en el reglamento general de certificación y demás documentación de aplicación, podrá derivar en la exigencia de responsabilidades a la entidad de gestión del área que haya incurrido en dichos usos.

1.5 Términos y definiciones

A efectos de este documento, los siguientes términos se usan con las acepciones que se indican a continuación:

¹ En caso de que en una de estas áreas empresariales, una segunda entidad de gestión solicite la marca de calidad cuando esta ya ha sido concedida a otra, la solicitud será denegada. Esta entidad podrá, no obstante, adherirse a la marca de calidad de la primera mediante la suscripción de un convenio entre ambas y con el compromiso formal de aplicar los requisitos de esta norma. El resultado de la integración deberá ser auditado para verificar este extremo, con carácter previo a que la segunda entidad obtenga el derecho de uso de la marca de calidad.

MARCA DE CALIDAD PARA ÁREAS EMPRESARIALES

Requisitos para la obtención de la marca de calidad
POLÍGONO EMPRESARIAL DE CALIDAD
por parte de las áreas empresariales



- **Área Empresarial:** Espacio económico asentado en suelo urbano consolidado de uso industrial localizado y desarrollado para la instalación de actividades variadas, constituyendo una zona perfectamente planificada y delimitada, con sus ordenanzas y espacios dotacionales correspondientes y con unos estándares urbanísticos e infraestructuras totalmente acordes con los requisitos establecidos en las Leyes urbanísticas vigentes y Reglamentos correspondientes.
- **Canal normalizado de comunicación:** Vía de comunicación conocida y utilizada normalmente entre las partes interesadas para el intercambio de información, documentación, incidencias o, en general, para la interlocución del día a día. No se requiere de canales formales siempre que entre las partes puedan evidenciar su existencia de otro modo.
Ejemplos de canales normalizados de comunicación pueden ser (relación no exhaustiva):
 - A través de correo electrónico
 - De forma telefónica
 - De forma presencial
 - A través de aplicaciones de gestión
 - Aplicaciones de mensajería a través de dispositivos móviles
- **Entidad de gestión:** a efectos de esta marca de calidad, se entiende por "entidad de gestión" aquella de carácter público, privado o mixto, que tiene capacidad y vocación de mejora de las infraestructuras y servicios del área empresarial, o que aglutina el interés o la legitimidad como representación de las empresas y usuarios del área, con la capacidad de interlocución necesaria ante las partes interesadas.
Ejemplos típicos de entidades de gestión según este concepto podrían ser (relación no exhaustiva):
 - Entidades voluntarias de gestión
 - Asociaciones empresariales
 - Comunidades de propietarios
 - Entidades promotoras de suelo empresarial
 - Ayuntamientos
 - Diputaciones provinciales
- **Promotor del área empresarial:** organización pública o privada que asume y ejecuta la planificación y urbanización del área empresarial.
- **Protocolo de actuación:** secuencia de actividades o acciones planificadas y acordadas entre dos o más partes interesadas que pueden evidenciarse, al menos, mediante registros de la ejecución o del seguimiento de dichas acciones.

MARCA DE CALIDAD PARA ÁREAS EMPRESARIALES

Requisitos para la obtención de la marca de calidad
POLÍGONO EMPRESARIAL DE CALIDAD
por parte de las áreas empresariales



- **Servicios básicos:** aquellos servicios que resultan imprescindibles para permitir tanto el asentamiento de empresas en el área empresarial, como su funcionamiento de forma independiente de la entidad de gestión.
- **Servicios de valor:** aquellos otros servicios que aportan valor a las empresas asentadas en el área empresarial, ya sea porque inciden en la mejora de su competitividad, de su relación con clientes y proveedores, en la captación y retención de talento o en su actividad diaria; o que aportan un contenido diferencial adicional a la propia área empresarial, dotándola de una posición competitiva preferente para la instalación de nuevas empresas frente a otros espacios.
- **Socios clave:** aquellos con los que la entidad de gestión ha llegado a acuerdos para la prestación de servicios de valor para el área empresarial o sus empresas, en condiciones específicas y diferentes de las generales de prestación de servicio para terceros.
- **Titular final del área empresarial:** entidad que asume la titularidad y responsabilidad final de las infraestructuras y servicios comunes, así como las competencias en relación con la ejecución de su mantenimiento y obras de mejora.

2 Requisitos jurídicos

En este apartado se definen los requisitos jurídicos que debe cumplir el área empresarial para poder obtener o renovar la marca de calidad *POLÍGONO EMPRESARIAL DE CALIDAD*.

2.1 Regulación urbanística

El área empresarial, y en su caso sus ampliaciones, deben estar recogidas dentro de la vigente planificación urbanística municipal (o municipales si el territorio sobre el que se asienta pertenece a más de un municipio), respetándose los diferentes usos del suelo y las condiciones

MARCA DE CALIDAD PARA ÁREAS EMPRESARIALES

Requisitos para la obtención de la marca de calidad
POLÍGONO EMPRESARIAL DE CALIDAD
por parte de las áreas empresariales



de edificabilidad previstos en la misma para las distintas parcelas en las que el área se halla segregada.

Debe asimismo contar con una normativa urbanística reguladora actualizada y ajustada a la legislación y normativa vigente que le sea de aplicación, en función de la naturaleza de la propiedad y la creación del área.

No obstante lo anterior, cuando sean requeridos cambios en la normativa reguladora y estos dependan de terceras partes, la entidad de gestión del área empresarial deberá acreditar la realización de acciones proactivas hacia estos terceros, al menos a través de la existencia de propuestas de mejora o modificación de la normativa reguladora; y mediante la evidencia de intentos formales de contacto con el tercero, con el objeto de iniciar el proceso de modificación.

La solicitud de obtención de la marca de calidad podrá presentarse referida a toda el área empresarial, a las fases ejecutadas de la misma o, de manera excepcional y previo estudio individualizado y aprobación específica por parte de CEPE, a zonas de menor entidad pero con gestión claramente diferenciada.

2.2 Titularidad del espacio y de las infraestructuras

Para acceder a la marca de calidad POLÍGONO EMPRESARIAL DE CALIDAD, las infraestructuras del área empresarial (o las de sus fases urbanizadas al menos) deben estar completamente en servicio.

En relación a la titularidad del área, de estar completamente ejecutada esta y en el caso de que el titular final sea distinto del promotor del área, deben existir evidencias válidas del traspaso de la titularidad del espacio y las infraestructuras, o bien del inicio del proceso de cambio de titularidad o de la reclamación del mismo.

3 Requisitos de infraestructuras y servicios básicos

En este apartado se definen los requisitos mínimos que debe reunir y evidenciar el área empresarial en relación a las infraestructuras y los servicios básicos.

3.1 Gestión de infraestructuras

En relación a las infraestructuras del área, estas deben estar completamente desarrolladas y transferidas al titular final, atendiendo a las siguientes particularidades.

3.1.1 Red de saneamiento

La red de saneamiento del área empresarial está formada por todos los elementos e infraestructuras necesarias para permitir la correcta evacuación de las aguas residuales, ya sean de origen sanitario o industrial, que se generan por parte de las empresas asentadas en el área empresarial en cada momento. Igualmente, debe permitir la evacuación adecuada de las aguas pluviales.

La red de saneamiento debe alcanzar a todo el territorio del área empresarial y desaguar a una estación depuradora de aguas residuales (EDAR) en operación o a una red que conduzca a ésta. Se tendrá para ello en cuenta la tipología de empresas que se asienten en el área empresarial (o que se prevé se asienten).

En caso de ser específica para el área empresarial, deben existir evidencias del correcto funcionamiento y mantenimiento de la EDAR, así como de su capacidad en función de tipología y volumen para la depuración de las aguas residuales.

En caso de que la red de saneamiento no sea exclusiva del área empresarial, esta debe tener en cuenta en cuanto a su dimensión y capacidad, las necesidades adicionales que pueden ser requeridas por parte de los restantes usuarios de la red.

La entidad de gestión del área empresarial dispone de copia de los planos de la red de saneamiento, así como de documentos en los que se reflejan las principales características de la misma.

Algunos criterios para la valoración de estos requisitos (relación no exhaustiva):

- Inexistencia de evidencias sobre incidencias en relación a este requisito
- Disponibilidad de planos actualizados y memoria de calidades con las características de la red de saneamiento
- Alcance de la red a todas las parcelas del área empresarial

MARCA DE CALIDAD PARA ÁREAS EMPRESARIALES

Requisitos para la obtención de la marca de calidad
POLÍGONO EMPRESARIAL DE CALIDAD
por parte de las áreas empresariales



- Distancia máxima entre imbornales para la recogida de aguas pluviales en los viales
- Existencia de pozos de inspección para el acceso a alcantarillas y colectores en arranques, intersecciones y cambios de pendiente, diámetro y dirección
- Existencia de arqueta visitable para el control de vertidos
- Existencia de Red Separativa (pluviales y fecales)
- Existencia de un colector con aliviadero que dé servicio a toda la red del área empresarial
- Vertido a estación depuradora (EDAR)
- Disponibilidad de analíticas (al menos con periodicidad anual)
- Existencia de medidas para el control de vertidos (toma de muestras en arquetas...)

3.1.2 Abastecimiento de agua

La infraestructura de abastecimiento de agua está compuesta por todos los elementos destinados a dotar de agua potable a todas las parcelas del polígono, con una presión y caudal adecuados al uso que de la misma deben hacer las empresas asentadas en función del tipo de área empresarial y de la actividad prevista para sus empresas.

Si el abastecimiento de agua fuera competencia exclusiva del área empresarial, ésta debe ser capaz de evidenciar que los materiales empleados en la red de abastecimiento son adecuados a su uso, cumplen con la legislación vigente en la materia y permiten obtener el caudal requerido por las empresas en función de su actividad.

En caso de existir depósitos para el abastecimiento, se debe asegurar que éstos se encuentran en buenas condiciones de conservación y limpieza, estando su acceso restringido para personas no autorizadas de forma eficaz. De ser este el caso, la entidad de gestión del área deberá contar con instrucciones documentadas y evidencias en relación al modo en que se gestionan los consumos individualizados.

En caso de que el agua no sea provista por el servicio municipal correspondiente, la entidad de gestión del área empresarial dispone de los resultados de análisis periódicos realizados sobre la potabilidad del agua.

MARCA DE CALIDAD PARA ÁREAS EMPRESARIALES

Requisitos para la obtención de la marca de calidad
POLÍGONO EMPRESARIAL DE CALIDAD
por parte de las áreas empresariales



La entidad de gestión del área empresarial dispone de copia de los planos de la red de abastecimiento, así como de documentos en los que se reflejan las principales características de la misma.

Algunos criterios para la valoración de estos requisitos (relación no exhaustiva):

- Disponibilidad de planos actualizados y memoria de calidades
- Alcance de la red a todas las parcelas del área empresarial
- Disponibilidad de analíticas (al menos con periodicidad anual)
- En el caso de depósitos de abastecimiento de agua, disponer de Plan de Autocontrol, con plan de muestreo y analíticas periódicas, conforme a la legislación vigente

3.1.3 Infraestructuras viarias

La red viaria del área empresarial está formada por los espacios públicos destinados al tránsito de personas, vehículos y mercancías acondicionados para su uso urbano, es decir, dotados de pavimento, energía eléctrica y otros servicios básicos adecuados a su función prevista y a la tipología del área empresarial (comercial, de servicios, industrial...).

Requisitos generales

Las condiciones de conservación de la plataforma de rodadura, aceras y señalización de la red viaria deben ser adecuadas para el uso de la misma en función del tipo de área empresarial y de la actividad de las empresas asentadas en ella, así como en función de las condiciones ambientales imperantes en la zona.

La señalización vertical y horizontal de la plataforma de rodadura de la red viaria deben presentar buen aspecto, ser visibles y coherentes con las circunstancias de la vía, no presentando incongruencias. Los compuestos utilizados en la señalización horizontal sobre la plataforma de rodadura deben ser adecuados para mantener las condiciones de seguridad de la circulación en las situaciones climáticas propias del entorno en el que se ubica el área.

De ser requeridos para el control de señalética electrónica, los cuadros eléctricos y cajas de conexiones se deben encontrar cerrados en condiciones de seguridad y no presentan cableado al aire.

MARCA DE CALIDAD PARA ÁREAS EMPRESARIALES

Requisitos para la obtención de la marca de calidad
POLÍGONO EMPRESARIAL DE CALIDAD
por parte de las áreas empresariales



La entidad de gestión del área empresarial dispone de copia de los planos de las infraestructuras viarias, así como de documentos en los que se reflejan las principales características de la misma.

Movilidad de viandantes

De ser requerido en función de la tipología del área empresarial, deben existir aceras de tamaño suficiente para permitir el flujo previsible de peatones en condiciones de seguridad, de acuerdo a los requerimientos de la actividad de las empresas asentadas y las circunstancias ambientales del entorno.

Estas aceras no presentarán barreras para personas con movilidad reducida existiendo siempre, al menos, una ruta accesible que permite recorrer toda el área para viandantes.

Los pasos de peatones están debidamente señalizados tanto para los viandantes como para los vehículos que circulan por los viales en los que se encuentran, especialmente en condiciones de reducida visibilidad.

Las aceras deberán presentar rebajas de cota para alinearlas con la plataforma de rodadura en estos puntos (o pasos sobreelevados) y disponen de elementos para su identificación por parte de personas con deficiencia visual.

De ser requerido en función de la tipología del área empresarial, debe existir mobiliario urbano para facilitar el tránsito o el descanso de personas viandantes.

Movilidad de vehículos particulares

La red viaria estará adecuadamente dimensionada en relación al flujo de vehículos particulares previsible (tanto referido a potenciales clientes como personal trabajador de las empresas asentadas o, en su caso, transeúntes) en función del tipo de área empresarial y la actividad de las empresas asentadas.

En el área empresarial, se habilitarán zonas para el aparcamiento de vehículos particulares (ya sean públicas o privadas), de forma que la presencia de vehículos aparcados no interfiere en las condiciones de seguridad y fluidez de circulación del resto de vehículos o de peatones.

Movilidad de vehículos industriales, transporte por carretera y emergencia

Tanto los accesos como los viales públicos interiores del área empresarial deben estar dimensionados para permitir el tránsito y la maniobra de los vehículos industriales, de transporte

MARCA DE CALIDAD PARA ÁREAS EMPRESARIALES

Requisitos para la obtención de la marca de calidad
POLÍGONO EMPRESARIAL DE CALIDAD
por parte de las áreas empresariales



por carretera (tanto mercancías como, si fuese el caso, de personas) y de emergencias que requieren de su utilización, en función de la tipología del área empresarial y la actividad de las empresas asentadas.

La plataforma de circulación de los viales públicos debe presentar una consistencia adecuada para soportar el paso de los vehículos industriales, de transporte por carretera y de emergencias requeridos en función del tipo de área empresarial y de la actividad de las empresas asentadas en ella.

En sus acciones de comunicación y publicidad, el área empresarial debe hacer referencia a esta capacidad.

Algunos criterios para la valoración de estos requisitos (relación no exhaustiva):

- Existencia de viales y accesos completamente urbanizados, alcanzando a todo el área
- Ancho mínimo de los accesos (recomendado 8 metros)
- Accesos al área empresarial a través de carriles de aceleración o rotondas sin stop
- Existencia de elementos de señalización vial en todos los viales, conforme al código de circulación y coherente con las circunstancias
- Existencia de señales electrónicas, programables o con componentes eléctricos
- Viales interiores con trazado ortogonal
- Ancho mínimo de carriles en los principales viales interiores (recomendado 3,5 metros)
- Viales del área empresarial independientes de las redes comarcal, autonómica o nacional
- Existencia de aceras a ambos lados de la calzada
- Presencia de bancos en cantidad adecuada para el flujo previsible de viandantes
- Presencia de papeleras en los viales principales del área, en cantidad adecuada para el flujo previsible de viandantes
- Existencia de elementos para el calmado del tráfico (resaltos, bandas sonoras...)
- Seguimiento mediante informes de incidentes en los viales

- Existencia de estudios de mejora de la movilidad
- Propuestas de mejora enviadas al ente competente de las infraestructuras

3.1.4 Alumbrado público

La red de alumbrado público está formada por todos los elementos necesarios para una iluminación adecuada al uso de la red viaria, zonas verdes y demás espacios públicos de libre acceso, considerando el tipo de área empresarial, la actividad de las empresas asentadas y las circunstancias ambientales predominantes.

Quedan fuera de consideración a estos efectos los sistemas de alumbrado ornamental o publicitario que existan en el área (iluminación de fachadas de naves, carteles publicitarios, etc.), con independencia de su carácter público o privado.

La red de alumbrado público del área debe presentar un estado de conservación adecuado en todos sus elementos visibles (postes, lámparas, tulipas entre otros), sin presencia de cableado al aire en las cajas de conexiones de farolas, luminarias u otros cuadros eléctricos.

La frecuencia y potencia de alumbrado público instalado debe garantizar una adecuada visibilidad en la red viaria en las condiciones ambientales más habituales durante el horario de actividad económica del área y de sus empresas.

Los elementos de alumbrado público deben asegurar la adecuada iluminación de lugares en los que se requieren especiales medidas de visibilidad (pasos de peatones, cruces, accesos al área empresarial, paradas de transporte público, etc.).

La entidad de gestión del área empresarial dispone de copia de los planos de la red de alumbrado público, así como de documentos en los que se reflejan las principales características de la misma.

Algunos criterios para la valoración de estos requisitos (relación no exhaustiva):

- Estado general de conservación
- Aplicación de protocolos para la realización de pruebas periódicas de verificación de la capacidad del alumbrado
- Presencia de alumbrado público en los principales viales del área

- Frecuencia y espaciado entre luminarias o farolas
 - Red eléctrica soterrada
 - Sistema de encendido programable (tiempo o condiciones de visibilidad)
-
- Tecnología de lámpara (recomendadas VSAP, HM o superior) adecuada a las necesidades de uso
 - Elementos de eficiencia energética para la regulación de flujo luminoso
 - Sistema de telegestión de la red

3.1.5 Red para el suministro energético

La red para el suministro energético está compuesta por el conjunto de infraestructuras interiores del área empresarial destinadas al transporte y distribución de energía, que en la mayoría de los casos se corresponde a electricidad y/o gas.

En el caso de la red eléctrica, estas infraestructuras suelen estar constituidas por conductores (de diferentes materiales como cobre o aluminio), canalizaciones subterráneas o estructuras para la distribución aérea, centros de transformación y elementos de protección y/o maniobra.

La infraestructura de gas está compuesta por todos los dispositivos físicos necesarios para el transporte y suministro dentro del área de gas, ya sea Gas Natural o Gases Licuados de Petróleo (GLP).

La red eléctrica debe alcanzar a todas las parcelas del área empresarial con potencia suficiente para permitir el desarrollo de las actividades empresariales o industriales propias del parque en función de su tipología.

Los elementos visibles de la red de suministro energético se deben ajustar a los requerimientos legales vigentes y su estado de conservación será adecuado, sin presencia de conexiones o cableado al aire en las cajas de conexiones o cuadros eléctricos y con la adecuada señalización. Las redes de suministro energético deben estar adecuadamente dimensionadas y ser capaces de suministrar suficiente energía a todas las parcelas del área empresarial, en función del tipo de área empresarial y de la actividad prevista para sus empresas.

Se valorará positivamente que la entidad de gestión promueva activamente el uso de fuentes de energía renovables entre las empresas del área mediante acciones de difusión y concienciación,

MARCA DE CALIDAD PARA ÁREAS EMPRESARIALES

Requisitos para la obtención de la marca de calidad
POLÍGONO EMPRESARIAL DE CALIDAD
por parte de las áreas empresariales



procurando el desarrollo de acuerdos con entidades u organizaciones productoras de este tipo de energías para su implantación en el área o en las empresas asentadas en la misma.

La entidad de gestión del área empresarial dispone de copia de los planos de la red de suministro eléctrico y de gas, si lo hubiera, así como de documentos en los que se reflejan las principales características de la misma.

Algunos criterios para la valoración de estos requisitos (relación no exhaustiva):

- Existencia de suministro eléctrico en Baja Tensión en todas las parcelas del área empresarial, con un nivel de electrificación declarada mínimo acorde con los valores legalmente establecidos y suficiente para atender las necesidades de las empresas instaladas, en función del tipo de área empresarial
- Existe suministro en Media Tensión (aéreo o, preferentemente, soterrado) acorde con los valores legalmente establecidos y suficiente para atender las necesidades de las empresas instaladas, en función del tipo de área empresarial
- Tensiones de suministro declaradas (trifásica y monofásica) acordes con los valores legalmente establecidos y suficientes para atender las necesidades de las empresas instaladas, en función del tipo de área empresarial
- Inexistencia de líneas aéreas de transporte en Media / Alta Tensión que atraviesen la red viaria del polígono o, en caso de existir, debidamente ordenadas en medianas sin cruzar parcelas
- Existencia de infraestructuras para el suministro de gas al menos en baja presión a todas las parcelas o a una zona claramente delimitada del área, o bien existencia de un depósito fijo de GLP de acuerdo a normativa (no se consideran los depósitos privados)
- Existencia de infraestructuras para el suministro de gas en alta presión a todas las parcelas, o a una zona claramente delimitada del área
- Cantidad o gravedad de las incidencias ocurridas en el suministro energético en el año completo anterior
- Señalización de elementos de la red de suministro energético

3.1.6 Infraestructuras de telecomunicaciones

Las infraestructuras de telecomunicaciones comprenden todos los elementos necesarios para una correcta transmisión de las comunicaciones de voz o datos a través de telefonía fija, móvil, fax e Internet.

El área empresarial debe contar con canalizaciones para la instalación de redes de telecomunicaciones y su trazado es conocido por la entidad de gestión del área. Se valorará la accesibilidad de más de un proveedor a estas canalizaciones.

La red de telefonía fija debe alcanzar a todas las parcelas del área, para dar acceso a Internet con ancho de banda adecuado a la naturaleza del polígono y las actividades de sus empresas.

Los elementos visibles de la red de telecomunicaciones deben presentar un buen estado de conservación. Las casetas y/o cajas de conexiones requeridas no presentarán cables al aire y su acceso debe estar restringido a operarios especializados de forma segura.

El área empresarial debe disponer de cobertura para servicios móviles en toda el área. En caso de existir antenas repetidoras de señal para móvil o servicios de Internet instaladas en terreno público dentro del área, estas deben estar debidamente señalizadas y el acceso a las mismas restringido.

Las condiciones de acceso a la red de telecomunicaciones deben aparecer adecuadamente reflejadas en las acciones de difusión del área empresarial (a través de medios web, impresos, etc.).

La entidad de gestión del área empresarial dispone de copia de los planos de la red de infraestructuras de telecomunicaciones, así como de documentos en los que se reflejan las principales características de la misma.

Algunos criterios para la valoración de estos requisitos (relación no exhaustiva):

- Existencia de red de telefonía fija en todas las parcelas del área
- Red telefónica soterrada
- Existencia de canalizaciones que permitan la instalación de la infraestructura de red necesaria para que varias compañías den servicio al área empresarial
- Existencia de cobertura de telefonía móvil en toda el área

- Existencia de una red móvil con tecnología 4G
- Existencia de infraestructuras que permitan que al menos dos compañías de telefonía móvil de ámbito nacional presten servicio dentro del área empresarial
- Existencia de infraestructuras para el acceso a Internet mediante cable/fibra óptica a todas las parcelas o, al menos, a una zona delimitada del área
- Existencia de infraestructuras para dotar de acceso a Internet mediante tecnología WIFI/WIMAX o equivalente a nivel del área

3.1.7 Infraestructuras para emergencias

La red de infraestructuras para emergencias contempla todos los elementos físicos dispuestos en el área empresarial requeridos para garantizar la seguridad de las personas y las instalaciones e infraestructuras en caso de ocurrir una emergencia dentro del área.

El área empresarial debe disponer de una red de hidrantes contra incendios exclusiva y en adecuado estado de conservación. Dicha red debe estar dimensionada adecuadamente y proporcionar el volumen necesario de agua según los riesgos identificados en consecuencia; o en caso contrario, existen evidencias de una planificación formal aprobada para su mejora y actualización en el corto plazo. La señalización de los hidrantes debe ser adecuada para impedir que sean obstaculizados de forma no intencionada y ser funcionales. Según la legislación vigente, los hidrantes serán verificados de manera periódica, asegurando su funcionamiento en caso de una emergencia.

Dentro del área empresarial debe existir al menos un punto de encuentro en una ubicación segura, debidamente señalizado y accesible a pie en condiciones de seguridad.

La señalización de los viales públicos debe permitir un adecuado desalojo del área empresarial en caso de emergencia.

Cada vez que se producen cambios sustanciales en las infraestructuras del área empresarial, se tendrá en cuenta la revisión y adecuación, por parte de la entidad de gestión del área, de la red de infraestructuras para emergencias, así como del plan de actuación en emergencias del área.

En caso de que se haya producido una situación de emergencia, esta se resolvió sin incidencias motivadas por el mal estado o la falta de capacidad de las infraestructuras para emergencias.

En caso contrario, deben de haberse tomado las acciones necesarias para la mejora y resolución de las mismas.

Algunos criterios para la valoración de estos requisitos (relación no exhaustiva):

- Alcance de la red antiincendios a todas las parcelas del área
- Número, señalización, condiciones de conservación y facilidad de acceso a los puntos de encuentro en dominio público (no se contemplan los propios de cada empresa, situados dentro de sus parcelas)
- Distancia máxima de hidrante a cualquier edificio inferior a 100 metros
- Distancia máxima entre hidrantes inferior a 200 metros
- Presencia de medios de extinción específicos en lugares de aparcamiento de vehículos, especialmente en el caso de vehículos de transporte de mercancías peligrosas
- Capacidad declarada de suministro adecuada a los requisitos establecidos en el plan de emergencias del área
- Hidrantes señalizados e identificados
- Red de hidrantes en anillo
- Existencia de un protocolo de verificación de la red de hidrantes, con comprobaciones al menos anuales
- Evidencias de la comunicación fluida con servicios de emergencias (112, bomberos, ambulancias...)

3.1.8 Mantenimiento de parcelas vacías

A efectos de este documento se consideran parcelas vacías aquellas de uso empresarial o dotacional que carecen de actividad habitual, con independencia de si están edificadas o no.

La entidad de gestión de área empresarial debe haber acordado (o haber intentado acordar) con la propiedad de las parcelas vacías su mantenimiento y limpieza, de forma que las posibles edificaciones se mantienen en condiciones de seguridad y que despejadas de maleza u otros

MARCA DE CALIDAD PARA ÁREAS EMPRESARIALES

Requisitos para la obtención de la marca de calidad
POLÍGONO EMPRESARIAL DE CALIDAD
por parte de las áreas empresariales



materiales que puedan suponer una fuente de riesgo para la salud y la seguridad de personas e infraestructuras del área. Dichas parcelas deberán mantenerse con acceso cerrado al público.

En aquellos casos en que la limpieza y mantenimiento de las parcelas vacías corresponda al titular final de las infraestructuras o la propia entidad de gestión, se conservarán evidencias de las labores desarrolladas en este sentido.

La inspección visual del área permite evidenciar que el estado de limpieza y conservación de las parcelas vacías es adecuado.

Algunos criterios para la valoración de estos requisitos (relación no exhaustiva):

- La normativa reguladora del área empresarial establece la responsabilidad en relación a la limpieza y mantenimiento de las parcelas vacías.
- Las parcelas vacías están cerradas al acceso al público
- Las parcelas vacías se mantienen despejadas de maleza y se limpian regularmente
- No existen vertederos incontrolados en las parcelas vacías

3.1.9 Zonas verdes y espacios de ocio

Las zonas verdes y espacios de ocio están constituidas por los espacios dentro de los límites del área empresarial que se destinan a plantación de árboles y jardinería, así como aquellas instalaciones de carácter deportivo o de ocio de acceso general al público.

El área empresarial debe presentar en inspección visual un adecuado estado de conservación de las zonas verdes y espacios de ocio existentes en el área empresarial.

Las zonas verdes y espacios de ocio no deben presentar barreras arquitectónicas y son accesibles en condiciones de seguridad por las personas usuarias de las mismas.

En caso de ser requerido, los espacios habilitados para cada tipo de usuario (por edades, por finalidad, acompañados de animales, etc.) deben estar adecuadamente delimitados e identificados, así como las normas de uso seguro de las instalaciones asignadas a cada uno de ellos.

MARCA DE CALIDAD PARA ÁREAS EMPRESARIALES

Requisitos para la obtención de la marca de calidad
POLÍGONO EMPRESARIAL DE CALIDAD
por parte de las áreas empresariales



En caso de ser necesario, los espacios habilitados para el uso deportivo (bicicletas, patinaje, etc.) deben estar adecuadamente señalizados y delimitados en condiciones de seguridad para evitar accidentes con otros usuarios de los espacios.

En estas zonas, debe existir información visible con los datos de contacto en caso de incidentes.

Algunos criterios para la valoración de estos requisitos (relación no exhaustiva):

- Superficie de las zonas verdes en relación a la total del área, que deberá ser al menos la que establece la legislación aplicable de la comunidad autónoma
- Conservación y mantenimiento de las zonas verdes y de ocio
- Integración de los elementos de las zonas verdes (árboles, arbustos,...) en el entorno del área empresarial
- Accesibilidad y seguridad de las zonas verdes, deportivas y de ocio
- Presencia de mobiliario urbano y equipamiento para usuarios de las zonas verdes y de ocio (marquesinas, fuentes, equipamiento deportivo...) así como estado de conservación
- Existencia de un plan de seguimiento ambiental, con revisiones al menos anuales

3.2 Gestión de servicios básicos

En relación a los servicios básicos, la entidad de gestión del área empresarial debe poder evidenciar el cumplimiento de los siguientes requisitos.

3.2.1 Servicios para la movilidad

Los servicios para la movilidad incluyen todos aquellos relacionados cuya finalidad es favorecer los flujos de personas y mercancías hacia el interior y exterior del área empresarial, mediante diversos modos de transporte.

La entidad de gestión del área empresarial deberá disponer de estudios o informes tendentes a mejorar la movilidad y la intermodalidad del transporte hacia y dentro del área empresarial, atendiendo tanto a los flujos de entrada y salida de mercancías como de personas trabajadoras y usuarias y, de ser el caso en función de la tipología del área, las actividades de las empresas asentadas y la ubicación del área, los flujos de potenciales clientes y transeúntes. El

MARCA DE CALIDAD PARA ÁREAS EMPRESARIALES

Requisitos para la obtención de la marca de calidad
POLÍGONO EMPRESARIAL DE CALIDAD
por parte de las áreas empresariales



cumplimiento de este requisito debe demostrarse bien en la auditoría inicial o, al menos, su planificación y cumplimiento durante el periodo de vigencia del certificado.

En relación al transporte público, la entidad de gestión del área empresarial debe haber realizado estudios para la optimización del transporte público o colectivo en el área, y ha trasladado sus propuestas cuando sea aplicable a las entidades responsables de la definición de rutas. El cumplimiento de este requisito debe demostrarse bien en la auditoría inicial o, al menos, su planificación y cumplimiento durante el periodo de vigencia del certificado.

Dentro del área empresarial, o próximo a esta y de forma accesible, existen paradas de transportes públicos y la frecuencia de paso es adecuada en función de la afluencia previsible dada la tipología del área empresarial y las actividades desarrolladas por las empresas asentadas en ella.

Las paradas de transporte público están debidamente señalizadas, conservadas en buen estado, estando disponible la información en relación a rutas y frecuencias horarias bien en las propias paradas o a través de medios telemáticos (web o apps) y se hace referencia a ellos en los soportes de difusión y publicidad del área. Las paradas de transporte público permiten la espera y el acceso de los pasajeros al transporte de forma segura.

Tanto las paradas del transporte público como los propios transportes deben ser accesibles para personas con movilidad reducida, cuando su gestión esté dentro del ámbito de la competencia del área empresarial. Si no lo estuviese, debe al menos promoverlo.

En función del tipo de área empresarial y de la actividad de sus empresas, deben existir espacios de aparcamiento accesibles a las personas trabajadoras o potenciales clientes que acuden con sus vehículos particulares. Estos lugares están claramente delimitados e identificados, y su uso no supone un obstáculo para el resto de usuarios de las vías, tanto en otros vehículos como para peatones.

Igualmente, y de ser el caso en función de tipo de área empresarial y de la actividad de las empresas asentadas, existen espacios delimitados y seguros para el estacionamiento de vehículos de transporte de mercancías.

De ser el transporte privado la opción prevalente para el acceso al área empresarial por parte del personal de las empresas asentadas, desde la entidad de gestión del área empresarial se

MARCA DE CALIDAD PARA ÁREAS EMPRESARIALES

Requisitos para la obtención de la marca de calidad
POLÍGONO EMPRESARIAL DE CALIDAD
por parte de las áreas empresariales



desarrollarán acciones proactivas para favorecer la coordinación de los sistemas privados de transporte.

Se instalarán en el área empresarial paneles indicadores con el directorio de empresas actualizado, que se encuentran claramente visibles y disponen de espacios para la detención de vehículos, permitiendo que las maniobras tanto de detención como de posterior incorporación a la circulación se hagan en condiciones de seguridad; o bien esta información está accesible a través de medios telemáticos (web o apps) y se hace referencia a ellos en los soportes de difusión y publicidad del área empresarial.

El área empresarial dispone de sistemas que permiten la obtención de información previa en relación a la movilidad a través de su página web (como llegar, directorio, información geoposicionada...), así como información en relación a horas puntas y, de ser el caso, horarios comerciales con carácter general o de atención al público.

La señalización tanto vertical como horizontal existente en la red viaria permite identificar claramente qué tipo de vehículos pueden circular por cada una de las vías.

Del mismo modo, la señalización referente a los nombres de las vías, las direcciones y demás aspectos relacionados con la movilidad debe estar actualizada, es claramente visible desde vehículos en marcha y se encuentra en buen estado de conservación.

De ser posible en función de la ubicación del área empresarial y de la tipología de sus accesos, deberían existir vías que permiten el uso de bicicletas y espacios de aparcamiento específicos para ellas, accesibles en condiciones de seguridad y con una distribución adecuada en función de la superficie del área.

El área debe contar con alguna gasolinera dentro del área empresarial o, de no ser así, las más próximas se encuentran claramente señalizadas.

La entidad de gestión debe ser proactiva en la elaboración de propuestas para la mejora del servicio de movilidad. Existen evidencias documentadas de la comunicación de estas propuestas, en caso de existir, a la entidad o entidades responsables que correspondan.

Algunos criterios para la valoración de estos requisitos (relación no exhaustiva):

- Existencia de plazas de aparcamiento delimitadas y en cantidad suficiente

MARCA DE CALIDAD PARA ÁREAS EMPRESARIALES

Requisitos para la obtención de la marca de calidad
POLÍGONO EMPRESARIAL DE CALIDAD
por parte de las áreas empresariales



- Vías de circulación de peatones libres de otros vehículos
 - Existencia de un espacio destinado a zona de aparcamiento para vehículos pesados
 - Existencia de sistemas informativos de rutas/precios/frecuencias para todos los medios de transporte público existentes
 - Frecuencia de paradas del transporte pública y existencia de zona de espera de viajeros en las mismas
-
- Existencia de elementos localizadores de equipamientos de uso colectivo (parkings, carriles bici, etc.)
 - Existencia de un directorio de empresas actualizado con zona de parada, al menos en cada acceso al polígono
 - Existencia de paneles informativos con el nombre de las calles del área empresarial en los cruces
 - Existencia de paneles con la identificación del número de cada parcela
 - Existencia de aparcamientos específicos para bicicletas y para motocicletas
 - Existencia de un carril bici en el área empresarial
 - Existencia de sendas o caminos peatonales
 - Existencia de puntos de recarga para vehículos eléctricos
 - Existencia de estaciones de servicio en el área empresarial o próximas
 - Existencia de plazas de aparcamiento reservadas: Vehículos de Alta Ocupación (VAO: coches compartidos)

3.2.2 Limpieza de zonas públicas

El servicio de limpieza es el encargado de todas aquellas actividades realizadas con el objeto de mantener las condiciones de limpieza e higiene en las zonas comunes del área industrial, como viales y zonas verdes

MARCA DE CALIDAD PARA ÁREAS EMPRESARIALES

Requisitos para la obtención de la marca de calidad
POLÍGONO EMPRESARIAL DE CALIDAD
por parte de las áreas empresariales



La red viaria y restantes espacios públicos deben presentar un aspecto limpio, sin presencia de residuos o suciedad que pueda suponer un riesgo para la circulación de vehículos o personas, ni para el mantenimiento o buen funcionamiento de las infraestructuras del área.

En inspección visual se constata la existencia de un servicio de jardinería para el cuidado y el acondicionamiento de zonas verdes.

Existen evidencias que permiten corroborar que tanto el servicio de limpieza de zonas públicas como el servicio de jardinería están pautados en cuanto a contenidos e intervalos, siendo suficientes en función de las necesidades del área empresarial. En el caso de corresponder a la entidad de gestión del área, estas evidencias estarán soportadas mediante contratos; en caso de corresponder los servicios al titular final de las infraestructuras, se podrán aportar acuerdos del órgano de gobierno de este o contratos a su nombre.

La entidad de gestión es proactiva en la elaboración de propuestas para la mejora del servicio de limpieza de zonas públicas. Existen evidencias documentadas de la comunicación de estas propuestas, en caso de existir, a la entidad o entidades responsables que correspondan.

Algunos criterios para la valoración de estos requisitos (relación no exhaustiva):

- Constatación, mediante inspección visual y a través de otras evidencias de inspección, de una adecuada limpieza de viales y espacios libres de uso público
- Constatación de la existencia del servicio de jardinería
- Frecuencia de limpieza de viales y espacios libres de uso público: al menos 1 limpieza mensual
- Limpieza de los imbornales en las vías públicas: al menos anualmente.
- Existencia de un protocolo documentado de actuación referente a la limpieza de viales y espacios libres de uso público, enfocado a la mejora continua del servicio
- Mantenimiento y control de potabilidad en las fuentes públicas que existen en el área empresarial, con disponibilidad de analíticas (al menos con periodicidad anual)

3.2.3 Gestión de residuos

El servicio de recogida de residuos sólidos urbanos tiene por objeto fundamental asegurar el debido almacenamiento, evacuación y/o tratamiento de los residuos urbanos, inertes y/o peligrosos del área industrial.

El área empresarial debe disponer de suficientes contenedores para residuos asimilados a urbanos a intervalos, en cantidad y con volumen adecuado a las necesidades de sus empresas. De igual manera, debe instalar contenedores para la recogida selectiva de residuos.

En función del tipo de área empresarial y de la actividad de sus empresas, el área empresarial debe contar con un número adecuado de papeleras en sus calles, en función del volumen previsible de viandantes.

Tanto los contenedores como papeleras ubicados en el área empresarial, en inspección visual, el estado de conservación y su tamaño debe ser adecuado, sin presencia de desperdicios en sus alrededores por falta de capacidad o por la frecuencia de recogida.

En caso de ser un requisito en función de las necesidades de las empresas asentadas, la entidad de gestión del área debe coordinar la implantación de una sistemática conjunta o mancomunada para la gestión de residuos de origen industrial acorde a las particularidades de las empresas usuarias del mismo. De ser así, se mantendrán evidencias tanto del cumplimiento de la legislación vigente por parte de los prestadores del servicio, como del seguimiento y control de las actividades desarrolladas por estos.

La entidad de gestión del área empresarial debe realizar acciones de difusión y concienciación para favorecer las políticas de reducción, reutilización y reciclaje de residuos entre las empresas asentadas.

La entidad de gestión es proactiva en la elaboración de propuestas para la mejora del servicio de gestión de residuos. Existen evidencias documentadas de la comunicación de estas propuestas, en caso de existir, a la entidad o entidades responsables que correspondan.

Algunos criterios para la valoración de estos requisitos (relación no exhaustiva):

- Constatación de la existencia de un servicio de RSU en el área industrial con una periodicidad adecuada a las necesidades del área y sus empresas

- Existencia de Punto Limpio para uso industrial en el área empresarial
- Existencia de un sistema de recogida selectiva de basuras
- Existencia de un protocolo documentado, así como de registros de las actuaciones realizadas en relación al servicio de recogida de RSU del polígono, enfocado a la mejora continua del servicio
- Existencia de servicio de recogida de residuos peligrosos (aceites, barnices, baterías, etc.) de forma colectiva

3.2.4 Servicios para la seguridad

Los servicios para la seguridad incluyen aquellos relativos a la protección de la integridad física de las personas que por cualquier motivo se desplacen al área empresarial, así como de la conservación de los bienes inmuebles y espacios de uso público en caso de accidente, catástrofe o actos contra la seguridad pública.

Seguridad ante emergencias

El área empresarial cuenta con un plan de emergencias específico de su territorio, actualizado y coordinado con todos los agentes implicados en su puesta en marcha y ejecución, en función de la tipología del área y los riesgos asociados a las empresas instaladas. El plan de emergencia deberá contar con los siguientes contenidos mínimos:

- **Objetivos del plan**
- **Análisis del territorio**
- **Análisis de riesgos, tanto los relativos a la actividad empresarial y al propio parcelario del polígono, como al medio natural o los derivados del emplazamiento del área.**
- **Organización funcional**
- **Actuaciones en materia de prevención**
- **Operación en caso de emergencia**
- **Integración en otros planes de ámbito superior**
- **Inventario de recursos y medios**

MARCA DE CALIDAD PARA ÁREAS EMPRESARIALES

Requisitos para la obtención de la marca de calidad
POLÍGONO EMPRESARIAL DE CALIDAD
por parte de las áreas empresariales



▪ **Implantación, distribución y actualización**

NOTA: en caso de que el área no disponga de plan de emergencia en el momento de realizar la auditoría, pero pueda acreditar de modo fehaciente la puesta en marcha del proceso para su elaboración, ya sea con medios propios o a través de la contratación de medios externos, este requisito podrá considerarse cumplido, condicionado al envío al Comité de Certificación de CEPE de la documentación final conforme con lo indicado en el presente requisito, una vez disponible de acuerdo con el calendario verificado en auditoría.

La entidad de gestión deberá mantener evidencias de la información a las empresas y terceros potencialmente afectados del contenido del plan de emergencia, al tiempo que proveerá información cuando le sea requerida por estas.

Dentro del plan de emergencia deben estar claramente definidas las funciones y responsabilidades de todas las partes implicadas, y se han definido pautas en relación a la comunicación de alertas en caso de emergencia a todas las empresas asentadas en el área y a terceros potencialmente afectados.

Dentro del plan de emergencia, se debe establecer una única persona responsable de la coordinación de las actividades requeridas en caso de emergencia, así como de liderar la interlocución y participación de los agentes involucrados en su tratamiento. Dicho plan debe ser comunicado y conocido por las empresas asentadas en el área empresarial, así como por aquellos agentes involucrados en la respuesta ante una emergencia.

Como recomendación general, , la entidad de gestión debería promover y/o participar en la realización de simulacros de forma periódica dentro del área empresarial y en los que participan todos los agentes involucrados (empresas, servicios de emergencia, etc.) y se ponga en marcha las infraestructuras de emergencias para verificar su funcionamiento y adecuación. En ese caso, deben de mantenerse evidencias del tratamiento de la información obtenida como resultado de la realización de los simulacros para la mejora de los servicios para la seguridad del área.

En caso de existir un plan de emergencias municipal (para polígonos ubicados dentro de un único ayuntamiento) o de ámbito territorial superior al municipio, este podrá servir como evidencia del cumplimiento de este requisito siempre que contenga, en relación al área empresarial, una sección o apartado específico con los contenidos mínimos requeridos en este apartado.

MARCA DE CALIDAD PARA ÁREAS EMPRESARIALES

Requisitos para la obtención de la marca de calidad
POLÍGONO EMPRESARIAL DE CALIDAD
por parte de las áreas empresariales



Fuerzas de seguridad y orden público

El área empresarial debe contar con presencia habitual de las fuerzas y cuerpos de seguridad en funciones de vigilancia y control o, en caso contrario, dispone de vigilancia privada o sistemas de vídeo vigilancia, que actúa de forma coordinada con los cuerpos y fuerzas de seguridad del estado, y dispone de los datos de contacto pertinentes para caso de incidentes.

Gestión de la seguridad

La entidad de gestión es proactiva en la elaboración de propuestas para la mejora de los servicios para la seguridad. Existen evidencias documentadas de la comunicación de estas propuestas, en caso de existir, a la entidad o entidades responsables que correspondan.

Algunos criterios para la valoración de estos requisitos (relación no exhaustiva):

- Existencia de un plan de emergencias actualizado
- Disponibilidad de un sistema de información geográfica relativo a los riesgos, accesible a través de web todos los agentes implicados en el plan de emergencias
- Realización de simulacros de emergencia periódicos en el área
- Coordinación de los cuerpos y fuerzas de seguridad con la seguridad privada, si la hubiese
- Coordinación con cuerpos de emergencia (112, bomberos, protección civil...)
- Existencia de controles de acceso

3.2.5 Servicios para la promoción del área

Los servicios para la promoción del área incluyen aquellos necesarios para darla a conocer tanto ante potenciales clientes o proveedores de las empresas asentadas, como a empresas interesadas en adquirir suelo industrial para su instalación en su espacio.

La entidad debe disponer de información actualizada sobre localización, superficie, segregación y accesos al área desde los principales puntos, manteniéndola accesible a potenciales personas interesadas.

La entidad de gestión debe mantener información actualizada sobre las parcelas vacías disponibles para venta o alquiler, disponiéndola de forma que sea fácilmente accesible a potenciales interesados. En relación a estas parcelas mantendrá al menos información relativa a:

MARCA DE CALIDAD PARA ÁREAS EMPRESARIALES

Requisitos para la obtención de la marca de calidad
POLÍGONO EMPRESARIAL DE CALIDAD
por parte de las áreas empresariales



- Identificación
- Ubicación
- Superficie total
- Edificabilidad (en su caso)
- Servicios básicos disponibles
- Usos admisibles según planeamiento
- Datos de contacto de la propiedad /entidad intermediaria o precio/m²

La entidad de gestión debe disponer de información básica y actualizada sobre las empresas asentadas en el área, a modo de guía de empresas, disponiéndola de forma que sea fácilmente accesible por parte de potenciales interesados.

La entidad de gestión es proactiva en la mejora de los servicios para la promoción del área.

Existen evidencias documentadas de las mejoras llevadas a cabo en este apartado.

Algunos criterios para la valoración de estos requisitos (relación no exhaustiva):

- Existencia de una web del área empresarial con la información básica sobre ubicación y cómo llegar
- Acceso a través de web a ofertas para la compra o alquiler de parcelas vacías
- Acceso a través de web a un buscador y guía de empresas asentadas
- Existencia de una hotline a través de web, redes sociales, servicios de mensajería instantánea o teléfono para la atención a preguntas, dudas o incidencias

4 Requisitos de gestión del área empresarial

En este apartado se detallan los requisitos de gestión del área empresarial requeridos para la obtención de la marca de calidad *POLÍGONO EMPRESARIAL DE CALIDAD*.

4.1 Entidad de gestión del área empresarial

El área empresarial debe contar con una entidad de gestión que asume las labores de gestión diaria del espacio y de las necesidades de las empresas asentadas en ella. Esta entidad debe

MARCA DE CALIDAD PARA ÁREAS EMPRESARIALES

Requisitos para la obtención de la marca de calidad
POLÍGONO EMPRESARIAL DE CALIDAD
por parte de las áreas empresariales



tener personalidad jurídica propia y ser reconocida por todos los agentes implicados en el área empresarial.

La entidad de gestión asume un papel proactivo de liderazgo en la relación con todas las partes interesadas, siendo el interlocutor de referencia para estas. Cuenta con una estructura definida y estable, con personal (propio o subcontratado para este fin) y con unas instalaciones de referencia adecuadas para albergar a su personal y para el desarrollo de sus actividades.

La entidad de gestión debe realizar un informe anual de revisión de la marca que cubra todos los aspectos contenidos en este referencial, analizando las actuaciones realizadas y los resultados obtenidos, así como las oportunidades de mejora que deriven de este análisis y proponiendo, en su caso, actuaciones para la implantación de dichas mejoras.

4.2 Enfoque a las empresas del área empresarial

El funcionamiento, fortaleza y evolución del área empresarial depende de la solidez y la implicación de las empresas asentadas en ella, por lo que comprender sus expectativas actuales y futuras, esforzándose por satisfacerlas, debería ser una prioridad para la entidad de gestión.

Por este motivo, la entidad de gestión debe presentar suficientes evidencias que aseguren la participación consciente de las empresas en la toma de decisiones en relación a la gestión y mejora del área, y las actuaciones que se desarrollen deben estar alineadas con las necesidades y expectativas que las empresas asentadas tienen al respecto.

Para ello, la entidad de gestión habrá definido canales y sistemáticas de comunicación bidireccional que le permita:

- Identificar aspectos de interés representativos para las empresas asentadas y para recoger sus propuestas, valoraciones y opiniones al respecto de los mismos.
- Trasladar al menos a un conjunto representativo de las empresas asentadas en el área la información relativa a los temas de su interés en condiciones de permitirles aportar valoraciones que enriquezcan los procesos de debate.
- Permitir su integración efectiva en los órganos de debate y decisión de la entidad de gestión, cuando no formen parte de los mismos por derecho propio.

MARCA DE CALIDAD PARA ÁREAS EMPRESARIALES

Requisitos para la obtención de la marca de calidad
POLÍGONO EMPRESARIAL DE CALIDAD
por parte de las áreas empresariales



NOTA: En caso de disponer de un sistema de gestión de la calidad certificado conforme a la norma UNE-EN ISO 901 en edición en vigor por parte de una entidad acreditada por ENAC, este requisito se considerará inmediatamente cumplido.

4.3 Enfoque a la promoción del área

La capacidad de influencia de la entidad de gestión del área empresarial en los ámbitos de toma de decisión en relación a la definición de las políticas públicas que la afectan está en gran medida relacionada con la relevancia del área.

Esta relevancia se logra disponiendo de empresas de relevancia y referencia asentadas en su espacio, así como en el nivel de conocimiento sobre el área que existe en dichos entornos de decisión.

Por este motivo, el área de gestión debe procurar como una de sus prioridades la de la promoción del área empresarial y de sus empresas, potenciando la atracción y captación de nuevas iniciativas empresariales de relevancia, al tiempo que colabora a generar un mayor reconocimiento de su aportación entre las partes interesadas.

Para ello, y de forma coherente con la estrategia de comunicación que se refiere en el apartado 6.4 de este documento, la entidad de gestión dispondrá de instrumentos para la difusión y promoción del área y realizará acciones promocionales adecuadas para alcanzar los objetivos previstos con sus destinatarios.

4.4 Sistema de gestión

La entidad de gestión debe contar con un sistema de gestión para todas las actividades y procesos requeridos en función de su naturaleza, fines y composición. La entidad debe mantener los suficientes registros que evidencien la gestión que realizan en el área empresarial.

El sistema de gestión debe contemplar tanto el enfoque a las empresas como a la promoción del área empresarial, e incorporar los procesos necesarios para:

- Identificar a todas las partes interesadas y obtener y utilizar la información relativa a sus necesidades y expectativas.

MARCA DE CALIDAD PARA ÁREAS EMPRESARIALES

Requisitos para la obtención de la marca de calidad
POLÍGONO EMPRESARIAL DE CALIDAD
por parte de las áreas empresariales



- Planificar los procesos y las actividades a desarrollar, definiendo los objetivos a alcanzar y los indicadores o medidas a utilizar en su evaluación.
- Proveer los recursos necesarios para su ejecución en las condiciones planificadas.
- Seguir, evaluar la eficacia de los procesos y las acciones desarrolladas para la consecución de los objetivos previstos y analizar la información obtenida.
- Medir, evaluar y gestionar la información relativa a la satisfacción percibida por las empresas del área empresarial.

NOTA: En caso de disponer de un sistema de gestión de la calidad certificado conforme a la norma UNE-EN ISO 9001 en edición en vigor por parte de una entidad acreditada por ENAC, este requisito se considerará inmediatamente cumplido.

4.5 Requisitos relativos a la gestión y el tratamiento de las incidencias en el área empresarial.

La entidad de gestión debe haber definido un canal de comunicación normalizado para que las empresas, el personal de las mismas y otras partes interesadas puedan dirigirse a la entidad de gestión del área para trasladar las incidencias que se identifiquen en cualquiera de las infraestructuras y servicios básicos definidos, así como en servicios de valor prestados para las empresas asentadas en el área.

La entidad de gestión deber ser proactiva en la mejora y mantenimiento de las infraestructuras y servicios básicos del área, así como en los servicios de valor que se presten. Por ello, la entidad de gestión debe tener un canal de comunicación con el titular de todas las infraestructuras básicas y servicios básicos.

Para cada incidencia identificada por la entidad gestora, empresas del área y/o proveedores de gestión de infraestructuras y servicios básicos, la entidad gestora debe realizar un análisis de causas y plantear una o varias acciones correctoras con un plazo determinado para su implantación y un responsable de su ejecución.

En caso de que existieran evidencias de incidencias graves tanto relacionadas con infraestructuras críticas, como con los servicios básicos o de valor, entendiendo por aquéllas las que hayan supuesto un riesgo potencial para la salud o la integridad de las personas o hayan

puesto en peligro la continuidad de la actividad de las empresas instaladas, la entidad de gestión del área empresarial debe realizar una identificación de causas y haber tomado las medidas oportunas para su resolución.

5 Requisitos de servicios de valor

En este apartado se determinan los requisitos que deben cumplir los servicios de valor ofertados a las empresas asentadas en el área, tanto por parte de la entidad de gestión como de terceros que los prestan en condiciones de mercado y proximidad.

Los servicios de valor, aquellos que permiten al área empresarial disponer de un mejor posicionamiento competitivo que las áreas de su entorno para responder a las necesidades y expectativas de las empresas asentadas o interesadas en asentarse, se caracterizan por responder a alguno de los siguientes patrones:

- Son servicios que aportan un valor diferencial para las empresas asentadas en el área empresarial, por lo que por lo general habrán sido estas quienes lo habrán demandado y la entidad de gestión debe disponer de evidencias de ello. Este valor puede venir por que apoyan la mejora de su competitividad (por ejemplo, mediante servicios de asesoramiento especializado), por suponer una ayuda para captar o retener talento entre su personal (por ejemplo, mediante servicios para la conciliación de la vida personal y profesional) o por contribuir a mejorar sus relaciones con clientes y/o proveedores (por ejemplo, mediante servicios de hospedaje o restauración).
- Aportan valor para la propia área empresarial, haciendo su oferta más atractiva y mejorando su posicionamiento frente a otras áreas para la instalación de nuevas empresas (por ejemplo, disponiendo de un servicio de gestión de suelo o un servicio de vigilancia privada).
- Suponen una innovación con respecto a los servicios demandados o recibidos por las empresas, y son ofrecidos por parte de la entidad de gestión como elemento de posicionamiento (por ejemplo, mediante la creación de redes de colaboración con otros agentes u otros polígonos o parques tecnológicos).

En función de la capacidad y responsabilidad sobre la definición, ejecución y seguimiento sobre los servicios de valor, estos se pueden caracterizar como:

- Servicios con responsabilidad directa por parte de la entidad de gestión: aquellos prestados directamente por la entidad de gestión, o bien por socios clave o terceros mediante acuerdos específicos con estos para particularizarlos en el área empresarial. Sobre estos servicios de valor, la entidad de gestión deberá realizar el seguimiento y control que se detalla en este apartado de la especificación.
- Servicios accesibles en condiciones de mercado, no particularizados para el área y sin intervención en su definición o prestación por parte de la entidad de gestión, ni responsabilidad de esta en su ejecución. Sobre estos servicios, únicamente deberá actuar la entidad de gestión en caso de recibir solicitudes en este sentido por parte de las empresas del área (por ejemplo, para que realice la interlocución con la entidad prestadora del servicio en caso de quejas, reclamaciones o mejoras).

5.1 Prestación de servicios de valor a empresas

La prestación de servicios de valor y alta calidad a las empresas es una vía principal de apoyo a su desarrollo y evolución, por lo que la entidad de gestión debe facilitar el acceso a aquellos requeridos por sus empresas asentadas, en condiciones que permitan la mejora de su competitividad, la consolidación de la actividad empresarial y del empleo generado y, como consecuencia, la del propio área.

Para la prestación de servicios de valor existen dos vías fundamentales:

- Servicios de valor prestados por la propia entidad de gestión o a través de esta por socio clave, que deben referirse a los servicios de carácter estratégico y de mayor relevancia para las empresas del área y que, mediante acuerdos con los socios clave son específicos o se han personalizado para el área empresarial o sus empresas, que requieren de altos estándares de calidad y de ejecución en condiciones controladas, con evaluación de su eficacia y orientados a la mejora continua.
- Servicios de valor prestados por terceros en condiciones de mercado dentro del área empresarial o accesibles desde ella (físicamente o por medios telemáticos), con la posibilidad de desarrollo de acuerdos para el acceso a los mismos en condiciones

MARCA DE CALIDAD PARA ÁREAS EMPRESARIALES

Requisitos para la obtención de la marca de calidad
POLÍGONO EMPRESARIAL DE CALIDAD
por parte de las áreas empresariales



preferentes por parte de las empresas del área empresarial pero con menor capacidad de control y mejora.

Con independencia de la existencia de oferta de mercado en relación a los servicios de carácter estratégico y de alto valor añadido para las empresas del área, la entidad de gestión procurará la prestación por sí misma o a través de socios clave de aquellos de mayor relevancia para las empresas, de forma que pueda desarrollarlo en condiciones controladas, con total capacidad para la determinación de requisitos, el seguimiento y evaluación de los resultados logrados y para la mejora continua del servicio.

Para definir la oferta de servicios de valor prestados por o a través de la entidad de gestión, está consultará a las empresas en relación a cuáles son aquellos que reúnen las condiciones indicadas para pasar a figurar en su catálogo. Como ejemplo orientativo, a continuación, se indican algunos de los servicios más frecuentes:

- Asesoramiento a empresas (gestión, innovación, comercial, internacionalización...)
- Centros de negocios
- Espacios de incubación de empresas y apoyo al emprendimiento
- Formación especializada para personal directivo
- Formación especializada para personas trabajadoras

En cualquier caso, la entidad de gestión definirá aquellos que procedan en función de las indagaciones realizadas entre sus empresas y de su capacidad para la prestación o el control de la misma de acuerdo a su tamaño y estructura. En este sentido, conservará evidencias en relación a las actividades desarrolladas para la obtención de la información de las empresas en este sentido, su tratamiento y análisis, así como sobre la decisión en relación a qué servicios pasan a engrosar su catálogo de servicio y el modo en que esta prestación se realizará (por medios propios o a través de socios clave).

La entidad de gestión deberá definir las condiciones de prestación de cada servicio ofertado en condiciones que permitan a las empresas interesadas conocer su alcance y objetivos de forma inequívoca, así como poder realizar el seguimiento y control sobre su prestación en su caso,

MARCA DE CALIDAD PARA ÁREAS EMPRESARIALES

Requisitos para la obtención de la marca de calidad
POLÍGONO EMPRESARIAL DE CALIDAD
por parte de las áreas empresariales



siendo recomendable la elaboración de cartas de servicio al menos para aquellos más relevantes por su demanda, su coste o su complejidad.

Se recomienda con carácter general documentar los acuerdos de prestación de servicios de valor con las empresas, y de forma obligatoria siempre que la empresa así lo solicite. En cualquier caso, la entidad de gestión mantendrá actualizada información en relación a las empresas usuarias de los servicios de valor sobre los que ostenten responsabilidad en cuanto a su definición o prestación.

5.2 Evaluación de la eficacia de los servicios de valor

Para aquellos servicios de valor prestados por o a través de la entidad de gestión, esta ha definido metodologías para el seguimiento y evaluación de su eficacia.

Con la periodicidad que se haya establecido en cada caso, que deberá ser adecuada en función del ciclo de vida o de prestación del servicio ofertado, la entidad de gestión del área debe analizar la información obtenida en relación a la prestación de los servicios de valor que oferta de cara a determinar su eficacia para el cumplimiento de los objetivos previstos. Este análisis involucra, cuando resulta precedente, a las empresas usuarias del servicio y/o a los socios clave encargados de su prestación.

Esto no aplica para aquellos servicios de valor prestados por terceros y accesibles en condiciones de mercado tanto para empresas del área como fuera de esta, sin ningún tipo de particularización para el área empresarial.

5.3 Seguimiento y mejora de los servicios de valor

Con independencia del prestador de los servicios de valor, siempre que el servicio de valor sea prestado por la propia entidad o bajo su responsabilidad, la entidad de gestión debe contar con un canal de comunicación normalizado para que las empresas, el personal de las mismas y otras partes interesadas puedan dirigirse a la entidad de gestión del área para trasladar las incidencias y oportunidades de mejora del servicio que se identifiquen en los servicios de valor. Aquellas incidencias detectadas deben ser tratadas según el requisito de gestión y tratamiento de las incidencias.

La entidad de gestión es proactiva en la elaboración de propuestas para la mejora de los servicios de valor. Existen evidencias documentadas de la comunicación de estas propuestas, en caso de existir, a la entidad o entidades responsables de su prestación.

5.4 Gestión de socios clave

Tienen la consideración de socios clave aquellos con los que la entidad de gestión ha llegado a acuerdos para la prestación de servicios de valor para el área empresarial o sus empresas, en condiciones específicas y diferentes de las generales de prestación de servicio para terceros.

Para asegurar que los servicios de valor ofrecidos por terceros en nombre o a través de la entidad de gestión cumplen con los niveles de eficacia y calidad deseados, la entidad de gestión debe seleccionar a socios clave para su prestación en condiciones previamente pactadas.

La entidad de gestión debe mantener actualizada una relación de socios clave, con la identificación de los servicios de valor para los que se han seleccionado.

Los aspectos más relevantes de los acuerdos con socios clave deben estar documentados y permitirán evidenciar la conformidad de ambas partes con su contenido, incluyendo los niveles comprometidos de calidad, así como las sistemáticas específicas para el seguimiento de los resultados alcanzados con la prestación de sus servicios y los indicadores que se utilizarán para su medición y evaluación.

De acuerdo a los intervalos acordados, la entidad de gestión debe realizar las actividades previstas de seguimiento de la prestación de los servicios y de la eficacia de sus resultados, existiendo evidencia de la utilización de esta información para la mejora.

En aquellos casos en que no se hayan alcanzado los niveles de calidad deseados, la entidad de gestión debe haber acordado con el socio clave las acciones correctivas necesarias. En aquellos casos en que los resultados no sean alcanzados por la incapacidad del socio clave para continuar desempeñando en las condiciones pactadas el servicio, la entidad de gestión valorará la opción de su sustitución.

5.5 Otros servicios de valor accesibles

De forma complementaria a los servicios ofrecidos por o desde la entidad de gestión, pueden hacerse llegar otros servicios de valor que sean prestados por terceros en condiciones de

MARCA DE CALIDAD PARA ÁREAS EMPRESARIALES

Requisitos para la obtención de la marca de calidad
POLÍGONO EMPRESARIAL DE CALIDAD
por parte de las áreas empresariales



mercado y que tanto pueden encontrarse dentro del área empresarial como fuera de ella pero en condiciones de accesibilidad (mediante canales telemáticos, servicios a domicilio u otras fórmulas).

Al ser servicios prestados por terceros diferentes de la entidad de gestión, la capacidad de influencia de ésta sobre las características y condiciones de la prestación de los servicios es menor, pero no por ello debe obviar la importancia que pueden tener en su caso para las empresas asentadas o potencialmente interesadas en asentarse en el área.

La entidad de gestión debe mantener actualizada en su página web y/o en los soportes de todo tipo que utilice con fines de difusión o promoción del área empresarial, la información en relación a los que estime como principales servicios de valor prestados por terceros conforme a lo descrito en este apartado.

En relación a estos servicios, el papel de la entidad de gestión se centrará en actuar a solicitud de las empresas del área empresarial y de conformidad con estas, ya que quedan fuera de su ámbito de responsabilidad.

A continuación se relacionan, a modo de ejemplo y de forma no exhaustiva, posibles servicios de valor para las áreas empresariales y sus empresas:

1. Servicios financieros y bancarios

Algunos criterios para la valoración de estos requisitos (relación no exhaustiva):

- Existencia de sucursales bancarias dentro del área industrial
- Horario de atención de los establecimientos bancarios en el área empresarial
- Existencia de cajeros automáticos en el área empresarial
- Acuerdos con entidades financieras con condiciones preferentes para empresas del área

2. Servicios de mensajería

Algunos criterios para la valoración de estos requisitos (relación no exhaustiva):

- Existencia de oficina de correos dentro del área industrial

MARCA DE CALIDAD PARA ÁREAS EMPRESARIALES

Requisitos para la obtención de la marca de calidad
POLÍGONO EMPRESARIAL DE CALIDAD
por parte de las áreas empresariales



- Alcance del servicio de correos dentro del área industrial, con presencia de puntos de recogida de correo (buzones) y frecuencia de recogida y reparto adecuada a las necesidades de las empresas
- Existencia o cobertura de servicios privados de mensajería/paquetería dentro del área industrial
- Existencia de acuerdos con servicios de mensajería con recogida en el área para ofrecer condiciones preferentes a las empresas de la misma

3. Servicios de hospedaje y restauración

Algunos criterios para la valoración de estos requisitos (relación no exhaustiva):

- Existencia de hoteles dentro del área industrial o próximos a esta, o con acuerdos para la recogida y traslado de huéspedes desde y hasta el área empresarial
- Existencia de cafeterías/bares dentro del área industrial o próximos a esta, fácilmente accesibles
- Existencia de servicios de comidas dentro del área industrial o próximos a esta, o acuerdos con servicios de catering con servicio en el área industrial
- Acuerdos con establecimientos hoteleros u hosteleros ubicados en el área o próximas a esta y con condiciones óptimas de accesibilidad, para acceder al servicio en condiciones preferentes

4. Servicios médicos y sanitarios

Algunos criterios para la valoración de estos requisitos (relación no exhaustiva):

- Presencia de centros de atención médica o clínicas dentro del área industrial
- Presencia de mutua de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales en el área industrial

5. Servicios para la conciliación

Algunos criterios para la valoración de estos requisitos (relación no exhaustiva):

MARCA DE CALIDAD PARA ÁREAS EMPRESARIALES

Requisitos para la obtención de la marca de calidad
POLÍGONO EMPRESARIAL DE CALIDAD
por parte de las áreas empresariales



- Existencia de al menos una guardería dentro del área industrial o próxima a esta y en condiciones de accesibilidad, con horario adecuado al implantado mayoritariamente en las empresas del área
- Acuerdos con guarderías para el acceso al servicio en condiciones preferentes, o con guarderías que cuenten con servicio de transporte para la recogida y entrega de niños
- Existencia de centros de día dentro del área empresarial o próximos a esta, o a centros que cuenten con un servicio de transporte para la recogida y entrega de personas
- Acuerdos con centros de día para el acceso al servicio en condiciones preferentes

6. Servicios para la calidad de vida

Algunos criterios para la valoración de estos requisitos (relación no exhaustiva):

- Kiosco de prensa/papelería
- Supermercado
- Tienda de conveniencia
- ITV
- Gimnasio
- Estanco
- Tienda de EPIs y ropa laboral
- Centro comercial
- Agencia de viajes
- Servicios de imprenta, impresión o reprografía
- Servicios para la imagen personal (peluquerías y centros de estética)

5.6 Impacto social y económico

Otro servicio complementario es el disponer de información real y actualizada del impacto del área empresarial, nos permite disponer de una herramienta muy importante para la negociación con entidades municipales y provinciales, con las diariamente se tiene que trabajar en aras de

MARCA DE CALIDAD PARA ÁREAS EMPRESARIALES

Requisitos para la obtención de la marca de calidad
POLÍGONO EMPRESARIAL DE CALIDAD
por parte de las áreas empresariales



la mejora de las infraestructuras y del mantenimiento. Pero no solo esto, medir el impacto económico y social del área empresarial es fundamental para una gestión eficaz del mismo, proporciona información valiosa para la toma de decisiones, identifica áreas de mejora, impulsa el desarrollo económico local y fomenta la responsabilidad social corporativa.

La entidad de gestión debe tener información lo más veraz posible de las empresas asentadas en el área empresarial, relacionándola con el entorno social y económico cercano podremos valorar el impacto sobre este.

A continuación, se relacionan a modo ilustrativo tanto posibles métodos como algunos indicadores:

- Encuestas realizadas a las empresas implantadas en el área.
- Herramientas de bigdata que puedan gestionar dicha información.
- Consulta directa en registros públicos.

Los indicadores más importantes del impacto económico y social del área empresarial sobre el municipio y provincia.

- Generación de empleo: Número de puestos de trabajo directos e indirectos creados por las empresas del área empresarial.
- Contribución fiscal: Cuantificar los ingresos fiscales a través del pago de impuestos y tasas municipales por parte de las empresas establecidas.
- Impacto en el PIB: Determinar cuál es la facturación global de las empresas de área.
- Cadena de suministro local: El área empresarial fomenta el desarrollo de una cadena de suministro local, evaluar la contribución de proveedores locales en la producción de las empresas.
- Atracción de inversión extranjera: Evaluar la cantidad de empresas extranjeras implantadas.
- Sectores de actividad: Categorizar los sectores de actividad de las empresas implantadas.

Esto permite mejorar la interlocución, planificación, implementación y gestión, maximizando su contribución positiva al municipio y mejorando los servicios dados a las empresas.

6 Requisitos de influencia social

Como parte de la asunción de su responsabilidad social, la entidad de gestión procura aportar a su entorno un mayor valor que el meramente económico, potenciando su arraigo en la comunidad y el desarrollo de lazos emocionales que contribuyan a garantizar su sostenibilidad en el tiempo.

6.1 Liderazgo y compromiso

La entidad de gestión debe asumir su papel de liderazgo en las relaciones con su entorno, y su compromiso con devolver a la sociedad de la comunidad en la que se asienta algo más que el resultado de la actividad económica de sus empresas, entendiendo que sin el apoyo de esa misma comunidad, su existencia y supervivencia no tendría sentido.

Este liderazgo y compromiso se traduce en actuaciones proactivas de acercamiento y relación con las distintas partes interesadas identificadas en su entorno, y el establecimiento de objetivos de comunicación y relación específicos para cada una de ellas.

Se debe establecer un canal de comunicación con las administraciones públicas relacionadas directa o indirectamente con la gestión del área empresarial. Se debe establecer dicho canal bien creando una entidad que medie entre las distintas partes interesadas o bien estableciendo al menos una serie de acciones, reuniones de coordinación o actividades similares con una periodicidad establecida y de la que queden evidencias. El objetivo de este canal debe ser el de facilitar la coordinación de actividades, compartir información, establecer las condiciones de colaboración y la asignación de responsabilidades entre las partes interesadas.

6.2 Consideración de necesidades y expectativas de las partes interesadas

La entidad de gestión debe realizar de forma periódica acciones proactivas tanto para identificar a sus partes interesadas como para determinar y actualizar las necesidades y expectativas que cada una de ellas tiene de forma específica, así como para evaluar la eficacia de las acciones desarrolladas en este sentido.

A continuación, se relacionan algunas de las partes interesadas que pueden estar presentes, aunque en cada caso la relación definitiva dependerá de la ubicación del área empresarial, su titularidad, naturaleza y tipología.

MARCA DE CALIDAD PARA ÁREAS EMPRESARIALES

Requisitos para la obtención de la marca de calidad
POLÍGONO EMPRESARIAL DE CALIDAD
por parte de las áreas empresariales



- Relaciones con administraciones públicas para involucrarlas en la toma de decisiones, así como para potenciar la cooperación público - privada en la gestión, promoción y mejora del área empresarial.
- Relaciones con entidades de formación reglada para potenciar la empleabilidad de las personas que estudian en ellas, favorecer su realización de prácticas en empresas del área, impulsar la adaptación de los programas formativos a las necesidades de las empresas del contorno o posibilitar el reciclaje y aproximación a la realidad empresarial del profesorado, entre otros aspectos.
- Relaciones con las empresas del área para conocer sus necesidades y expectativas, así como para establecer canales de comunicación e información que generen su satisfacción y potencien su involucración con la toma de decisiones y la mejora del área.
- Relaciones con titulares de las parcelas para favorecer su adecuada conservación, al tiempo que se consideran sus intereses en las acciones de gestión.
- Relaciones con agentes sociales como sindicatos, asociaciones empresariales, asociaciones vecinales... para dar cabida a sus intereses y fomentar su identificación con el área empresarial.

6.3 Apoyo al empleo y el emprendimiento

El acceso a un empleo y el desarrollo profesional se ha convertido en una de las mayores preocupaciones de la sociedad, siendo las empresas el principal motor de generación de éste. Por este motivo, y como parte del compromiso con la comunidad en la que se asienta, la entidad de gestión de área debe realizar actuaciones proactivas entre las empresas del área para potenciar la contratación del personal del entorno.

A este fin, la entidad de gestión del área empresarial mantiene adecuadamente conservados, mediante medios propios o acuerdos con socios clave, los currículos que le envían personas en situación de búsqueda de empleo mediante bolsas de empleo u otros sistemas de archivo que permitan garantizar el cumplimiento de la normativa en materia de protección de datos de carácter personal y, a la vez, mantenga la información disponible para las empresas interesadas.

MARCA DE CALIDAD PARA ÁREAS EMPRESARIALES

Requisitos para la obtención de la marca de calidad
POLÍGONO EMPRESARIAL DE CALIDAD
por parte de las áreas empresariales



De igual modo, y a efectos de apoyar la mejora de la empleabilidad de las personas en situación de búsqueda activa de empleo, la entidad de gestión debe apoyar en la medida de sus posibilidades la realización de acciones de formación para el empleo, ya sea a través de medios propios o mediante acuerdos con socios clave, dirigidas a cubrir las necesidades de las empresas asentadas en ella.

Por último, y dada su posición de proximidad a las empresas del área, la entidad debería procurar prestar su apoyo a personas emprendedoras desde su posición de figura intermediadora, potenciando de forma proactiva la participación de empresarios y directivos en acciones de *coaching*.

6.4 Comunicación

La entidad de gestión del área empresarial debe planificar y desarrollar desde una perspectiva estratégica su comunicación hacia la comunidad, bien por medios propios o a través de acuerdos con socios clave. Para ello, el área empresarial debe disponer de elementos gráficos y/o de imagen identificativos del espacio y estos se utilizan de forma homogénea, planificada y adecuada a su propósito.

El cumplimiento de estos requisitos debe demostrarse bien en la auditoría inicial o, al menos, su planificación y cumplimiento durante el periodo de vigencia del certificado.

Entre estos elementos, puede contar, por ejemplo, con:

- a) Un logotipo o imagen de marca disponible en formato vectorial o de imagen.
- b) Un tipo de fuente estandarizado, que está disponible en los equipos del personal de la entidad de gestión con responsabilidades de comunicación.
- c) La colorimetría a utilizar.
- d) Una relación normalizada de usos básicos.
- e) Perfiles completos en las redes sociales y herramientas TIC en las que tenga cuenta el espacio.

La entidad de gestión debe establecer una política de comunicación en la que se establecen:

- a) Los canales y medios de comunicación que se han seleccionado para la comunicación.

MARCA DE CALIDAD PARA ÁREAS EMPRESARIALES

Requisitos para la obtención de la marca de calidad
POLÍGONO EMPRESARIAL DE CALIDAD
por parte de las áreas empresariales



- b) Las partes interesadas hacia las que se ha decidido comunicar.
- c) Los objetivos establecidos para la comunicación hacia cada parte interesada.
- d) Los responsables de comunicar por cada canal.
- e) La forma de recopilar evidencias y medir el impacto de las acciones de comunicación hacia las partes interesadas.

Todo el personal de la entidad de gestión con funciones relacionadas con la comunicación con partes interesadas a través de cualquiera de los canales o herramientas de comunicación seleccionadas, debe conocer y tener acceso a la política y los elementos de comunicación. Las evidencias de las acciones de comunicación deben permitir evaluar el cumplimiento de estas premisas.

6.5 Difusión de la Responsabilidad Social Empresarial

La entidad de gestión del área empresarial debe implicarse activamente en la promoción de la responsabilidad social entre las empresas asentadas en el área, fomentando el respeto al medio ambiente, la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres y la inserción laboral para personas con riesgo de exclusión social (personas con discapacidad, en reinserción, etc.).

Para ello, la entidad de gestión promoverá y/o participará en jornadas, eventos acciones formativas o proyectos en estos campos, destinados a difundir los principios de la RSE entre las empresas del área, apoyándolas en la medida de sus posibilidades para hacerlos realidad.

6.6 Colaboración e implicación en sinergias

La entidad de gestión del área empresarial debe procurar activamente el desarrollo de relaciones de colaboración con otras entidades de gestión de áreas empresariales o las organizaciones que las agrupen, de cara a consolidar una red de defensa de los intereses comunes, lograr una mayor influencia en defensa de sus intereses y de los de sus empresas en los ámbitos de decisión y generación de políticas, así como para la generación de sinergias en la ejecución de proyectos y la prestación de servicios que puedan ser comunes.

Algunos criterios para la valoración de estos requisitos (relación no exhaustiva):

MARCA DE CALIDAD PARA ÁREAS EMPRESARIALES

Requisitos para la obtención de la marca de calidad
POLÍGONO EMPRESARIAL DE CALIDAD
por parte de las áreas empresariales



- Reuniones o grupos de trabajo organizados con representantes de las diferentes partes interesadas en relación a la identificación o gestión de sus expectativas
- Actuaciones realizadas con el objetivo de fomentar el empleo y la empleabilidad
- Evidencias en relación al uso de la imagen de la entidad en las acciones de comunicación
- Actividad en perfiles de las redes sociales (si aplica)
- Menciones en medios de comunicación del área empresarial y sus empresas
- Número de jornadas y/o eventos de todo tipo organizados o con participación de la entidad de gestión para la difusión de la RSE
- Integración y participación activa en representación del área y sus empresas en foros de opinión tales como asociaciones, federaciones, grupos de trabajo...