REVISTA DE LA NORMALIZACIÓN Y LA EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD DEDÍT

ISO 45001

El futuro próximo de la salud y seguridad laboral



CASOS PRÁCTICOS

CITEmadera

La ISO 9001 les ha permitido mejorar los procesos de sus servicios y cumplir con los objetivos establecidos



CASOS PRÁCTICOS

INTECSERES

Su compromiso por la innovación y la mejora continua les ha llevado a apostar por la certificación ISO 9001 de gestión de la calidad

Realizamos la auditoría de evaluación periódica de SST (Ley 29783)



En cumplimiento de la Ley 29783 y su Reglamento,

contamos con auditores registrados en el Ministerio de Trabajo MTPE para realizar las auditorías de Evaluación Periódica del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en su organización.





El futuro próximo de la salud y seguridad laboral

Av. Coronel Andrés Reyes 420, Piso 5. San Isidro. Lima aenorperu@aenor.com www.aenorperu.com Tel.: +51 11 2081 510

Génova, 6 28004 Madrid. España Tel. +34 914 326 000 Fax: +34 913 190 581

Fax: +51 11 4227 006



Directores

Rafael García Meiro Javier García Díaz

Vocales

Jesús Gómez-Salomé Villalón Pedro Fernández García Julián Caballero Acebo Pablo Corróns Crespí Pablo de Vicente López Antón Elejabeitia Cilleruelo Sergio García Cebolla Alberto Latorre Palazón Susana Lozano Godoy Javier Muñoz Ledesma Susana Pedrero Villén Gonzalo Piédrola Aleixandre Raquel Rodríguez Álvarez Manuel Romero Alarcón **Javier Toral Nistal** Yolanda Villaseñor Sebastián

Rocío García Lorenzo Marta Santos Náñez

AGENCIADOS www.agencia2.com

Comunica2, Soluciones Gráficas Inteligentes

2414-4193

AENOR no se hace responsable de las opiniones que aparecen en los artículos. Se autoriza la reproducción no lucrativa de los trabajos aparecidos en esta publicación, previanotificación al Consejo de Redacción, citándose la fuente y el autor.

n° 06 / 2017



Panorama



- De un vistazo
- Publicaciones
- Capacitación
- Entregas de certificado



Casos prácticos

Centro de Innovación Productiva y Transferencia Tecnológica de la Madera

(CITEmadera) Norma ISO 9001



Casos prácticos

Ozono VM - INTECSERES INGS, Norma ISO 9001:2015



Futura ISO 45001

Consenso ISO para la seguridad y salud en el trabajo



ISO 9001:2015 - ISO 14001:2015

Cómo se está realizando la transición de los sistemas de gestión



UNE-ISO 39001

Buenas prácticas que salvan vidas

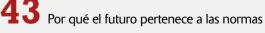


Turismo

ISO/TC 228, una historia de éxito



focus





Un paseo por la Calle de la Calidad



Panorama Deunvistaz



RESPONSABILIDAD SOCIAL

Reconocidos en igualdad de género

AENOR PERÚ ha conseguido el Sello empresa segura libre de violencia y discriminación contra la mujer en la categoría bronce. Se trata de un reconocimiento que el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP) otorga a aquellas organizaciones que implantan buenas prácticas en su gestión dirigidas a promover la igualdad y la no violencia contra las mujeres, dentro de la organización y en su entorno, como parte de su compromiso con la responsabilidad social. En esta tercera edición han sido 22 las entidades que han recibido este reconocimiento en sus diferentes categorías (sello, bronce, plata y oro).

Durante el acto de entrega, Ana María Choquehuanca, Ministra de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, destacó que el 72 % de las mujeres violentadas declararon haber bajado su rendimiento productivo, por lo que afecta a la productividad y al desarrollo empresarial. Por ello, es fundamental que las empresas dirijan sus estrategias y objetivos hacia el desarrollo sostenible, convirtiéndose en motores claves para la generación de mejores oportunidades y bienestar para las mujeres.

Cuatro son los criterios que considera el MIMP para conceder el Sello empresa segura libre de violencia y discriminación contra la mujer. Cumplimiento de disposiciones legales; esto es, el cumplimiento de obligaciones establecidas por la legislación laboral vigente vinculadas a la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, prohibición de la discriminación y prevención y atención de la violencia contra las mujeres; cultura organizacional, que implica la existencia de valores y normas específicas y compartidas con los/las colaboradoras de la organización, y que controlan la forma de interactuar dentro de la organización y en el exterior; práctica cotidiana, referida a las actividades y acciones que realiza la empresa en el ámbito interno para prevenir la violencia y discriminación contra las mujeres; y trabajo con y hacia la comunidad, que incluye los proyectos y acciones que la empresa realiza en favor de la comunidad para prevenir la violencia y discriminación contra las mujeres, así como el apoyo que la empresa brinda a instituciones especializadas en la prevención de la violencia contra las mujeres.

Según datos incluidos en un estudio de la consultora en Recursos Humanos Mercer, los ejecutivos hombres peruanos reciben una remuneración de S/ 700.000, mientras que las mujeres reciben S/630.000, lo que supone que la brecha salarial en el Perú se mantiene en un 12 %.

COSTA RICA

Calidad en el Transporte Público de Pasajeros

AENOR ha impartido un curso sobre calidad en el transporte público a la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos de Costa Rica, ARESEP. Un total de 34 profesionales conocieron en profundidad la Norma UNE-EN 13816 a través de ejemplos de su aplicación en licitaciones públicas y en diferentes indicadores aplicables a los servicios de transporte de pasajeros y transporte por carretera. ARESEP se encarga de regular la prestación de los servicios públicos de agua y saneamiento ambiental, energía eléctrica y combustibles, y transporte terrestre, marítimo y aéreo.



CALIDAD TURÍSTICA

22 empresas certificadas en Cusco

Dentro del programa Regional de Calidad y Sostenibilidad de Empresas Turísticas de Cusco, AENOR ha concedido la Certificación de Calidad Turística conforme a los requisitos planteados por la Organización de Destino Turístico Cusco – OGD Cusco a 22 empresas. Se trata de agencias de viajes, operadores de turismo, hoteles y restaurantes de la región de Cusco que han implantado correctamente los requisitos OGD. Éstos se refieren a cuestiones como cortesía, fiabilidad y credibilidad; adaptación a las necesidades del cliente; instalaciones, y evaluación de proveedores, entre

otros asuntos. Cusco es uno de los principales destinos turísticos del Perú, anualmente recibe más de tres millones de visitantes y el turismo emplea a más de 15 % de la población activa.



Deunvistaz Perú

GESTIÓN ANTISOBORNO

Información sobre ISO 37001

La aprobación del Decreto Legislativo n° 1352 ha modificado y ampliado el alcance de las responsabilidades de las personas jurídicas por delitos. En el nuevo escenario, las personas jurídicas son responsables administrativamente por los delitos de corrupción, cohecho, lavado de activos y financiación del terrorismo cuando éstos hayan sido cometidos en su nombre, o por cuenta de ellas, y en su beneficio directo o indirecto. Esta responsabilidad que asume la persona jurídica afecta a cualquier acto delictivo cometido por directivos, socios, empleados o colaboradores de la organización que esté sometido bajo su control.

En este marco, la Norma ISO 37001 ofrece una serie de medidas para que las organizaciones puedan prevenir, detectar y gestionar conductas delictivas de soborno, cumpliendo con la legislación y con otros compromisos adquiridos de forma voluntaria. Es por ello que AENOR PERÚ ha celebrado dos jornadas informativas donde se ha analizado en profundidad el sistema de gestión antisoborno propuesto en la ISO 37001. Carolina Cueva, especialista en Compliance por AENOR, fue la encargada impartir ambas jornadas, a las que asistieron más de 70 profesionales de organizaciones como



Suez, TORRESCÁMARA, Tableros y Puentes (TAPUSA), COPASA, Balzola, IMC, CPS Ingenieros, KPMG, Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (Osinergmin), Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología (Senamhi), Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil (SUCAMEC), Ezentis, GMD o HV Contratistas.





GESTIÓN ÉTICA

VIII Semana de la Responsabilidad Social

AENOR ha participado en la VIII Semana de la Responsabilidad Social, celebrada en Trujillo y donde Diego Pérez, Gerente de AENOR PERÚ, habló sobre mecanismos de gestión ética y anticorrupción en la empresa. El objetivo de la edición de este año ha sido promover, sensibilizar y difundir los conceptos fundamentales de la responsabilidad social y el desarrollo sostenible, basada en una nueva ética, con prácticas positivas y constructivas que ayuden a la recuperación de valores.

SISTEMAS DE GESTIÓN

II Encuentro de Auditores Líderes de Gestión

El Auditorio de la Facultad de Derecho de la Pontificia Universidad Católica del Perú fue el marco elegido para celebrar el II Encuentro de Auditores Líderes de Gestión. Mónica Núñez, Gerente de Certificación y Auditora Líder ISO 9001 e ISO 39001, compartió con los cerca de 300 asistentes la experiencia de AENOR PERÚ en la implantación de la Norma ISO 39001. El objetivo de este encuentro fue presentar los pasos necesarios para la planificación, realización y seguimiento de las auditorías de los diferentes Sistemas de Gestión por parte de Auditores Líderes.



ISO 14001:2015 para la pequeña empresa

Explica los requisitos más relevantes de la ISO 14001:2015 y proporciona técnicas útiles de implementación, ejemplos y una lista de autoevaluación para verificar la conformidad.

Con el objetivo de apoyar la implantación en las pymes de la Norma ISO 14001:2015 Sistemas de gestión ambiental. Requisitos con orientación para su uso, la Organización Internacional de Normalización (ISO) ha publicado ISO 14001:2015 para la pequeña empresa, que AENOR edita ahora en castellano.

Esta quía está dirigida a las pymes, tanto en países desarrollados como en vías de desarrollo o en economías de transición, pero puede ser utilizada por una organización de cualquier tamaño. Proporciona una visión general de los requisitos de la Norma ISO 14001:2015 v fomenta la orientación ofrecida en ISO 14004:2016 Sistemas de gestión ambiental. Directrices generales sobre la implementación. Su propósito es proporcionar una ayuda práctica que asista a las organizaciones en el establecimiento de un Sistema de Gestión Ambiental (SGA) que pueda atender a sus necesidades particulares. La guía está dividida en doce capítulos, siete de los cuales cubren una etapa concreta en el proceso de implementación del SGA. Cada uno de estos capítulos proporciona una explicación de los requisitos relevantes, así como una orientación sobre cómo empezar, técnicas útiles de implementación, ejemplos y una lista de autoevaluación para verificar la conformidad. También ofrece información útil sobre el modelo de sistema de gestión ambiental, orientaciones para la integración de sistemas de gestión, opciones de evaluaciones de conformidad y materiales de referencia adicionales. Además, se incluye un caso práctico ficticio.

ISO 14001:2015 para la pequeña empresa cubre cada uno de los apartados de la Norma ISO 14001. Así, se ofrece una pequeña explicación de su importancia; se definen los términos claves; se explican los requisitos con el lenguaje más sencillo posible y se ofrecen ejemplos, herramientas y plantillas para ilustrar algunos métodos de implementación importantes. En este sentido, se proporcionan consejos útiles y consideraciones especiales sobre, por ejemplo, cómo usar procesos ya existentes como punto de partida.

En definitiva, se trata de una guía muy práctica enfocada hacia la mejora continua de las empresas a través de la Norma ISO 14001:2016.



EDITA: AENOR AUTOR: ISO PÁGINAS: 210 PRECIO: 77,68 S/ ISBN: 978 848 143 957



el libro más vendido



ISO 9001:2015 para la pequeña empresa

Incluye recomendaciones del ISO/TC 176 dirigidas a las pymes que les ayudan a implementar un sistema de gestión de la calidad basado en la ISO 9001:2015. Todos los requisitos de esta norma internacional son genéricos y están diseñados para aplicarse a cualquier organización, independientemente del tipo, tamaño y sector de producción.

EDITA: AENOR PÁGINAS: 176 ISBN: 978-92-67-10694-6 PRECIO: 180 S/ +IGV AENOR edita publicaciones especializadas en campos como calidad, medio ambiente, gestión empresarial, seguridad y salud en el trabajo o innovación, entre otros. El servicio editorial está abierto a nuevos proyectos. Si quiere presentar el suyo póngase en contacto con nosotros en comercial.peru@aenor.com

Capacitación

Auditor interno de sistemas integrados

Se trata de sistemas de gestión de la calidad, medio ambiente, y seguridad y salud en el trabajo

La certificación de los sistemas integrados de gestión ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001 se han convertido ya en una tendencia global. Cada vez más empresas de diversos sectores buscan integrar los procesos de certificación de los sistemas de gestión de la calidad, ambiental, y seguridad y salud en el trabajo, siempre y cuando el sistema documental de la organización sea común para todos los sistemas de gestión.

Durante las 24 horas de duración del curso *Auditor Interno de Sistemas Integrados de Gestión ISO 9001,*

ISO 14001 y OHSAS 18001 los alumnos obtuvieron los conocimientos y prácticas necesarias de los sistemas integrados de gestión. Además, conocieron las etapas y requisitos normativos del proceso de auditoría de acuerdo a lo establecido en la Norma ISO 19011:2011. De esta manera, lograron los conocimientos necesarios para planificar, establecer e implementar el sistema de auditorías internas integradas dentro de una organización. Todos los contenidos del curso se complementaron con la realización de casos prácticos.





Gestión de riesgos ISO 31000

Permite conocer los principios y directrices establecidos para la gestión del riesgo dentro de cualquier organización

Este curso guía a los alumnos por los principios y directrices establecidos para la gestión del riesgo dentro de cualquier tipo de organización. Por conservar un enfoque genérico, la Norma ISO 31000 da soporte a los procesos de gestión de riesgos, que la empresa ha fundado previamente, asentando la actividad de gestión de riesgos sobre un proceso en

particular, hacia su armonización y control integral.

Los participantes en este curso se familiarizaron con los principios y directrices aplicables a la gestión del riesgo, analizaron técnicas para la identificación y evaluación de riesgos y comprendieron la Norma ISO 31000 como base para la implantación de un sistema de gestión de riesgos.

Implantación de un sistema de gestión de los documentos

Los alumnos obtienen una visión global de la familia de Normas ISO 30300

Las Normas ISO 30300 e ISO 30301 ayudan a las organizaciones en la gestión y conservación de sus documentos y a la necesaria transformación a un entorno completamente digital.

Los alumnos que realizaron el curso *Implantación de un sistema de gestión de* los documentos. Norma ISO 30300 adquirieron los conocimientos necesarios para poder implantar un sistema de gestión para los documentos, tomando como referencia la Norma ISO 30301, adaptándola a las circunstancias particulares de cada organización.



Panorama Entregas de certificado

Gestión de la Calidad UNE-EN ISO 9001



CREDICAM

ER-0406/2014

José Luis Sánchez (izda.), Director General de CREDICAM, y Adrián Villeda, en representación de AENOR MÉXICO.

MÉXICO

Gestión de la Energía UNE-ISO 50001



The Resort at Pedregal

GE-2017/0015

Fernando Flores, Gerente General The Resort at Pedregal, y Arrate Álvarez, Directora de AENOR México.

MÉXICO

Perú

Gestión de la Calidad UNE-EN ISO 9001



IBT Health

ER-0392/2017

De izquierda a derecha, Borja Ozores, Gerente Central de Compras, Logística y Farmacia; Javier Muñoz, Director de la Oficina de Transformación de AENOR; Dante Arce, Director Complejo Hospitalario Alberto Leonardo Barton; Carlos Roqués, Gerente General de las Sociedades Operadoras, Callao Salud SAC y Villa María del Triunfo Salud SAC, y Alfredo Rabanal, Gerente de Operaciones Asistenciales.

Gestión Ambiental, y Seguridad y Salud en el Trabajo UNE-EN ISO 14001 Y OHSAS 18001



Ecoin Holding Business

GA-2017/0222 SST-0103/2017

Napoleón Mamani (dcha.), Gerente General de Ecoin Holding Business, y Diego Pérez, Gerente Comercial de AENOR PERÚ.

Entregas de certificado Perú

Gestión de la Calidad UNE-EN ISO 9001



Casdel

ER-0448/2017

Dulia Castro (izda.) Gerente General de Casdel, y Pedro Fernández, Director de AENOR PERÚ.



TEXMAYA

ER-0449/2017

Victor Guerrero (dcha.), Gerente General de TEXMAYA, y Pedro Fernández, Director de AENOR PERÚ.



Corporación Electro-Médica Ingenieros

ER-0416/2017

Gido Melcochea (izda.), Gerente General de Corporación Electro-Médica Ingenieros, y Diego Pérez, Gerente Comercial de AENOR PERÚ.

Gestión de la Calidad, Ambiental, y Seguridad y Salud en el Trabajo UNE-EN ISO 9001, UNE-EN ISO 14001 Y OHSAS 18001



CONCYSSA INDUSTRIAL

ER-0368/2017 GA-2017/0168 SST-0084/2017

Paul Romero (dcha.), miembro del Directorio de CONCYSSA INDUSTRIAL, y Diego Pérez, Gerente Comercial de AENOR PERÚ.

Panorama Entregas de certificado Perú

Gestión de la Calidad UNE-EN ISO 9001



CITEmadera
ER-0254/2017
Jessica Moscoso, Directora de CITEmadera y

Pedro Fernández, Director de AENOR PERÚ.



Forsac Perú

ER-0233/2016

Nicolai Patow (izda.), Gerente General de Forsac
Perú, y Diego Pérez, Gerente Comercial de
AENOR PERÚ.



INTECSERES

ER-0379/2017

Francisco Vásquez, Coordinador de Proyectos, y Mónica Núñez, Gerente de Certificación de AENOR PERÚ.



MAINSERV INGENIEROS

ER-0307/2017

Luis Ángel Echevarría (dcha.), Gerente General, y Pedro Fernández, Director de AENOR PERÚ.

Entregas de certificado Perú

Gestión de la Calidad UNE-EN ISO 9001



Marketin y Participación

ER-0701/2016

Muestran el certificado Jim Vera (izda.), Gerente General, y Maricela Parraguirre, Gerente de Administración, entregado por Diego Pérez, Gerente Comercial de AENOR PERÚ.

Gestión del Servicio TI UNE-ISO/IEC 20000-1



Grupo Electrodata

STI-0008/2017

De izquierda a derecha, Sebastián Rivadeneyra, Desarrollo Corporativo; Alejandro Rivadeneyra, Gerente General; Pedro Fernández, Director de AENOR PERÚ, y Diego Nuñez, Gestión Estratégica.

Gestión de la Calidad, Ambiental, y Seguridad y Salud en el Trabajo UNE-EN ISO 9001, UNE-EN ISO 14001 y OHSAS 18001



Zeus Segurity and Service

ER-0308/2017 GA-2017/0140 SST-0074/2017

Henry Valdiviezo, Administrador de Zeus Segurity and Service, y Mónica Núñez, Gerente de Certificación de AENOR PERÚ.



Ingeniería Medioambiente & Construcción

ER-0319/2017 GA-2017/0152 SST-0086/2017

Muestran los certificados, de izquierda a derecha, Percy Paredes, Alfonso Ávila y Reyes Edwin Mirano, propietarios de Ingeniería Medioambiente & Construcción. Entregó los certificados Diego Pérez, Gerente Comercial de AENOR PERÚ.

CASOS PRÁCTICOS

El Centro de Innovación Productiva y Transferencia Tecnológica de la Madera (CITEmadera) ha implementado y certificado un sistema de gestión de la calidad según la ISO 9001. Entre otras medidas, ha desarrollado flujogramas para monitorear los servicios y metodologías para elaborar, modificar y actualizar los procesos.



Calidad para impulsar al sector maderero

Sheila Holgado

Analista de Servicio de Información Tecnológica

Karina Manco

Responsable del Sistema de Gestión de la Calidad CITEmadera

Centro de Innovación Productiva y Transferencia Tecno-√lógica de la Madera (CITEmadera) fue creado en el año 2000 por el Ministerio de Producción con la finalidad de fomentar la transferencia tecnológica y elevar la productividad de las empresas del sector maderero. Desde el año 2013, los CITE están adscritos al Instituto Tecnológico de la Producción (ITP) con el objetivo de impulsar la innovación tecnológica, fomentar la investigación aplicada, la especialización, la transferencia tecnológica y la difusión de conocimientos tecnológicos en la cadena productiva de su competencia.

De esta forma, CITEmadera tiene como misión promover la innovación y mejorar la calidad en las diferentes etapas de transformación e industrialización de la madera y productos afines relacionados con el sector madera y el mueble a través de servicios tecnológicos especializados y con un equipo de trabajo competente, creativo y motivado con lograr la confianza y satisfacción de los clientes.

Teniendo como consigna la innovación y la mejora de la calidad en el sector, CITEmadera implementó hace tres años un sistema de gestión de la calidad según la Norma ISO 9001:2008 para los servicios de capacitación, certificación de competencia y asistencia técnica. En 2014 fue uno de los primeros CITE en recibir el certificado que reconocía la correcta implementación del mismo. En 2017 CITEmadera ha renovado esa certificación ampliando el alcance de la misma que ahora incluye el servicio de laboratorio: materiales e insumos v productos terminados.

Los servicios que brinda CITEmadera se encuentran posicionados en el mercado del rubro de la madera, materiales derivados y el mueble; cumpliendo con los requisitos de los clientes. El alcance de la certificación ISO 9001:2008 presenta los servicios que se describen a continuación.:

Asistencia Técnica: un grupo de especialistas calificados implementan metodologías de mejora en las empresas del sector, tanto en temas de gestión como operativos, brindando así soluciones integrales para impulsar la mejora de su productividad y competitividad.

Capacitación: ofrecemos fortalecer y actualizar los conocimientos y habilidades técnicas-productivas y de gestión, apoyados en una base de información técnica debidamente seleccionada por CITEmadera y recomendada por especialistas reconocidos del sector madera – muebles. Se desarrollan cursos bajo las modalidades regulares y





a medida, tocando temas como transformación de la madera y derivados, planificación, diseño, costeo y control de la producción.

Certificación de Competencias Laborales: busca generar una fuerza laboral, en los diferentes procesos de la industria de la madera y el mueble. Para certificarse en competencias laborales, la persona debe acceder a pasar, de forma voluntaria, un proceso de evaluación de competencias laborales para los perfiles ocupacionales de Carpintería Industrial de la Madera y Carpintería con Tableros Derivados de Madera Recubiertos. Para que CITEmadera pueda ser autorizado como Centro de Certificación de Competencias Laborales ha tenido que acceder a la certificación ISO 9001:2008.

Laboratorio: CITEmadera verifica la calidad de la materia prima, insumos,

CITEmadera tiene como misión promover la innovación y mejorar la calidad en las diferentes etapas de transformación e industrialización de la madera y productos afines relacionados con el sector madera y el mueble a través de servicios tecnológicos especializados; y con un equipo de trabajo competente, creativo y motivado con lograr la confianza y satisfacción de los clientes

recubrimientos y productos terminados de acuerdo con normas técnicas nacionales e internacionales. Es decir, se realizan ensayos donde se llega a obtener las características de la materia prima e insumos utilizados en la fabricación de diversos productos de carpintería en madera y derivados, así como la verificación de la calidad de los productos terminados basados en la funcionabilidad, estabilidad, resistencia y durabilidad del mueble respectivamente, independientemente de la

materia prima utilizada (madera, melamina, plástico, triplay, entre otros).

Pilares institucionales

Como parte de la implementación de la Norma ISO 9001:2008, CITEmadera elaboró su política institucional basada en la misión, visión y compromisos como marco de su gestión cotidiana. Como resultado se obtuvieron cuatro deberes, siendo éstos los pilares institucionales del CITEmadera. Se trata de generar productos y

CASOS PRÁCTICOS

servicios que busquen la satisfacción de los clientes; establecer la mejora continua, generar canales de comunicación interna que aseguren que los colaboradores sean protagonistas directos de la mejora continua, y asegurar el cumplimiento de las normas de seguridad en el trabajo, medio ambiente, procesos y procedimientos. Estos cuatros pilares se convirtieron en cuatros fundamentos importantes para la revisión de nuestros procesos, ayudándonos a identificar los idóneos, los que se tenían que actualizar o modificar y los que se tenían que desarrollar para ser el soporte de los pilares. De esta manera, y con el compromiso de todos los colaboradores, se ha logrado construir un mapa de procesos. En él se identifican los procesos estratégicos, operativos y de soporte que ayudan a desarrollar adecuadamente cada servicio brindado por CITEmadera, convirtiéndose en parte de nuestra cultura institucional, volviéndose un hábito común y logrando asegurar la calidad de nuestro servicio.

La Dirección de CITEmadera, a cargo de la Ingeniera Jessica Moscoso. se encuentra comprometida con la implementación, desarrollo y mejora continua del sistema de gestión, siendo la guía para todos los colaboradores para cumplir con las responsabilidades asignadas teniendo como fin satisfacer los requisitos de los clientes. Y es que, CITEmadera consideró necesario la implementación de una serie de procedimientos que se centren en los procesos de cada uno de sus servicios. Haber estandarizado los procedimientos operativos, hizo posible alinear los procesos hacia objetivos comunes cumpliendo indicadores establecidos por la dirección que permiten tomar





decisiones de acuerdo con los resultados obtenidos para una mejora de los servicios brindados a los clientes. De esta forma, se puede controlar y mejorar continuamente el rendimiento de la organización y conducirlo hacia la eficiencia, servicio al cliente y la excelencia al servicio brindado.

Implementación

El proceso de implementación de la Norma ISO 9001:2008 comenzó con el servicio de certificación de competencias laborales para el perfil de carpintería en madera. Éste tenía como requisito cumplir con la norma para conseguir la renovación como Centro Certificador acreditado por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. Así, se creó el área de Sistema de Gestión de Calidad y se revisaron todos los servicios que brindaba CITEmadera para comprobar si cumplían con los estándares que exigía la norma.

En este punto, se desarrollaron flujogramas para cada proceso operativo, creando herramientas que permitan monitorear el adecuado flujo del servicio asegurando su cumplimiento. Esta forma gráfica tiene como beneficio la rápida comprensión de los procesos, la identificación de cada una de las etapas del proceso y los responsables por cada una de las etapas. Se implementaron metodologías para elaborar, modificar y actualizar los procesos de cada servicio permitiendo controlar la trazabilidad de estos. Se definieron también procedimientos de soporte, como por ejemplo, control de la documentación; diseño y desarrollo de capacitación; gestión de recursos materiales; gestión de recursos humanos; compras y contracciones; auditorías del SGC; medición; análisis y mejora y no conformidades; reclamos; acciones preventivas y de



LOS DATOS

Mapa de procesos



mejora; instrucciones técnicas, que aseguran el correcto uso y verificación de las maquinarias y equipos del departamento de Laboratorio. Al culminar los procesos tenemos como punto de referencia las encuestas de satisfacción, donde se capta información valiosa que nos permite medir la conformidad del cliente y mejorar los servicios brindados.

Con el compromiso de la Dirección y de cada uno de los colaboradores de CITEmadera se ha logrado la implementación y mantenimiento del sistema de gestión de calidad cumpliendo con la Norma ISO 9001:2008 y respetando los procesos. Estos procesos han plasmado en manuales, procedimientos, formatos, instrucciones técnicas, que son herramientas que contribuyen a alcanzar los objetivos y que en la práctica son de utilidad.

La certificación ISO 9001:2008 ha permitido mejorar los procesos de los servicios brindados por CITEmadera, teniendo la seguridad de que la institución funciona bien y cumple con los objetivos establecidos. Las actividades que conlleva la certificación permiten gestionar y evaluar el desempeño a través de los indicadores y detección de oportunidades de mejora.

La certificación ISO 9001:2008 ha permitido mejorar los procesos de los servicios brindados por CITEmadera, teniendo la seguridad de que la institución funciona bien y cumple con los objetivos establecidos

Asimismo, ha fortalecido a la institución para mantener su sistema de gestión de calidad, con el fin de satisfacer las necesidades de los clientes.

Además, la certificación otorgada por AENOR, que implica el reconocimiento internacional de la red IQNet, refleja la labor y el compromiso de la Dirección y de todos los colaboradores de CITEmadera por brindar servicios que satisfagan las expectativas de los clientes.

Obtener la certificación ISO 9001:2008 ha sido fundamental para la mejora continua de CITEmadera.

Asimismo, ha sido el primer cimiento para implementar el sistema de gestión de la calidad, ampliando su alcance con la visión de convertirse en el ente rector referente en la innovación de la cadena madera - muebles, acorde con la demanda nacional e internacional del sector, con clientes competentes, competitivos y satisfechos con los servicios prestados que atienden a sus diferentes necesidades.

Con esta certificación, CITEmadera mantiene su compromiso con la calidad, mejora continua y superación de nuevos retos que presenta el sector de la madera, materiales derivados y el mueble. Como parte de ello, CITEmadera se encuentra en el proceso de transición a la Norma ISO 9001:2015 identificando los riesgos y oportunidades, con la capacidad de proporcionar servicios que cumplan con los requerimientos de los clientes y demás partes interesadas, así como mejorar su satisfacción.

CASOS PRÁCTICOS

A través del programa INNOVATE PERÚ, del Ministerio de la Producción, **Ozono VM – INTECSERES INGS** ha implantado y certificado su sistema de gestión de la calidad según la ISO 9001:2015. Para ello, entre otras cuestiones, realizó una reingeniería en áreas críticas como ensamblaje, control de calidad, área administrativa, almacén y laboratorio de pruebas.



Gestión de la calidad en generadores de ozono

Grecia SigueñasÁrea
administrativa

Robert Wong Área técnica OZONO VM – INTECSERES INGS SAC ZONO VM – INTECSERES INGS SAC es una empresa peruana con 13 años de experiencia ofreciendo soluciones innovadoras no sólo en fabricación de equipos para tratamientos médicos de ozonoterapia, sino también para desinfección y purificación de aire, agua y alimentos, a través de equipos exclusivos basados en la generación de ozono. Además de realizar proyectos de salud, medio ambiente y seguridad cuenta con un departamento de investigación tecnológica.

Precisamente porque está comprometida en ofrecer productos de alta gama para competir en diferentes mercados, permanentemente innova, buscando la mejora constante de sus productos. Para mejorar sus procesos e incrementar el control de las actividades de abastecimiento, producción, administración y ventas, la organización decidió implantar, y posteriormente certificar, un sistema de gestión de la calidad según la Norma ISO 9001:2015. Y para este proyecto tan ambicioso recurrió al programa INNOVATE PERÚ.

Este programa, del Ministerio de la Producción, busca incrementar la productividad de las empresas peruanas a través del fortalecimiento de las mismas por medio de la innovación y la interrelación entre ellas. El programa cuenta con distintos fondos que lo financian y se canaliza a través de concursos para emprendedores, empresas e instituciones en distintas áreas.

OZONO VM decidió postularse para el "Concurso para la Mejora de la Calidad". El objetivo era implantar un sistema de gestión que brinde el camino hacia el orden y la estandarización de sus procesos. Porque la falta de medición, seguimiento y control de éstos, podría llegar a generar un bajo rendimiento de las actividades en

la empresa la cual, a su vez, daría como resultado productos defectuosos y gastos innecesarios.

Es así que INTECSERES INGS SAC observó la necesidad de participar del programa de Mejora de la Calidad – Individual y, con el cofinanciamiento de INNOVATE, se ha podido ejecutar el proyecto de implementación de un sistema de gestión y lograr obtener la certificación ISO 9001:2015. Gracias a ello, se consiguió plasmar mejor la idea de negocio y llevar los procesos con una documentación que respalda el seguimiento y control de éstos. Asimismo, se crearon objetivos, políticas de calidad y procedimientos tales como Control de información documentada; Auditoria Interna; Control de productos no conforme; Gestión de riesgos, oportunidades y acciones correctivas; Gestión de ventas; Gestión de compras; Cuidados en propiedad del cliente; Diseño







El certificado también permite tener áreas mejor organizadas, acondicionadas y operativas, que favorecen una mayor comodidad para los técnicos de taller, mejorando así la calidad de su trabajo

y desarrollo; Fabricación de equipos; Reclutamiento y selección, y Monitoreo del Sistema de gestión de la calidad. Finalmente, se delegó en un responsable de seguir manejando las exigencias de la Norma ISO 9001:2015.

Es importante señalar la reestructuración de los ambientes de la empresa, ya que se necesitaban acondicionar las áreas de trabajo, según los procesos establecidos. En algunos casos, dichas áreas tuvieron que ser modificadas siendo las que se especifican a continuación.

Áreas de producción

- Taller de diseño y desarrollo: se implementó un software de diseño gráfico e industrial, y se hizo una nueva distribución de los materiales en anaqueles y herramientas utilizadas para el diseño de nuevos equipos.
- *Talleres de ensamblaje*: se implementaron mesas de trabajo adecuadas

para las actividades que hay que realizar, un nuevo sistema de iluminación, señalización de las diversas áreas y adquisición de nuevas herramientas para la fabricación de equipos e implementación de sillas de trabajo, para una mayor comodidad del personal.

- Control de Calidad: se instalaron equipos medidores de ozono de última generación para el análisis de las emisiones que arrojan los generadores de aire, agua y médico, junto con la mueblería adecuada.
- Almacén: se implementó un nuevo almacén, al que se le hicieron las divisiones correspondientes de acuerdo a los diversos modelos de equipos que fabricamos.

Área administrativa

 Gerencia, administrativa y ventas: instalación de un sistema más adecuado de iluminación, remodelación de las oficinas, señalización de las diversas áreas, adquisición de escritorios y sillas de trabajos para una mejor comodidad del personal.

Una vez aprobada la candidatura de INTECSERES INGS "Proyecto de Implementación de un sistema de Gestión de la Calidad basada en la Norma ISO 9001:2015 para una empresa productora y comercializadora de bienes y servicios de equipos de ozono", la firma del convenio con FIDECOM e INNOVATE PERÚ permitió el inicio de la implantación.

Como etapa preliminar se realizó el diagnóstico inicial para ver la situación de la empresa. A partir de los resultados obtenidos, se planteó realizar una reingeniería de las áreas críticas:

Área de ensamblaje

Se establecieron nuevos controles de calidad para cada etapa de **>>**

CASOS PRÁCTICOS

la fabricación de los productos, va que anteriormente sólo se realizaba un único control de calidad en la etapa final del ensamblaje, junto con su respectiva documentación, para hacer un seguimiento a los procesos. Para el ensamblaje de piezas y circuitos electrónicos, se estableció un nuevo sistema de control de calidad y enmarcado con stickers que representa la aprobación de su funcionamiento. De esta forma se evitan mermas, reprocesos, fallos v se aumenta la eficiencia. Asimismo, se incorporaron registros donde se señalan el estado de funcionamiento de las herramientas de trabajo y las pruebas de calidad realizadas.

Área administrativa

En la gestión de ventas, se determinaron dos procesos de ventas: la recepción de llamadas y la visita de clientes en nuestras instalaciones. En el primer tipo de venta en mención, se incorporaron actividades como la toma del pedido, junto con los datos del cliente, correos v números telefónicos, los que antes no se solicitaban de forma ordenada. Por otro lado, cuando el cliente visita nuestras instalaciones, ya sea por cita previa o llegada oportuna, ahora debe ser atendido por un asesor de ventas capacitado que toma su requerimiento y lo hace llegar al área técnica. Posteriormente, evalúa si se requiere una visita técnica a las instalaciones del cliente para luego realizar una cotización o cierre de venta. De la misma manera, se estandarizaron algunos formatos para el desarrollo de algunos procesos que fueron asignados al área administrativa como, gestión de stock





(ingreso y salida de equipos), encuestas de satisfacción y también se estableció una actividad de seguimiento al cliente, para ver el correcto desempeño de los equipos vendidos.

Para continuar con el plan de mejora, se capacitaron también a todos los colaboradores de la empresa para asesorarlos mejor en las nuevas funciones ya delimitadas. Asimismo, se dio la creación de la lista maestra de documentos, registros y elaboración de Manual de Calidad.

Posteriormente, se realizaron capacitaciones a todos los niveles de la empresa en interpretación y uso de la Norma ISO 9001:2015; del mismo modo, se definió la Política v Obietivos del Sistema de Gestión de la Calidad. Algunos de los retos presentados en estos puntos consistieron en documentar registros de operaciones, tanto históricos como actuales: elaborar el Plan de Calidad; definir acciones de mejora, y realizar el control de productos no conforme, entre otros. Gracias a las medidas adoptadas, se ha mejorado la gestión y el control de las actividades de la empresa, ya que a estas cuestiones se les da la relevancia debida.

Una vez implantado el sistema, se realizó la planificación y ejecución de

■ Proceso de certificación ISO 9001:2015

PASO I

Participación de INTECSERES INGS SAC, en el concurso organizado por INNOVATE PERÚ

PASO II

Aprobación del proyecto de implementación del sistema de gestión de la calidad, basado en la Norma ISO 9001:2015

PASO III

Firma del convenio nº133 del sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2015 entre INTECSERES e INNOVATE Perú

PASO IV

Diagnóstico inicial de la situación actual de la empresa

PASO V

Reingeniería de las áreas críticas en la empresa

OZONO VIII. INTECSERES INGS SAC Ingenieria de la Salud Ambiente y Seguridad

Mapa de procesos



la auditoría interna, la presentación de informe y la revisión del sistema de gestión por parte de la Dirección. Finalmente, en la auditoría externa, se detectaron algunas no conformidades, de las que se realizó el levantamiento correspondiente, siendo aceptadas posteriormente. Una vez realizadas todas las actividades de planificación, ejecución y verificación, AENOR aprobó la entrega oficial del certificado de calidad ISO 9001:2015.

INTECSERES ING SAC. es la primera empresa peruana fabricadora y comercializadora de equipos generadores de ozono con la mejor calidad a un precio competitivo. Su vocación innovadora hace que constantemente desarrolle tecnología contribuyendo así a impulsar a la industria peruana, colaborando también en la creación de ambientes protegidos, velando por el cuidado y el bienestar de la sociedad.

Con la certificación del sistema de gestión de la calidad ISO 9001, la compañía ofrece todavía mayor seguridad a diferentes sectores (clínicas, hospitales, hogares, etc.), para que el cliente tenga la confianza de que INTECSERES es una organización de garantía, pues cumple requisitos indispensables de calidad y salud.

El certificado también permite tener áreas mejor organizadas, acondicionadas y operativas, que favorecen una mayor comodidad para los técnicos de taller, mejorando así la calidad de su trabajo. Del mismo modo, la obtención de esta certificación, en colaboración con INNOVATE PERU, hace que el estado siga promoviendo concursos que ayuden a las propuestas de negocio innovadoras de las pequeñas y medianas empresas que buscan mejorar su competitividad y productividad; a la vez, dichas mejoras también se ven reflejadas en los índices de crecimiento del país.

A futuro, lo que se quiere de aquí en adelante es aceptar los cambios de una mejora continua, lo que significará la constante evolución de los procesos. Ello implicará que estén correctamente documentados, optimizados v controlados, iunto con personal debidamente capacitado. Asimismo, se espera que luego de la implementación del sistema, la empresa sea mucho más competitiva y seguir la corriente del mercado nacional; y en un futuro, no muy lejano, lograr alcanzar mercados internacionales. De la misma forma, se continuará mejorando la calidad de sus productos y diferenciarlos del resto. Finalmente, llegar a reducir costos v meiorar la satisfacción de sus colaboradores y clientes. Probablemente, se presentarán nuevos requisitos y exigencias que la empresa asumirá para seguir mejorando. D

PASO VI PASO VII PASO VIII **PASO IX** PASO X Se realizaron Se realizó la auditoría Aprobación y trámite Creación de políticas, Se realizó formal de entrega capacitaciones a externa, en la que documentos, registros, todo el personal de la auditoría se pudo observar no de la certificación procedimientos y la empresa sobre la interna conformidades que de calidad manuales Norma ISO 9001:2015 fueron subsanadas ISO 9001:2015

FUTURA ISO 45001

El proceso de elaboración de la futura Norma ISO 45001 sobre gestión de la seguridad y salud en el trabajo se encuentra en la recta final. A finales de enero finaliza la votación del borrador final (FDIS). Si ésta es favorable, la norma verá la luz en marzo de 2018. Más de 80 países componen el órgano técnico encargado de desarrollar este documento internacional, que permitirá a las organizaciones expresarse en los mismos términos, trasmitir confianza, asegurar la correcta comunicación entre las partes interesadas, mejorar el control de los riesgos, y reducir accidentes y costes asociados.



Soledad Contreras

Experta española en ISO/PC 283 Dirección Técnica y de Calidad AENOR

Pilar Pérez-Paradelo

Dirección de Normalización Asociación Española de Normalización, UNF.

as organizaciones necesitan asegurarse de que gestionan todos sus riesgos globalmente para sobrevivir en un entorno cada vez más competitivo. En este sentido, la seguridad y salud en el trabajo (SST) es uno de los aspectos clave en este ámbito ya que una gestión ineficaz puede generar efectos negativos para la organización, como daño a la imagen, pérdida de negocio o reputación de marca. Por todo ello, la Organización Internacional de Normalización (ISO) trabaia en el desarrollo de una futura norma internacional. Se trata de la Norma ISO 45001

Occupational health and safety management systems - Requirements with guidance for use, cuyo proyecto se enmarca en un contexto donde conviven otros referenciales de SST como OHSAS 18001:2007 o ILO-OSH 2001 (ILO Guidelines on OSH Management Systems). Estos documentos han constituido la base técnica para el desarrollo de la futura Norma ISO 45001. Tras la aprobación del segundo borrador ISO/DIS. ahora se está llevando a cabo la votación del FDIS (borrador final) v si ésta fuera favorable, se podría contar con la publicación de la primera norma internacional ISO en sistemas de gestión de seguridad y salud laboral en marzo de 2018. La ISO 45001 supondrá el consenso internacional en la materia. Por ello, cabe esperar que numerosas organizaciones migren sus sistemas actuales al descrito en la norma. Los responsables

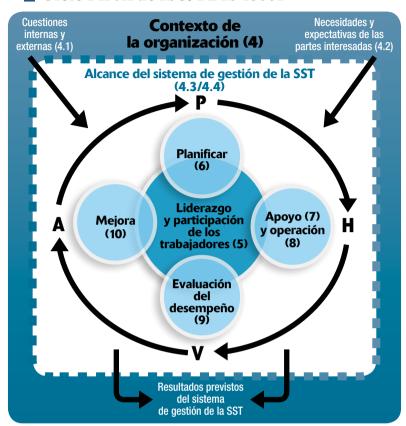
de este campo en las organizaciones tienen ya a su alcance ir familiarizándose con los requisitos de la ISO 45001.

La futura Norma ISO 45001 describirá las mejores prácticas internacionales preventivas e incorporará los requisitos de un sistema de gestión alineado con la llamada Estructura de Alto Nivel de las normas ISO de sistemas de gestión. Asimismo, mejorará la gestión de la SST mediante el control de los riesgos de las organizaciones en el desarrollo de su política y objetivos definidos dentro de un contexto que asegure el cumplimiento de las expectativas de las partes interesadas. Puesto que comel desarrollo de esta nueva norma facilitará la implantación e integración de los sistemas de gestión de la calidad, ambiental y SST.



LOS DATOS

Ciclo PHVA de ISO/FDIS 45001





FUTURA ISO 45001

de ellos basados en OHSAS 18001. En este contexto, en junio de ese mismo año se aprobó definitivamente la citada propuesta presentada por BSI (British Standard Institute), mediante la creación de un nuevo órgano técnico, el ISO/PC 283. Desde entonces se ha recorrido con gran esfuerzo un largo camino hacia el consenso internacional en la materia, cuyo fin es disponer de una norma ISO demandada desde hace tiempo por las organizaciones.

La diferencia respecto al nivel de madurez de la SST en distintas áreas geográficas ha ocasionado que dicho consenso no haya estado exento de dificultades, tanto por la sensibilidad como por la diferente legislación existente sobre este tema. La futura Norma ISO 45001 busca armonizar estos sistemas de gestión internacionalmente con las mejores prácticas y el conocimiento consolidado en las últimas décadas por los distintos referenciales existentes. Esto permitirá a las organizaciones mejorar su desempeño en la SST, así como prevenir los daños y el deterioro de la salud.

En la actualidad, el ISO/PC 283 está integrado por 84 países y 17 organizaciones *liaison*, destacando entre ellas la Organización Internacional del Trabajo (OIT). Desde que se elaboró el primer borrador (ISO/CD) en julio de 2014, el ISO/PC 283 ha trabajado de manera muy intensa para alcanzar el consenso deseado. Muestra de ello es que el documento ha suscitado una media de 2.000 comentarios en cada una de las diferentes fases con propuestas de mejora relativas, en su mayoría, a definiciones, consulta y participación, y a la forma de

abordar el riesgo (capítulo 6). Todo ello ha retrasado su publicación, ya que en las primeras etapas de planificación estaba fijada en 2016. No obstante, aunque el trabajo ha sido arduo por todos los países e organizaciones *liaisons* integrantes, en julio de 2017 se alcanzó el consenso necesario con el apoyo del 88 % de los países y se llegó a la aprobación del segundo borrador (DIS 2). Si el resultado de la votación del FDIS que se está llevando a cabo resultara favorable, el documento podría publicarse en marzo de 2018.

Gestión del riesgo

Liderazgo, compromiso y participación de todos los niveles y funciones de la organización son los pilares de la futura Norma ISO 45001. Se podrá aplicar a todas las organizaciones con independencia de su tamaño, incluidas las pymes, la



actividad que desarrollen o la naturaleza de los riesgos de sus trabajadores, con el objetivo de lograr la mejora continua mediante el enfoque basado en el ciclo PHVA (Planificar-Hacer-Verificar-Actuar).

A diferencia de otros referenciales, en esta futura norma el pensamiento basado en riesgo adquiere mayor énfasis y se sustenta en el compromiso de la alta dirección y la identificación del contexto, concretándose en la gestión del riesgo; no sólo limitado al efecto negativo de la incertidumbre, sino también para aprovechar el conjunto de circunstancias que pueden conducir a la mejora del desempeño (oportunidades) como parte relevante en su estrategia de negocio. Además, se incluye la necesidad de cumplir la legislación, así como de identificar las necesidades y asignar los recursos en todos los procesos definidos, desarrollando indicadores

La ISO 45001 supondrá el consenso internacional en seguridad y salud en el trabajo. Por ello, cabe esperar que numerosas organizaciones migren sus sistemas actuales al descrito en la norma

de los mismos para asegurar la mejora continua. Es importante remarcar que la futura Norma ISO 45001 no implica un cambio en los requisitos legales exigibles a una organización definidos por la Autoridad Laboral pertinente.

Igualmente, incorporará los requisitos habituales de un sistema de gestión de la SST que permitirá a las organizaciones alcanzar los objetivos definidos de forma eficaz. Dichos requisitos se basan en conceptos, como liderazgo de la alta dirección,

definición de una cultura preventiva e integración del sistema con la necesaria participación y consulta de los trabajadores. También se incluirán requisitos ya conocidos de los sistemas de gestión para lograr la mejora continua, a través de la definición de una política, establecimiento de objetivos en función de los riesgos, asignación de recursos, cumplimiento legal y evaluación continua.

En el desarrollo de la futura ISO 45001 ha sido necesario consensuar conceptos básicos tales como riesgo, dado que este término se concreta para la SST en contraposición a otros documentos normativos que lo definen, como la ISO 31000; o lugar de trabajo y trabajador, por el hecho de que estos conceptos difieren de unas regiones geográficas a otras. Asimismo, el concepto de identificación de riesgos junto con su control se amplía del sector industrial a los servicios y la

FUTURA ISO 45001



gestión de la SST se orienta a la actividad empresarial en su conjunto.

Requisitos del sistema de gestión

El objetivo de la ISO 45001 será reducir los riesgos y mejorar las condiciones laborales de los trabajadores, ayudando a las organizaciones en la gestión de la SST. La norma contará con requisitos específicos para dar respuesta a la gestión concreta de la actividad preventiva. Así, se desarrolla un requisito explícito para la participación y consulta de los trabajadores, se extiende la necesidad de evaluar de los riesgos a las oportunidades, se amplía la evaluación de cumplimiento a los requisitos legales y otros suscritos por la organización, y se incluyen los objetivos para la mejora continua.

Además, se desarrollan de forma específica los aspectos clave de los capítulos de planificación y operación, dada la importancia de los mismos en la gestión de la SST. En planificación, y respecto al requisito de acciones para abordar riesgos y oportunidades, se detallan y definen los requisitos para la identificación de peligros, evaluación de riesgos y oportunidades, así como la determinación de los requisitos aplicables. En cuanto al capítulo de operación, se incluyen requisitos

CURSOS Y PUBLICACIONES RELACIONADOS



- Transición a la ISO 45001
- Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo
- Auditor interno de seguridad y salud en el trabajo



• ISO/FDIS 45001:2017

Más información en www.aenor.com

sobre la jerarquía de los controles, gestión del cambio, externalización, proveedores, subcontratistas, y preparación y respuesta ante emergencias.

También aporta requisitos concretos para la gestión de la SST. En esta línea, el texto incluye conceptos específicos como peligro, daño y deterioro de la salud, o incidente, incluyendo el concepto de accidente. Asimismo, establece referencias a los representantes de los trabajadores y los comités de seguridad y salud, cuando existan, así como la necesidad de desarrollar una cultura preventiva de la organización, y promover la consulta y participación a todos los niveles. En este sentido, aportará en un anexo una guía de orientación para su uso sin referencias a la implantación.

El consenso global que traerá consigo la ISO 45001 permitirá a la comunidad internacional expresarse en los mismos términos; trasmitir confianza; asegurar la correcta comunicación entre las partes interesadas; mejorar el control de los riesgos, procesos y actividades para evitar accidentes y los costes asociados; y optimizar las medidas de prevención para la gestión de los riesgos relativos a los trabajadores. En definitiva,

LOS DATOS

■ Índice de la futura Norma ISO 45001

Introducción

- Objeto y campo de aplicación
- 2. Referencias normativas
- 3. Términos y definiciones

4. Contexto de la organización

- 4.1 Comprensión de la organización y de su contexto
- 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de los trabajadores y otras partes interesadas
- 4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la SST
- 4.4 Sistema de gestión de la SST y sus procesos

Liderazgo y participación de los trabajadores

- 5.1 Liderazgo y compromiso
- 5.2 Política de la SST
- 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización
- 5.4 Participación y consulta de los trabajadores

6. Planificación

- Acciones para abordar riesgos y oportunidades
- 6.2 Objetivos de la SST y planificación para lograrlos

7. Apoyo

- 7.1 Recursos
- 7.2 Competencia
- 7.3 Toma de conciencia
- 7.4 Comunicación
- 7.5 Información documentada

8. Operación

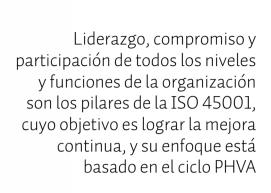
- 8.1 Planificación y control operacional
- 3.2 Preparación y respuesta ante emergencias

9. Evaluación del desempeño

- 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño
- 9.2 Auditoría interna
- 9.3 Revisión por la dirección

10. Mejora

- 10.1 Generalidades
- 10.2 Incidente, no conformidades y acciones correctivas
- 10.3 Mejora continua



coincidiendo con la difusión de esta revista tendrá lugar la próxima reunión plenaria del ISO/PC 283 donde se decidirán las fechas de evolución del documento. Tras el estudio de los ás de 1.500 comentarios que ha suscitado el segundo borrador (DIS 2) de la Norma ISO 45001, el comité internacional ha decidido evolucionar a la siguiente fase de votación del documento (fase FDIS –*Final Draft International Stnadard*) que, si resulta favorable, la norma podría estar publicada en marzo de 2018.

Respecto a los certificados en vigor según otros referenciales existentes, como OHSAS 18001, no se contará con un proceso formal de transición a la futura ISO 45001 al no ser OHSAS una norma internacional (ISO) sino un referencial privado. No obstante, se está trabajando para desarrollar un proceso de migración para ayudar a las organizaciones ya certificadas en OHSAS 18001 a obtener el correspondiente certificado ISO 45001. En concreto, el comité de evaluación de la conformidad de ISO (ISO/CASCO) está desarrollando una parte específica de la Norma ISO/IEC 17021 para definir los Requisitos de Competencia para la Auditoría y la Certificación de Sistemas de la SST (parte 10) que previsiblemente verá la luz en 2018.



las organizaciones mejorarán la gestión de sus riesgos en la SST siendo más eficaces y eficientes, aportando una reducción de los accidentes y enfermedades y aumentando la operatividad al reducir las situaciones de emergencias y las bajas laborales.

Plazos y transición

Respecto a la planificación de las siguientes fases del documento,

ISO 9001:2015 - ISO 14001:2015

En septiembre de 2018 termina el plazo para adaptar los sistemas de gestión de la calidad ISO 9001 y ambiental ISO 14001 a los requisitos incluidos en la versión de 2015 de las normas. Para ayudar a las organizaciones que tienen pendiente esta labor, aquí se expone cómo han afrontado esta tarea quienes ya la han realizado.

Cómo se está realizando la transición de los sistemas de gestión



Beatriz Castro, José Antonio Gómez y Yolanda Villaseñor Dirección Técnica y de Calidad AENOR

a publicación de las normas ISO 9001:2015 de Sistemas de Gestión de la Calidad e ISO 14001:2015 de Sistemas de Gestión Ambiental generó, en septiembre de 2015, una gran expectación. Y es que comenzaba la cuenta atrás para que más de un millón de organizaciones de todo el mundo adaptaran sus sistemas de gestión a los nuevos requisitos de las normas. El plazo de esta transición terminará en septiembre de 2018 por lo que, quien todavía no lo haya hecho, tiene por delante los últimos 12 meses para hacerlo.

AENOR emitió en noviembre de 2015 los primeros certificados de ISO 9001:2015 y en diciembre los de ISO 14001:2015. Actualmente, son más de 3.600 los certificados de sistemas de gestión –2.578 de ISO 9001 y 1.090 de ISO 14001 – que demuestran la conformidad con los requisitos de estas normas. Según la experiencia de los procesos de certificación, se puede concluir que en general los nuevos enfoques de las normas aportan un carácter más preventivo y menos burocrático a los sistemas de gestión.

Son muchas las organizaciones que están alineando de forma más clara el sistema de gestión certificado con los objetivos estratégicos. Al cobrar mayor importancia aspectos del contexto en el que se desarrolla la actividad del negocio, el modo en el que la organización los afronta es un elemento clave, y con su consideración el sistema de gestión cobra mayor dinamismo.

Las organizaciones certificadas conforme a las nuevas versiones de las normas consideran que los nuevos enfoques aportan un carácter más preventivo y menos burocrático a los Sistemas de Gestión de la Calidad y de Gestión Ambiental

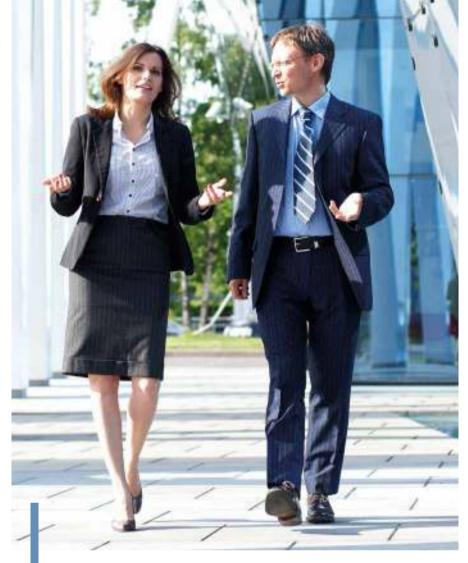
Por otra parte, al reforzar los procesos de comunicación y asegurar que la información que se transmite del sistema y su desempeño es coherente y fiable, se está mejorando también la imagen corporativa ante las partes interesadas.

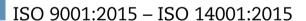
El nuevo enfoque basado en el riesgo permite que la alta dirección de las empresas pueda conocer y tratar eficazmente sus riesgos y oportunidades mediante la integración de la Gestión de Calidad y Ambiental con sus prioridades de negocio.

Por otra parte, el hecho de tener en consideración una perspectiva del ciclo de vida de los productos y servicios de la organización, determinando sobre qué aspectos ambientales se tiene capacidad de control o influencia, logra que las empresas reflexionen sobre la adquisición de sus materias primas, el diseño y el fin de vida útil, decidiendo el grado de control que pueden ejercer y los aspectos ambientales en los que pueden influir.

Las Normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 incorporan la llamada Estructura de Alto Nivel de ISO cuyo objetivo es facilitar la integración de los distintos sistemas de gestión, para que ésta sea sencilla y rápida para las organizaciones. Las que ya han adaptado sus sistemas a las versiones de 2015 confirman que efectivamente hay mayor facilidad para esta integración, lo que ha favorecido que los trabajos de adaptación se hayan emprendido en muchos casos de forma conjunta.

Durante el proceso de revisión de las normas, hubo quien temió porque las normas estuvieran más enfocadas hacia las grandes organizaciones con grandes niveles de madurez en las prácticas de gestión. Sin embargo, durante los dos años de experiencia auditando los sistemas con la versión de 2015 se constata que en pequeñas y medianas empresas los cambios se presentan también como la gran oportunidad para simplificar, adecuar y dotar a sus Sistemas de Gestión de una orientación clara a resultados.





La mayor facilidad de integración de los sistemas favorece que se puedan emprender los trabajos de adaptación de ambas normas de forma conjunta

Principales cambios

La consideración del contexto y el enfoque al riesgo son algunas de las novedades incluidas en las versiones de 2015 de las normas. ¿Cómo están afrontándolas las organizaciones certificadas?

De un modo natural y práctico, las organizaciones identifican con relativa facilidad las partes interesadas y otras cuestiones (externas e internas) que afectan de algún modo a su actividad. Si bien es cierto que es necesario trazar, con la mayor claridad posible, la correspondencia entre las

necesidades y expectativas de las partes interesadas, y los requisitos que se determinan en el sistema de gestión.

Por otra parte, aunque desde 2015 sea más explícito, el enfoque al riesgo siempre ha estado presente en los Sistemas de Gestión. Para su implementación las organizaciones están llevando a cabo dos líneas de acción: una reflexión derivada del análisis del contexto encuentra normalmente situaciones de incertidumbre que pueden alterar la actividad de negocio y la consecución de los objetivos estratégicos. Por otra parte, en un nivel



más operativo, cada proceso incorpora como información para su gestión la identificación de los riesgos y oportunidades con los que se puede enfrentar y cómo actuar (acciones planificadas) ante ellos.

Desde el punto de vista ambiental, se está ampliando el escenario de la búsqueda de riesgos y la detección de oportunidades: derivado del análisis de contexto, de los aspectos ambientales y de los requisitos legales, la empresa es capaz de identificar sus riesgos y oportunidades y establecer planes de actuación para minimizar los primeros, y maximizar las segundas.

Las organizaciones certificadas están siendo bastante pragmáticas a la hora de implementar los requisitos relativos al contexto, y a los riesgos y oportunidades. Lo habitual es que utilicen análisis muy extendidos en el ámbito de la gestión, como análisis DAFO (Debilidades-Amenazas-Fortalezas-Oportunidades), AMFE (Análisis Modal de Fallos y Efectos) o matrices de riesgos, de los que obtienen información de gran valor. Además, una predisposición de la compañía para la detección de oportunidades (estratégicas, de mejora en los resultados del proceso, en el aprovechamiento



de los recursos, etc.) forma parte también del pensamiento basado en el riesgo que proponen las Normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015.

Una de las novedades de la ISO 14001 que más inquietud despertó fue la consideración del ciclo de vida los productos o servicios. Quienes han hecho la transición de sus sistemas han entendido que esta consideración no implica la realización de un Análisis de Ciclo de Vida (ACV) detallado. Sino que son ellas quienes deciden el grado de control o influencia que pretenden ejercer sobre sus procesos, bien sean propios, contratados externamente o de sus proveedores. Además, las organizaciones encuentran nuevas líneas en las que implantar acciones que le lleven a la mejora continua no sólo de los aspectos ambientales que puede controlar directamente, sino sobre aquellos en los que pueden influir.

Cómo realizar la transición

Tanto la implantación inicial de un sistema de gestión, como su adaptación a una nueva norma de referencia, deben abordarse de manera planificada. En términos generales, lo habitual es seguir los siguientes cinco pasos:

NORMAS, PUBLICACIONES Y CURSOS RELACIONADOS



- UNE-EN ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos
- UNE-EN ISO 14001:2015 Sistemas de gestión ambiental. Requisitos con orientación para su uso



- Guía para la aplicación de UNE-EN ISO 9001:2015
- Guía para la aplicación de UNE-EN ISO 14001:2015



- Adaptación a la Norma ISO 9001:2015
- Adaptación a la Norma ISO 14001:2015
- Adaptación a las Normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015

Más información en www.aenor.com

- Formación: identificar qué personas de la organización deben conocer los requisitos de la norma y sus modificaciones, y formarlas.
- Diagnóstico: definir el punto de partida respecto al grado de cumplimiento de los nuevos requisitos. Es posible que ya existan prácticas de gestión, que puedan dar respuesta a lo requerido por la norma, y habrá que identificarlas.

El nuevo enfoque basado en el riesgo permite que la alta dirección de las empresas pueda conocer y tratar eficazmente sus riesgos y oportunidades mediante la integración de la gestión de calidad y ambiental con sus prioridades de negocio

- Implementación: debe establecerse un plan de trabajo que incluya responsables, plazos, prioridades sobre los procesos que se deben revisar, etc.
- Verificación: una vez culminada la actividad de implementación, debe comprobarse el cumplimiento de la norma y de la eficacia del sistema, a través de la auditoría interna y la revisión por la dirección.
- Certificación (o adaptación del certificado a la nueva norma): la entidad de certificación acreditada comprueba, a través de la auditoría correspondiente, que se han implementado los requisitos y que puede emitirse el certificado respecto a la nueva norma.

AENOR cuenta con las acreditaciones de los organismos de acreditación español (ENAC) y norteamericano (ANAB) para la emisión de certificados según ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015. Para ello, se adecuó el Sistema de Gestión de la Calidad de la organización siguiendo las directrices de los documentos IAF ID 9:2015 Transition Planning Guidance for ISO 9001:2015 e IAF ID 10:2015 Transition Planning Guidance for ISO 14001:2015. Además, ambos organismos han podido comprobar, a través de auditorías y el acompañamiento a auditores de AENOR durante auditorías de adaptación, la imparcialidad, independencia y competencia técnica necesaria para prestar el servicio en condiciones de acreditación.



La OMS identifica los accidentes de tráfico como la octava causa de muerte en el mundo y la primera entre los jóvenes de 15 a 30 años. La Norma UNE-ISO 39001 establece los requisitos de un sistema de gestión de la seguridad vial y contribuye a reducir los accidentes e incidentes en este ámbito. Cualquier entidad puede implantar esta norma, ya que ayuda a poner en marcha acciones que contribuyen a mitigar los riesgos asociados a la seguridad vial. Aquí, se analizan algunos aspectos clave de la UNE-ISO 39001 y de las ventajas de su implantación.

Sergio González Gerente de Servicios AENOR

ada cinco horas hay un muerto en la carretera en España. Después de 11 años reduciendo las muertes en carretera en nuestro país y dos años de estancamiento, 2016 finalizó con un alza de los fallecidos del 7 %, con un incremento relevante en las vías urbanas. La Organización Mundial de la Salud (OMS) identifica los accidentes de tráfico como la octava causa de muerte en el mundo y la primera entre los jóvenes de 15 a 30 años. El 90 % de las defunciones por accidentes de tráfico tienen lugar en los países de ingresos bajos o medianos, llamativamente aquellos que reúnen menos de

la mitad de los vehículos matriculados en todo el mundo. El impacto social y económico en nuestra sociedad es muy relevante y eso sin entrar en la realidad humana, en la de las personas que lo sufren. Son datos relacionados con la seguridad vial que, a pesar de que la positiva evolución histórica en resultados, comportamientos y concienciación haya sido impresionante, siguen siendo mejorables.

No sólo las Administraciones Públicas han de actuar activamente en la reducción de la siniestralidad. El compromiso por la seguridad vial ha de estar presente en el día a día de cualquier organización, pública o privada, y de las personas que forman parte de las mismas. Y en este marco es importante valorar las posibilidades que ofrece la implantación de una herramienta muy útil para trabajar en ese mismo objetivo. Se trata de la Norma UNE-ISO 39001, que establece los requisitos de un sistema de gestión de la seguridad vial y que contribuye a la reducción de los accidentes e incidentes en este ámbito, reforzando la responsabilidad que cada organización tiene para con la seguridad vial de sus empleados y para la sociedad en la que ésta está integrada.

Se puede pensar que la implantación de la UNE-ISO 39001 aplica sobre todo a organizaciones directamente relacionadas con este tema, como empresas de transporte de pasajeros, transporte de mercancías, etc. Sin embargo no es así, se puede comprobar analizando algunas situaciones cotidianas. Por ejemplo, cuando a primera hora de la mañana los padres acercan a los niños a la escuela infantil o al colegio en automóvil y sus coches se concentran a la entrada



de estos centros necesitando, en ocasiones, la presencia de la policía local para gestionar mejor la situación. Este mismo caso podría aplicarse en determinados momentos a centros comerciales, supermercados, centros de exposiciones y museos, estadios deportivos, etc. En definitiva, espacios que suelen conocerse como grandes generadores de tráfico. También puede ser el caso de una empresa ubicada en una gran área empresarial donde los empleados sufren las dificultades del tráfico al acceder con sus vehículos a la misma hora de manera masiva y buscar aparcamiento; y coincidiendo con empresas vecinas que tienen unas condiciones similares. O una empresa que dispone de parking para empleados pero que experimenta incidentes recurrentes, posiblemente pequeños, entre los coches de los empleados, proveedores y visitantes en el aparcamiento.

En todos estos casos se pueden poner en marcha acciones que contribuyan a mitigar los riesgos asociados a la seguridad vial que se acaban de mencionar. Es decir, son organizaciones que pueden ser objeto de la implantación de la Norma ISO 39001 para contribuir a lograr ese objetivo: reducir los accidentes e incidentes de tráfico. Porque el espíritu de esta norma es contribuir para llegar a cumplir el objetivo 0 muertes por accidente de tráfico o incluso O accidentes, objetivos que, por utópicos que puedan parecer, representan aquello a lo que debe tender toda organización que sienta que tiene una responsabilidad sobre su implicación y compromiso en el ámbito de la seguridad vial.

Definir el alcance

El corazón de la Norma UNE-ISO 39001 está en la identificación de los riesgos asociados a cada proceso de las actividades que presta la organización o a cada parte interesada que tiene relación con la misma. Y a la toma de acciones para reducir o mitigar los riesgos más relevantes, haciendo un seguimiento pormenorizado de ciertos

factores o indicadores de desempeño que los caracterizan y cuyos resultados se formalizan en esas acciones que contribuyen a conseguir los objetivos finales: tender a 0 accidentes y muertes en carretera. A este planteamiento le acompañan como herramientas complementarias procesos habitualmente asociados a los sistemas de gestión. Pero también procedimientos clave en los que hacer hincapié, como la investigación de accidentes e incidentes o la preparación y respuesta ante emergencias.

Antes que nada, lo fundamental es comenzar definiendo el alcance que va a tener la implantación de la UNE-ISO 39001 y a quién y a qué actividades se va a referir. La norma anima a que no sea únicamente la seguridad vial laboral el objeto de atención de la organización, sino la seguridad vial global que incluye no sólo a los empleados, sino también a todos aquellos que puedan verse relacionados con la actividad de la organización. ¿Cómo se traduce esto respecto

UNE-ISO 39001

NORMAS Y CURSOS RELACIONADOS



 UNE-ISO 39001:2013 Sistemas de gestión de la seguridad vial. Requisitos y recomendaciones de buenas prácticas



- Sistema de gestión de la Seguridad Vial (ISO 39001)
- Auditor interno de sistema de gestión de la Seguridad Vial (ISO 39001)

Más información en www.aenor.com



a la UNE-ISO 39001? Pues que lo razonable, si bien no expresamente obligatorio, es que si una empresa de transporte de pasajeros implanta la norma no la refiera únicamente a sus conductores y personal de taller, sino a todos aquellos a los que presta servicio (clientes, pasajeros, usuarios esperando en una parada, etc.) y con terceros con los que tiene relación (otros usuarios de la vía, Administraciones Públicas responsables de su servicio, proveedores, etc.). En el caso del ejemplo de la escuela infantil o el colegio, no

sólo habría que aplicarlo al personal propio de la organización, sino también a las familias que dejan a los niños en momentos repetidos en el tiempo; o a la empresa que presta el servicio de transporte escolar o a la que realiza el transporte discrecional en caso de ser contratada para excursiones. Y es que, sería llamativo que un supermercado implante la Norma UNE-ISO 39001 para sus empleados sin tener en cuenta las acciones de reducción de riesgos de seguridad vial que pueda poner en marcha, por ejemplo, en el parking de los clientes, que son su razón de ser.

En ocasiones, el alcance se puede circunscribir a un centro de trabajo determinado que, por su criticidad, conviene prestar especial atención. Una vez definido el alcance, lo necesario es definir el contexto en el que la organización se mueve, con especial atención a las partes interesadas en la prestación de sus servicios. De nuevo. los empleados y proveedores son críticos, pero también lo son los clientes, empresas vecinas, etc. Para una empresa de mantenimiento de carreteras, por ejemplo, además de su personal, esto es, el que trabaja en vía y obra, y aquellos que desempeñan sus funciones en oficina, son fundamentales las empresas subcontratistas que realizan sus trabajos en vía. Pero también los usuarios de la misma (turismos, motocicletas, camiones, etc.), viandantes, posibles intrusos, pueblos vecinos (que, como en casos reales,

Balance positivo

Raquel Adanero

Técnico de Desarrollo e Investigación del Área de Consultoría CESVIMAP

Integrar la seguridad vial en la actividad de CESVIMAP con el objetivo de reducir el riesgo de accidentes de tráfico laboral nos aporta muchos beneficios. Asimismo, estamos convencidos del potencial de CESVIMAP como agente de cambio de conciencia para un uso de la red vial más racional y seguro.

Son diversas las ventajas obtenidas con la implantación de la Norma UNE-ISO 39001 de Gestión de la Seguridad Vial, y su posterior certificación por parte de AENOR. Entre otros aspectos, internamente ha permitido flexibilizar los horarios de trabajo y compatibilizarlos con los de empresas cercanas para evitar una masiva afluencia puntual de vehículos en el entorno. También, realizamos videoconferencias, evitando así los



desplazamientos en la medida de lo posible. En este sentido, se potencia el uso del transporte público de pasajeros, no sólo de los empleados, sino también entre los alumnos y las visitas a CESVIMAP. Asimismo, disponemos de normas claras de actuación ante un accidente de tráfico.

Además, llevamos a cabo acciones de concienciación, como la publicación de artículos y noticias sobre seguridad vial (www.revistacesvimap.com) y la colaboración con el área de Prevención y Seguridad Vial de la Fundación MAPFRE. Todo ello, en el marco de la política de salud y bienestar y de prevención de riesgos laborales del grupo de MAPFRE. Así, la sede central de CESVIMAP en Ávila cumple un año de certificación UNE-ISO 39001 con un balance positivo.

tengan que cruzar la carretera masivamente debido a una romería), polígonos industriales relevantes, el titular de la vía, etc.

Identificar riesgos y oportunidades

Definido el ámbito de actuación, es importante pasar a identificar los riesgos y oportunidades de la seguridad vial asociados, bien a cada parte interesada o bien por los procesos o actividades que caractericen el alcance asumido. Si bien la Norma UNE-ISO 39001 no especifica expresamente una metodología de evaluación de dichos riesgos ésta es inherente a la misma, pues a la hora de decidir sobre qué riesgos actuar para mitigar sus efectos hay que tener claro cuáles son los prioritarios. Por ejemplo, una empresa de auxilio en carretera tiene riesgos claros de atropello de su personal cuando realiza su trabajo, pero también existe el riesgo de atropello para los clientes a los que atiende. El riesgo de colisión de vehículos en un determinado punto kilométrico de una carretera puede deberse al mal tiempo, pero también a una inadecuada señalización o a una falta de visibilidad por no haber realizado ciertos trabajos de poda. Una empresa de transporte de mercancías puede tener elevado riesgo de accidente laboral vial por la presión de las horas de entrega o por incumplimiento del reglamento de la circulación por parte de sus empleados. Son sólo algunos ejemplos.

La metodología de evaluación del riesgo queda a decisión de la organización, siendo la más habitual aquella basada en la combinación de probabilidad, consecuencias y capacidad de actuación sobre el riesgo. En cualquier caso, en el cuadro de identificación de riesgos deberán resaltarse aquellos que sean relevantes y sobre los que se vaya a actuar.

Por otro lado, la Norma UNE-ISO 39001 requiere determinar los factores de desempeño que caractericen el sistema de gestión de la seguridad)

Mejorar la seguridad vial

José Luis Chica

Director del Centro Gestión Tráfico-Madrid Dirección General de Tráfico (DGT)

Publicada en 2012, la Norma UNE-ISO 39001, de reconocido prestigio internacional, se implanta en el Centro de Gestión de Tráfico de la Zona Centro de la Dirección General de Tráfico en noviembre de 2014, siendo la primera Administración nacional en obtener el certificado, lo que representa su compromiso v liderazgo en esta materia. Esta certificación de AENOR viene a reconocer la creación de un proceso de mejora continua de la seguridad vial en el ámbito del Centro de Gestión mediante la planificación y el establecimiento de objetivos, a partir del análisis de los procesos de trabajo y su influencia en la seguridad vial.

El Sistema de Gestión de Seguridad Vial certifica las buenas prácticas en relación con el control, regulación y



vigilancia de las carreteras, así como en la gestión de la información que se transmite a los usuarios de la vía, organismos públicos, empresas y diferentes medios de comunicación. Asimismo, reconoce la labor continua que se desarrolla en el Centro de Gestión de Tráfico de la Zona Centro en materia de seguridad vial.

La implantación de la Norma UNE-ISO 39001 supone una serie de ventajas, como promover un enfoque de sistemas seguros, basado en el fomento de buenas prácticas de seguridad vial, destinados a reducir accidentes; o reforzar su posición en el ámbito de la responsabilidad social corporativa, adoptando el espíritu de responsabilidad compartida de la seguridad vial entre los diferentes actores del sistema vial.

Valor diferencial

José María González

Director General Europcar España

Contar con el certificado de Gestión de la Seguridad Vial de AENOR de acuerdo con la Norma UNE-ISO 39001 enlaza con nuestra filosofía de empresa líder en soluciones de movilidad, así como con nuestra coherencia como agentes importantes de la misma; no hay que olvidar la cantidad de vehículos que ponemos cada día en circulación.

Esta iniciativa ha permitido sistematizar y medir muchas acciones que ya se estaban realizando, e iniciar otras nuevas dentro de un alcance global. De esta forma llegamos a nuestros empleados mediante formación práctica en conducción responsable; a nuestros proveedores involucrándoles a través de acciones específicas; y, muy importante, al cliente, nuestro pilar de referencia en cualquier iniciativa y al que ofrecemos consejos de



conducción. Y es que, cualquier contribución para mejorar la seguridad de nuestras operaciones y la reducción de la siniestralidad es algo del día a día que debe interiorizarse de forma natural en todos los implicados en la seguridad vial.

Somos la primera compañía de alquiler de vehículos española y la primera empresa del Grupo Europcar que obtiene esta certificación, lo que nos convierte en ejemplo para acometer este proyecto en el resto de países donde tiene presencia el grupo, que conseguirán la certificación antes de 2020. Este objetivo se enmarca dentro del Plan de Movilidad Sostenible de Europcar, uno de los pilares clave de la política de Responsabilidad Social Corporativa, y que supone un importantísimo valor diferencial en la oferta actual dentro del sector.

Organizaciones que han implantado y certificado con éxito la UNE-ISO 39001



Administraciones Públicas



Empresas de mantenimiento de carreteras



Empresas de transporte de pasajeros



Empresas de transporte de mercancías



Empresas de alquiler de vehículos



Empresas de alquiler de flotas



Empresas de auxilio en carretera



Empresas aseguradoras y reaseguradoras



Entidades especializadas en formación y consultoría en seguridad vial



Entidades relacionadas con las consecuencias de la (in)seguridad vial



UNE-ISO 39001

vial. Es decir, aquellos elementos que se tienen que tener en cuenta, bien para hacer seguimiento de sus resultados (a modo de indicadores) o bien para tomar acciones cuya consecuencia sea cumplir con un programa de objetivos que hay que planificar.

La Norma UNE-ISO 39001 propone utilizar tres tipos de factores o indicadores de desempeño:

- Los de exposición al riesgo nos sirven para conocer el grado de exposición que tiene la organización en el ámbito de la seguridad vial: los kilómetros que realizan sus autobuses, el volumen de mercancía que se entrega cada día, la flota propia con la que cuentan los empleados para moverse entre los centros de la organización, etc.
- Los finales sirven para tener el dato global sobre el que hacer seguimiento pormenorizado e incluso sobre el que asumir objetivos de mejora, bien sean absolutos o relativos: número de accidentes, de incidentes, de muertes, de heridos graves, de heridos leves, etc. Pero también costes económicos, horas perdidas, índices de opinión del personal.

 Los más importantes son los llamados factores intermedios de desempeño. Se trata de prestar atención a aquellos procesos, acciones o elementos cuya buena ejecución va a tener una influencia decisiva a la hora de que los factores finales tengan un resultado positivo. Es el caso de la formación y supervisión de la conducción segura por parte de los conductores profesionales de una empresa de transporte de pasajeros o de mercancías; el diseño de rutas más seguras para los comerciales de la empresa; programas continuos de inspección sobre la eficacia del mantenimiento de la flota; procedimientos de actuación segura en la realización de trabajos; información activa de puntos negros a los conductores de líneas de transporte público de pasajeros; o el estado de la señalización del parking de la empresa, entre un sinfín de ejemplos más.

En función del análisis de riesgos, de la política de seguridad vial de la alta dirección y teniendo en cuenta los factores de desempeño, la organización ha de asumir un programa de objetivos de mejora de la seguridad vial y hacerle un seguimiento pormenorizado. Esta acción debe verse acompañada de la integración de la seguridad vial en todos aquellos procedimientos operativos objeto del alcance, de modo que

se evidencie que la seguridad vial entra en cascada en todas las actuaciones de la organización.

La Norma UNE-ISO 39001 presta especial atención a la investigación de accidentes e incidentes. Es cierto que no siempre se puede acceder a la información de los accidentes, no ya del personal de la organización, sino de los terceros que se hayan identificado como partes interesadas. Pero el esfuerzo ha de realizarse y siempre, dentro de lo posible, tratando de analizar los factores subyacentes a los mismos. Es decir, no quedándose en el análisis genérico de la situación sino tratando de entrar en detalle en las causas que lo produjeron. Esto será a su vez fuente de información para asumir objetivos de mejora sobre aquellos factores de desempeño que caractericen los riesgos asociados a los mismos.

Algunas organizaciones tendrán, además, un papel importante que representar en emergencias. En este sentido, la norma requiere una identificación clara de su preparación ante las mismas y evidencia de la eficacia de su respuesta ante cualquier emergencia, con realización en lo posible incluso de simulacros.

AENOR ha concedido cerca de 50 certificados a organizaciones de España, Italia, Perú, Ecuador, Chile, Argentina o Panamá. La implantación de la Norma UNE-ISO 39001 permite a las entidades identificar los riesgos críticos de sus actividades o de sus partes interesadas: asumir obietivos de meiora sobre su accidentabilidad realizando acciones sobre aquellos factores de desempeño que mejor caractericen su comportamiento en la seguridad vial; y comunicar, a través de la certificación de AENOR de su sistema de gestión de la seguridad vial conforme a la UNE-ISO 39001, entre otras acciones, su compromiso real con la seguridad vial. Pero, sobre todo, habrán contribuido con su esfuerzo e implicación a lograr una mejora en algo que nos beneficia a todos: la seguridad vial. Nos va la vida en ello.

Garantía de calidad

Manuel Fernández

Gerente Grúas Mallorca

La experiencia profesional de 32 años en el sector del auxilio en carretera me ha dado la oportunidad de vivir en primera persona los cambios que han acontecido en este tiempo. En este sentido, es fundamental creer y apostar por aspectos tan importantes como la formación de los trabajadores. el establecimiento de protocolos de tareas v la normalización de los servicios; siempre con el objetivo de buscar la máxima seguridad v eficiencia. Por ello, al conocer v tener la oportunidad de analizar la Norma UNE-ISO 39001 de Gestión de la Seguridad Vial, no dudé ni un momento en que era absolutamente necesario implantar este sistema de gestión en Grúas Mallorca.

Los requisitos de la Norma UNE-EN 39001 han hecho posible establecer un Sistema de Gestión de Seguridad Vial basado



en todo aquello que ya habíamos desarrollado, viéndose potenciado y mejorado sustancialmente, siendo los principales beneficiados tanto la empresa como todos los que formamos parte de ella. Y de la mano de AENOR se consiguió su certificación.

El resultado ha sido tan enriquecedor y satisfactorio que, actualmente, se está aplicando la Norma UNE-EN 39001 como base del funcionamiento de una Red de Empresas de Auxilio en Carretera (REAC) que estamos desarrollando y que está creciendo en el ámbito nacional. Se compone de 40 empresas que apuestan, sin dudarlo, por una mejora en su funcionamiento, estructura interna y funcionalidad para ser reflejo de garantía de servicio, calidad y, sobre todo, seguridad en un entorno tan complejo como el de auxilio en carretera.

Compromiso con los usuarios

Daniel Cansancao de Oliveira

Gerente de Contrato Concesionaria Madden-Colon (Panamá)

El principal objetivo que nos ha motivado desde el principio a conseguir la certificación del Sistema de Gestión en Seguridad Vial basado en la Norma UNE-ISO 39001 ha sido reducir la tasa de accidentabilidad de nuestra autopista. Todo ello en el marco del compromiso de adquirir un valor sobre la seguridad vial del usuario cuando se llevan a cabo trabajos de operación y mantenimiento, respetando la legislación vigente y aplicando algunas otras buenas prácticas de seguridad vial.

Una de las ventajas de la certificación UNE-ISO 39001 es que permite la organización de la línea base de atención al cliente en sus diferentes escenarios, como atención de emergencias, a usuarios que piden auxilio mecánico, atención a las comunicaciones externas o coordinación con partes interesadas externas.



Además, ha hecho posible una reducción del número de accidentes viales en la gestión de 2016 en comparación con el anterior ejercicio.

La implantación de la Norma UNE-ISO 39001 ha hecho posible afianzar la seguridad vial como un eje estratégico para la reducción de accidentes fatales. Asunción de la seguridad vial por parte del personal de la concesionaria; diagramas de identificación de señalización en trabajos en vía; implantación de medidas comportamentales viales; o realización de simulacros mensuales son algunos de los puntos fuertes que se reforzaron con la certificación.

Somos la segunda Autopista en Latinoamérica en obtener el certificado UNE-ISO 39001 de AENOR, que nos ayuda a mantener el compromiso de priorizar la vida de los usuarios.

TURISMO



Natalia Ortiz de Zárate Secretaria ISO/TC 228 Turismo y servicios relacionados

Asociación Española de Normalización, UNE

In un momento en el que a pesar de las dificultades económicas el turismo se ha revelado como una industria resiliente, fuente segura de ingresos y empleo; en el que la cifra de turistas sique creciendo a niveles casi exponenciales; en un momento en que la economía colaborativa ha venido para quedarse y en el que empiezan a cuestionarse los impactos del turismo sobre los derechos humanos de los ciudadanos, es más necesario que nunca regularizar usos, mejorar prácticas y ordenar actividades a través de normas consensuadas internacionalmente.

En 2005 la entonces Asociación Española de Normalización y Certificación, apoyada por la Secretaría de Estado de Turismo y con el respaldo del sector, representado por el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE), se aventuró en la creación de un nuevo comité internacional de normalización en turismo, ámbito donde España era, y continua siendo, líder con más de 75 millones de visitantes (tercer país del mundo en llegadas internacionales) y un incremento de ingresos por turismo en 2016 de más del 7 % respecto del año anterior, según datos de la Organización Mundial del Turismo (OMT).

En aquella época, el sector turístico nacional disponía ya de una docena de normas y estaba dispuesto a compartir su *know how* y la exitosa experiencia del modelo español en el seno del Comité Internacional de Normalización (ISO). Sin embargo, la tarea no resultó fácil. Primero porque en aquella época los servicios resultaban todavía difíciles de estandarizar, no había apenas

precedentes, ni guías de apoyo. ¿Cómo normalizar un servicio que se produce en el mismo momento en que se presta y se consume? En este sentido, el ISO/TC 228 Turismo y servicios relacionados fue uno de los comités técnicos pioneros en materia de normalización de servicios, un área que hoy constituye uno de los pilares con mayor potencial dentro de la estrategia de ISO. Al mismo tiempo, el sector español se encontró con alguna oposición por parte de algunos países europeos, donde reinaba cierta confusión sobre el significado y consecuencias de la normalización y de la regulación. Por si fuera poco, España decidió establecer una colaboración con Túnez para la gestión de este comité a través de un acuerdo novedoso para ambos organismos de normalización. De nuevo el twinning

El "Óscar" de la normalización para el ISO/TC 228

Se trata del Premio Lawrence D. Eicher, máximo galardón a la excelencia técnica en el desarrollo de normas, y lo ha conseguido el Comité Técnico de Normalización ISO/TC 228, encargado de elaborar normas mundiales de calidad para el turismo y sus servicios relacionados. El premio fue entregado en el marco de la Asamblea General de ISO. La Asociación Española de Normalización, UNE, con

el apoyo del Instituto para la Calidad Turística en España (ICTE) y en colaboración con el Organismo de Normalización de Túnez, INNORPI, coordina este comité en el que participan expertos de cerca de 100 países y más de 20 organizaciones internacionales de reconocido prestigio en turismo, como la Organización Mundial del Turismo (OMT), entre otras.

El ISO/TC 228 ya ha publicado 25 normas y



trabaja en 14 proyectos sobre buceo, turismo de salud, turismo de aventura, puertos deportivos, alquiler de embarcaciones, turismo voluntario, sistema de gestión sostenible para alojamientos o turismo accesible. Transparencia, calidad y consenso son los pilares de este comité internacional que trabaja para ofrecer las mejores prácticas a las actividades y servicios relacionados con el turismo.



ahora protocolizado y documentado era, por aquel entonces, un aprendizaje de tipo intuitivo y experiencial.

Y sin embargo, 12 años después, España ha embarcado a 98 países y 20 organizaciones en *liaisons* en esta aventura. Juntos han constituido 15 grupos de trabajo, publicado 25 normas de turismo y están trabajando activamente en 14 proyectos internacionales. Y este año, como reconocimiento a la labor realizada, ha recibido el Premio Lawrence D. Eicher, máximo galardón a la excelencia técnica en el desarrollo de normas.

Herramientas listas para su implantación

El 60 % de los casi 100 países que participan en el ISO/TC 228 son países en vías de desarrollo, muchos de ellos con grandes recursos turísticos que aspiran a convertirse en motor de progreso y desarrollo económico, pero con escasas directrices para hacerlo realidad. Y en ese contexto, las buenas prácticas consensuadas y validadas plasmadas en las normas ISO son una fuente de conocimiento muy valiosa y una herramienta para

promover la competitividad de las organizaciones turísticas. Porque el objetivo no es sólo elaborar normas consensuadas y técnicamente solventes, sino también y sobre todo, normas útiles que sean implementadas por cuantas más organizaciones y países mejor.

Poco a poco, el comité ha ido abordando los principales elementos de la cadena de valor del turismo, desde las oficinas de información turística, elemento clave de promoción del destino (ISO 14785:2014) hasta los puertos deportivos categorizados en tres niveles de servicio (ISO 13687:2017) o la gestión del riesgo de las empresas de turismo activo (ISO 21101:2014), pasando por algunos recursos gestionados desde la Administración Pública, como las playas (ISO 13009:2015) o los espacios naturales protegidos (ISO 18065:2015).

El sector del buceo cuenta ya con 11 normas que cubren aspectos como los programas de formación de buceadores (ISO 24801:2014), de instructores (ISO 24802:2014) o los requisitos que deben cumplir los prestadores de servicios de buceo (ISO 24803:2017). Otro de los sectores que cuenta con varias normas es el turismo de salud, que dispone de una norma específica para los establecimientos de talasoterapia (ISO 17680:2015) que ofrecen tratamientos preventivos y curativos a base de agua de mar; y otra (ISO 17679:2016) para los establecimientos y servicios *wellness* con un enfoque más holístico de la salud, entendido no como la mera ausencia de enfermedad sino como como el bienestar mental, físico y social.

Las organizaciones que abren su puertas para enseñar su proceso productivo compartiendo su know how mediante visitas, talleres u otro tipo de actividades, disponen en la Norma ISO 13810:2015 de turismo industrial, que constituye una quía para prestar un servicio turístico de calidad acorde a las expectativas de los clientes. Finalmente el comité dispone de dos normas relacionadas con el alojamiento. Una genérica de terminología (ISO 18513:2003) y una especificación técnica destinada a orientar a aquellos esquemas que buscan minimizar los aspectos negativos e incrementar los impactos positivos de estos



establecimientos sobre el medio ambiente (ISO/TS 13811:2015)

Normas en desarrollo

Con la celebración en 2017 del Año Internacional del Turismo Sostenible para el Desarrollo, la Asamblea General de Naciones Unidas quiere recalcar la importante contribución que el sector turismo puede generar sobre los tres pilares de la sostenibilidad (económico, social y ambiental). La actividad de normalización no es ajena al aumento de desplazamientos, la sobrecarga de los destinos, al desigual reparto de beneficios o a la difícil supervivencia de culturas y tradiciones. Todos los agentes público-privados que intervienen en la cadena de valor del turismo generan un impacto y, por tanto, tienen su parte de responsabilidad.

Conscientes de ello, varios grupos de trabajo del ISO/TC 228 están colaborando en proyectos relacionados en mayor o menor medida con la sostenibilidad. Es el caso del WG 12, que desarrolla un proyecto sobre el turismo solidario con el fin de que la ayuda prestada por el voluntario redunde

OPINIÓN



Tatiana M. MartínezSubdirectora General de
Desarrollo y Sostenibilidad
Ministerio de Energía,
Turismo y Agenda Digital

Base de competitividad y sostenibilidad

España es el destino turístico más competitivo del mundo y llegar a esta posición no sólo se debe a la historia de nuestro país como destino turístico consolidado, sino a una apuesta integral de mejora de la calidad en el sector turístico. La Administración Turística española trabaja para diferenciar nuestros destinos y empresas turísticas frente a competidores. En los últimos años se ha apostado por el diseño e implantación del Sistema de Calidad Turística Español, así como por continuar trabajando en la renovación del propio sistema para mantener y mejorar la profesionalidad de las empresas turísticas españolas.

Esto ha permitido aunar esfuerzos y orientar recursos de modo eficiente hacia la calidad a través del Sistema de Calidad Turístico Español (SCTE) gestionado por la Secretaría de Estado de Turismo. Por tanto, la calidad turística, es una cualidad que en el siglo XXI debe entenderse como intrínseca a los productos v servicios que se ofrecen. Por tanto, los retos que hay que conseguir se articulan sobre dos conceptos básicos. Se trata de excelencia, como característica que hay que conseguir y mantener; y transversalidad: la calidad debe ser intrínseca a cada una de las acciones en materia turística, como sostenibilidad (económica, social y ambiental), innovación, tecnología y transparencia.

El papel de las normas ISO y de UNE en este proceso ha sido fundamental, pues ha permitido usar un mismo lenguaje, diseñar normas para los distintos proveedores o subsectores turísticos, y aplicarlas de forma integrada en los destinos. Los grupos actualmente activos que lidera o colidera España son los relativos a turismo de salud, puertos deportivos, turismo accesible y alojamiento, dentro del comité ISO/TC 228 que lidera España. Se trata de una posición estratégica en un comité que proyecta a España como referencia mundial en la industria turística global.

En el ámbito de las empresas turísticas, el sistema de la calidad se enfocó siempre como un método para mejorar de forma continua los servicios prestados a los turistas por alojamientos, restaurantes y por empresas de servicios. Esta labor se tradujo en la formación del personal de hoteles, apartamentos, campings, casas rurales, empresas de turismo activo, etc. de forma que ganaron en competitividad. Simultáneamente a este esfuerzo, se planteó asegurar la calidad turística en los destinos y en los principales servicios turísticos públicos. Por ello España fue el primer país en diseñar un sistema de calidad turística para los servicios de uso público de los espacios naturales protegidos, con el fin de garantizar un adecuado disfrute de estos atractivos lugares. A este sistema siguió el de playas y el de estaciones de esquí.

Actualmente, la calidad es la sólida base desde la que acometemos una estrategia de sostenibilidad de destinos y productos que nos permita seguir siendo atractivos para los ciudadanos del mundo que deseen descubrir nuestro país con garantías de disfrute asegurado.

TURISMO



• eficientemente en beneficio de la comunidad local y también en la propia satisfacción personal del voluntario. Por su parte, el WG 7 trabaja en un proyecto de norma cuyo objetivo es tratar de reducir las huellas que las actividades de turismo activo dejan sobre los espacios naturales, su entorno social v económico. El WG 1 de buceo recreativo también desea sensibilizar sobre la importancia de no alterar los ecosistemas marinos mediante el desarrollo de dos proyectos. Finalmente, el proyecto que se está desarrollando en el WG 13 pretende ser una herramienta para los gerentes hoteleros a la hora de gestionar los tres pilares de la sostenibilidad en sus alojamientos.

El ISO/TC 228 también trabaja en otras líneas, como el alquiler de embarcaciones de recreo, donde los dos proyectos en desarrollo tratan de aportar transparencia, seriedad y confianza a un mercado en crecimiento. Los turistas que viajan para recibir un tratamiento médico en otro país, pronto contarán también con una norma que mejore la calidad de la intermediación, así como de los servicios periféricos prestados por los establecimientos sanitarios. Del mismo modo, pronto se publicará una norma para balnearios que completará y ordenará los servicios turísticos de salud a través del agua. La futura norma ISO de hoteles, propuesta por España (ICTE), arrancó hace apenas unos

En el ámbito nacional el sector dispone de estándares en otras áreas, aún no planteadas en foros internacionales, como las estaciones de esquí y montaña, campos de golf, restaurantes, campings, establecimientos de turismo rural o palacios de congresos, entre otros

meses y pretende, al margen de las categorías y más allá de las opiniones versadas on line por los consumidores, marcar unos requisitos mínimos objetivos, fiables y diferenciadores. Por su parte, de la mano de la Fundación ONCE y OMT, el proyecto de turismo accesible establecerá requisitos y recomendaciones útiles para que las organizaciones públicas o privadas diseñen y ofrezcan servicios turísticos para todas las personas. Finalmente, el comité está analizando la viabilidad de iniciativas relacionadas con la restauración tradicional y los alojamientos situados en edificios históricos.

Panorama nacional

Prácticamente todas las normas ISO mencionadas han sido traducidas y

son ya parte del catálogo UNE. Pero además, en el ámbito nacional el sector dispone de estándares en otras áreas, aún no planteadas en foros internacionales, como las estaciones de esquí y montaña (UNE 188002:2006), campos de golf (UNE 188001:2011), restaurantes (UNE 167013:2017), campings (UNE 184001:2007), establecimientos de turismo rural (UNE 183001:2009) o los palacios de congresos (UNE 187004:2008), por citar sólo algunas. Todo ello hace que el catálogo nacional de normas UNE en materia turística sea uno de los más completos y valiosos del mundo; pero no por ello el sector turístico nacional se ha acomodado, muy al contrario sigue creciendo en número de ideas.



Además de realizar el seguimiento activo y contribuir técnicamente en los proyectos del ISO/TC 228, los expertos nacionales están actualmente concentrados en dos líneas de trabajo. Por un lado, bajo el liderazgo de SEGITTUR y el apoyo de la SESIAD, los destinos turísticos inteligentes disponen ya de su propio sistema de gestión (UNE 178501), estructurado en cuatro ejes: innovación, tecnología, sostenibilidad y accesibilidad universal. La futura UNE 178002 permitirá la medición del progreso de los destinos v su comparación según unos criterios comunes. Para ello la norma establecerá una serie de indicadores que tienen por objeto proporcionar información sobre los objetivos y parámetros ligados a las actividades y procesos implantados en un Destino Turístico Inteligente. Ambas normas se asientan sobre la creación de sinergias de acuerdo con una estrategia común y persiguen una mayor competitividad y mejora del posicionamiento turístico de los destinos, una mejora de la experiencia del turista antes, durante y después del viaje, así

como un incremento de la calidad de vida no sólo de los turistas, sino también de los residentes.

Por su parte, el ICTE está liderando una norma dirigida a los museos y colecciones museográficas. La norma UNE de museos, aún en desarrollo, se centra en los servicios prestados al visitante, la gestión de activos y la gestión de la calidad. Actualmente existen más de 1.000 museos en España, y muchos de ellos constituyen verdaderos buques insignia de los destinos. Las temáticas son variadas, y como curiosidad se puede mencionar que incluso existen ya Museos del Turismo. Decía el Nobel Orhan Pamuk que Los museos son lugares donde el tiempo se transforma en espacio. Tal vez resulte presuntuoso decir que las normas son los espacios donde el saber de todos los lugares y tiempos se hace materia. En cualquier caso las normas, por su capacidad para transferir conocimientos sin entender de fronteras y por su trascendencia en el progreso de la humanidad en todos los campos, tal vez merezcan también que se les dedique un museo.

OPINIÓN



Miguel Mirones Presidente Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE)

Avancemos desde el consenso

La concesión del Premio Lawrence D. Eicher, que subraya la especial contribución y el trabajo llevado a cabo por el Comité Técnico ISO/TC 228 *Turismo y servicios relacionados*, es un claro reconocimiento a su importante labor en la estandarización mundial del sector turístico, así como al trabajo desarrollado durante estos años por las personas e instituciones que forman parte del mismo.

Durante la XXII Asamblea General de la OMT celebrada del 13 al 16 de septiembre en Chengdom (China) -en la que fui elegido presidente de Miembros Afiliados de la Organización Mundial de Turismo-tuve la oportunidad de liderar el Grupo Técnico de Calidad Turística, uno de los siete grupos de trabajo que se formaron durante la Plenaria de los Miembros Afiliados. En mi intervención -ante cientos de representantes de empresas, organizaciones, destinos, ONG e instituciones docentes- puse en valor la importancia de los sistemas de calidad como herramientas de gestión imprescindibles para el turismo. En este sentido, invité a los presentes a sumarse a los trabajos del Comité ISO/TC 228 porque, al margen de otras iniciativas para fomentar la calidad turística que se están llevando a cabo, es en este comité donde se resuelven las cuestiones relevantes de la estandarización del sector. Asimismo, animé a los responsables de los sectores de restauración y agencias de viaje a que incorporen la estandarización en sus respectivos sectores. Lógicamente, los avances se logran cuando existe un consenso mundial, como ocurrió en el sector del alojamiento cuando -tras diez años de debate- una propuesta española promovida por el Instituto para la Calidad Turística Española logró el apoyo de 35 países para poner en marcha la que será la primera norma internacional ISO para el sector hotelero.

Las certificaciones empiezan por casa.



Capacita y entrena a tus colaboradores con AENOR,

porque garantiza que en las empresas que implantan y certifican un sistema de gestión, todos sus integrantes aplican, ejecutan y reflejan en sus labores cotidianas esos conocimientos. Así, las certificaciones de AENOR ganan relevancia frente a sus clientes actuales y potenciales. Estas capacitaciones cuentan con garantía de AENOR, una de las 10 certificadoras más importantes del mundo, haciendo de los sistemas de gestión un estilo de vida para las empresas que cuentan con nosotros alrededor del mundo.

AENOR



La revista de ISO, la Organización Internacional de Normalización, se llama **ISOfocus** y es bimestral.

De acuerdo con esta periodicidad, la revista AENOR incluye esta sección en seis de sus 11 números. **ISOfocus** incluye artículos, reportajes y entrevistas que muestran los beneficios de la aplicación de las normas internacionales.

Bajo licencia Creative Commons (CC BY-NC-ND 2.5 CH)



La revista íntegra puede descargarse en www.iso.org/isofocus

Por qué el futuro pertenece a las NORMAS

ELIZABETH GASIOROWSKI-DENIS

Un vistazo rápido al acelerado cambio tecnológico experimentado en los últimos años y sus consecuencias podría ser suficiente para hacernos temer sobre el futuro de la economía mundial. Sin embargo, existen buenas razones para tener esperanza: los vertiginosos cambios en el mundo interconectado de hoy requieren un interés renovado en las normas internacionales, haciéndolas más importantes que nunca.



l cambio no es nada nuevo. Bob Dylan, galardonado con el premio Nobel, cantaba que "los tiempos están cambiando..." en 1964. La diferencia es el ritmo del cambio. En su libro *Gracias por llegar tarde: Guía de un optimista para prosperar en la era de las aceleraciones*, Thomas Friedman ve que el mundo está pasando por un momento crucial. Cree que la tecnología, la globalización y el cambio climático están remodelando nuestras instituciones, y rápidamente. Como su título indica, se trata de una "era de las aceleraciones" y todos necesitamos ponernos al día o nos arriesgamos a quedarnos atrás.

Teniendo en cuenta el pensamiento de Friedman sobre las "aceleraciones" en la tecnología y las perturbaciones que pueden causar, es tentador considerar el impacto en la *institución de normalización*. En primer lugar, ¿qué lugar ocupan las normas internacionales en la economía global de hoy? Y, en segundo lugar, ¿la colaboración entre organizaciones ofrece alguna pista sobre la naturaleza y el

impacto del comercio mundial? Para responder a estas preguntas, hay que considerar el simple hecho de que la globalización está conectando las economías y las culturas en todo el mundo como nunca antes. La globalización es una de las fuerzas de Friedman en la "era de las aceleraciones". Pero carece de sentido si no se cuentan con las normas internacionales. ¿Qué significa globalizar si no se puede recurrir a las normas cuando se opera en el ámbito mundial?

Preguntamos a Erik Wijkström, Consejero de la División de Comercio y Medio Ambiente de la Organización Mundial del Comercio (OMC) y a Paramita Dasgupta, Gerente de Prácticas para el Comercio y la Competitividad para la región de Asia en el Grupo del Banco Mundial, sobre el impacto que estos cambios están teniendo en las normas internacionales y sobre el papel que juegan en el futuro económico.

"Hecho en el mundo"

La evidencia de los cambios radicales que Friedman describe en su libro está por todos lados, en cada parte de nuestras vidas. Hoy en día, las empresas dividen sus operaciones por todo el mundo, desde el diseño del producto y la fabricación de componentes para el ensamblaje y la comercialización, creando cadenas de producción internacionales.

Más y más productos están "hechos en el mundo" en lugar de "hecho en Reino Unido" o "hecho en Francia". La globalización está conectando las economías y las culturas en todo el mundo. Un coche vendido en Canadá, por ejemplo, puede diseñarse en Francia, con piezas de Australia. Un par de pantalones vendidos en el Reino Unido puede estar hecho de algodón de Sudáfrica por trabajadores de una fábrica en Tailandia.

Una vez más está cambiando la naturaleza del comercio global. Wijkström dice "en un mundo con tarifas más bajas y menores costes de transporte han cambiado los patrones de comercio. La producción se ha vuelto más fragmentada y dispersa; las piezas de los productos se producen en varios países, a través de varias empresas, antes de que lleguen juntas como producto final al consumidor. Es un patrón de comercio que a menudo se denomina cadenas de valor mundiales". Sostiene que esta tendencia hace que el uso de normas internacionales sea más importante. El cumplimiento de tales normas "proporciona la confianza esencial para compradores y vendedores a lo largo de la cadena de valor, que hace que las contribuciones sean compatibles y seguras", afirma.

A medida que los éxitos o los fracasos en un lugar afectan a las personas alrededor del mundo, esta interdependencia tiene profundas consecuencias para las normas internacionales. Sin embargo, se está produciendo un verdadero avance a medida que su uso está ganando impulso en el comercio mundial.

Wijkström dice que las normas son tan omnipresentes, que frecuentemente se consigue explicar su utilidad al apuntar los problemas que surgen con su ausencia. Por ejemplo, enchufes que no encajan, atascos de papel en impresoras, u ordenadores portátiles con diferentes tipos de puertos para USB o tarjetas de crédito





Las normas internacionales serán un factor de crecimiento en nuestro futuro económico

con distintas dimensiones. Los patrones de cambio en el comercio mundial magnifican la importancia de estos problemas; "un arancel nulo no ayuda si el producto comercializado no encaja con otra pieza del equipo o componente, o si existe una falta de confianza de que el producto sea seguro o tenga la calidad suficiente", explica.

Retos y barreras

Sin embargo, no todo es color de rosa. Mientras que la liberalización del comercio ha contribuido a bajar los aranceles del comercio internacional, ha aumentado la importancia de las medidas no arancelarias en países alrededor del mundo. En comparación con las tarifas, estas medidas a veces son menos transparentes y con frecuencia tienen efectos ambiguos sobre el comercio.

Sin embargo, las leyes gubernamentales, regulaciones, políticas o prácticas pueden estar completamente justificadas, como limitar los residuos de plaguicidas en los alimentos (inocuidad) o las toxinas en los juguetes (salud infantil). Las normas de la OMC se esfuerzan por reducir en lo posible medidas que impidan innecesariamente el acceso a los mercados sin que se socaven las que son eficaces en el logro de sus objetivos de política pública. El reciente enfoque del comité de la OMC sobre Obstáculos Técnicos al Comercio (o Comité OTC) en cuanto a cómo demostrar el cumplimiento de las normas, "pone de relieve las dificultades con las barreras no arancelarias", explica Wijkström. En la práctica, se trataría de intentar eliminar las medidas que implican mucho papeleo o tiempo de espera en la frontera (Acuerdo de Facilitación de Comercio), evitar los requisitos de ensayos repetitivos (Obstáculos Técnicos al Acuerdo de Comercio) o asegurar que los límites de residuos de plaguicidas no se fijan arbitrariamente, sino que se basan en la ciencia (Acuerdo Sanitario y Fitosanitario).

Pero Wijkström advierte que una incapacidad para mostrar el cumplimiento de los requisitos de las normas y regulaciones puede convertirse en un obstáculo importante para las empresas que deseen participar en el comercio internacional, "desconectando" a los participantes de las cadenas de valor. "Los actores más pequeños, como las pymes de los países en desarrollo, son particularmente

vulnerables. Para ellas el coste del cumplimiento, demostrar conformidad o incluso simplemente obtener información acerca de los requisitos en los mercados extranjeros puede convertirse en desproporcionadamente alto", asegura. Para resolver este problema, la OMC, el Departamento de Economía y Asuntos Sociales de las Naciones Unidas (ONU DAES) y el Centro de Comercio Internacional (CCI) unieron sus fuerzas y lanzaron recientemente una nueva instalación de alerta llamada ePing, que pretende ayudar a las partes interesadas (gobierno, industria, pymes y sociedad) a cumplir con los requisitos del producto en mercados exteriores. Esto es también por lo que la OMC defiende el uso de las normas internacionales. "De hecho, el uso de normas internacionales relevantes se recomienda encarecidamente en disciplinas de la OMC porque pueden proporcionar una base sólida para alinear la regulación gubernamental y, además, a menudo representan un alto grado de consenso sobre cómo tratar de manera específica cuestiones técnicas de una manera eficiente, y generalmente menos restrictivas, dice Wijkström.

Prevalece el optimismo

Para entender la nueva fase del comercio mundial que se avecina, es importante entender cómo pueden ayudar las normas internacionales. Paramita Dasgupta dice que las normas son esenciales para el comercio internacional y el comercio es un componente fundamental del crecimiento económico. "Las normas proporcionan confianza en la calidad y la seguridad de los productos comercializados, especialmente los de países en desarrollo, demostrando que se adhieren a ciertos requisitos, nivelan las reglas del juego en temas ambientales, ayudan a proteger a los consumidores de las prácticas nocivas, y ayudan a pequeñas y medianas empresas a competir internacionalmente mediante la difusión de tecnología y mejores prácticas", explica Dasgupta.

La tectónica cambiante de la economía moderna representa un caso claro sobre el importante papel que las normas internacionales pueden desempeñar en la conducción sostenible, el desarrollo inclusivo y la lucha contra la desigualdad. Además, pueden ayudar a abordar algunos de los mayores desafíos sociales y ambientales >> **focus**

Los beneficios de aplicar las normas

– en cifras

La aplicación de las normas de manera consistente proporciona beneficios a las empresas, independientemente de su tamaño, sector empresarial o país en el que se encuentren.

Beneficios económicos

Los beneficios de utilizar normas se valoran entre el 0,15 % y el 5 % de los ingresos por ventas anuales, en términos de contribución al beneficio bruto de la empresa o al EBIT (beneficio antes de intereses e impuestos).

Cuenta de resultados

Los beneficios cuantificados incluyen:

- Racionalización de los procesos internos de la empresa
- Disminución de pérdidas y costes internos
- Aumento de la eficiencia de la I+D
- Procesos de negocio innovadores
- Reducción del riesgo
- · Expansión internacional
- Apoyo al desarrollo de nuevos productos y mercados

Estos resultados se han obtenido de casos prácticos publicados en el libro *Economic benefits of standards*. Más información sobre éstos y otros casos en www.iso.org

Alemania Siemens AG

Impacto de



sobre el EBIT de la empresa en los sectores de tecnología de conmutación

(Vol. 1, pp. 244, 253)

Singapur NTUC Fairprice



13.600 millones de dólares de Singapur

de ahorro operativo de 1999 a 2009

(aproximadamente 8.200.000 euros al tipo de cambio de mayo de 2017)

(Vol. 1, pp. 68, 71)

China Xinxing Ductile Iron Pipes Co. Ltd

Cerca de
68 millones
de yuanes
de impacto
financiero en
las determinadas
funciones de
negocio

(aproximadamente 9.000.000 euros al tipo de cambio de mayo de 2017) Brasil Festo Brasil



Otros productos

30% de ahorro en los costes de adquisición de bienes basados en normas frente a productos no basados en normas

(Vol. 1, p. 139)

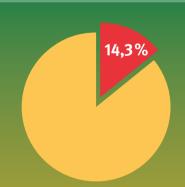
Egipto Juhayna Food Industries S.A.E.



Aumento de **70 %** de la eficiencia de fabricación de 2008 a 2012

(Vol. 2, p. 75)

Sudáfrica Pretoria Portland Cement Company Limited (PPC Cement)



14,3% de ahorro en los costes totales de I+D

(Vol. 1, p. 239

(Vol. 2, p. 235)

>> tratados por los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas (ODS). Dasgupta, sostiene que la comunidad internacional se ha comprometido a abordar las barreras de acceso al mercado de manera sostenida y sistemática. Por ejemplo, el ODS 17 sobre el fortalecimiento en la colaboración global para el desarrollo sostenible incluye un compromiso para incrementar las exportaciones de los países en desarrollo y para mejorar el acceso a los mercados de las exportaciones de los países menos adelantados. Así, algunas de las metas del ODS 17 relacionadas con el comercio implican o presuponen la finalización de la Ronda de Doha de la OMC, una ronda de negociaciones comerciales que buscan mejorar el acceso a los mercados para las exportaciones de los países en desarrollo como uno de sus principales objetivos. Utilizar las normas internacionales para dar forma a la respuesta a los ODS en la economía interconectada podría ser la mejor decisión que el mundo ha tomado. En particular, si fructifica la colaboración internacional en los ODS, los miembros más marginales de la sociedad serán recompensados. El éxito será beneficioso para todos.

La importancia de la adopción global de normas es conocida. "Las normas internacionales tienen un gran impacto porque apoyan el crecimiento económico sostenible, ayudan a proporcionar buenas prácticas de reglamentación y promueven abrir el comercio internacional mediante la reducción de las barreras técnicas, las cuales son prioritarias para el Grupo del Banco Mundial". En un mundo en constante y rápido cambio, la cooperación es imprescindible para organizaciones como ISO para poder adaptarse a los retos del acceso al mercado. "La asociación entre el Grupo del Banco Mundial e ISO es un excelente ejemplo: proporciona a nuestros clientes acceso a conocimientos técnicos de ISO. Nuestras prioridades comunes incluyen actividades analíticas, asistencia técnica, formación y eventos" afirma.

El Grupo del Banco Mundial también cree que la colaboración del sector privado es fundamental para la agenda de las normas. Está en marcha un cambio sobre cómo los *partners* diseñan e implementan actividades para ayudar a las empresas de países en desarrollo a utilizar las normas para participar en el comercio. Ahora ya se reconoce que la cooperación público-privado no es una opción, es esencial.

Mirando hacia adelante

Por supuesto, un mundo con barreras al comercio no significa el fin del comercio. Al contrario, como señala Dasgupta, esto exige nuevas alianzas a través de las instituciones y colaboraciones internacionales. Convertir la prometedora agenda global en una realidad requerirá que el mundo siga hacia adelante. En otras palabras, el éxito requerirá alianzas.

Todos somos beneficiarios del comercio justo, abierto. Todos somos beneficiarios de las normas internacionales, claves para el crecimiento económico y el desarrollo sostenible en un mundo siempre estrechamente unido. No vivimos en un mundo perfecto; pero vivimos en uno "perfectible". La historia muestra que, a largo plazo, hemos conseguido colectivamente hacer que el progreso —y el cambio—funcionen. Juntos, podemos reducir las barreras comerciales y crear un entorno de comercio e inversión más estable y transparente, así como llevar a cabo un cambio real para nuestra gente y el mundo. Las normas internacionales serán un factor de crecimiento en nuestro futuro económico. Por lo tanto, vamos a trabajar juntos para estar al día, o quedarnos atrás...

La globalización está conectando las economías y las culturas en todo el mundo, y cada vez más productos están "hechos en el mundo"





Un paseo por la Calle de la Calida

GARRY LAMBERT

Hace 30 años, la ISO 9000 inició la revolución de las normas de sistemas de gestión, inspirando a más de 60 normas ISO para mejorar la gestión en sectores clave como seguridad, salud, medicina, energía, tecnologías de la información y medio ambiente. Al analizar los aspectos más destacados del viaje realizado por estas normas nos preguntamos: ¿cuál ha sido el impacto en las organizaciones que las han implantado?



La ISO 14001 nos ha ayudado a mejorar significativamente nuestro impacto ambiental. Sólo en 2014, redujimos nuestras emisiones de carbono en más de 23 toneladas, la producción de polvo en más de 20 toneladas y reutilizamos 116 m³ de agua."

Empresa constructora (España)



1987 fue el comienzo de algo grande. Hace 30 años vio la luz la ISO 9001, la primera norma de sistemas de gestión del mundo. No sólo se ha convertido en la más exitosa y utilizada de todas las normas de sistemas de gestión de ISO, sino que fue la precursora de una serie de más de 60 documentos que han elevado los niveles de la práctica de la gestión, eficiencia y eficacia en las organizaciones industriales, de servicios y negocios del mundo.

En este artículo se analizan algunos de los aspectos más destacados en el fascinante viaje que han realizado las normas ISO de sistemas de gestión desde su nacimiento hasta ahora, que ofrecen a cualquier organización del mundo grandes oportunidades para la completa implementación de un sistema de gestión integrado multinorma. Esta realidad está, sin duda, muy lejos de los primeros pasos de los sistemas de gestión de la calidad, aunque aún hoy haya quien piense que están dirigidos a las empresas industriales.

Hasta la fecha, se han emitido más de 1,5 millones de certificados⁽¹⁾ con las normas ISO de sistemas de gestión en más 170 países de todo el mundo; y varios millones más de organizaciones aplican normas de gestión de ISO para lograr mejoras operativas, satisfacer requisitos reguladores y mejorar el balance de resultados. Dada su longevidad, no es de extrañar que la ISO 9001 de sistemas de gestión de la calidad, cuente por sí sola con más de un millón de certificaciones, seguida por las más 320.000 según la ISO 14001 de sistemas de gestión ambiental.

ISO 9000 y el inicio de todo

La ISO 9001 fue la norma de sistemas de gestión de calidad (SGC) que comenzó todo, tras la demanda del mercado de asegurar que los productos y servicios cumplieran constantemente con los requisitos de los clientes y que se mejorara continuamente la calidad. Después de 30 años, esta primera norma ha inspirado a más de 60 documentos ISO para mejorar la gestión en sectores clave.

⁽¹⁾ Según la encuesta ISO Survey 2015

Hemos experimentado una mejora de la calidad del 85 % en cinco años después de implementar un sistema de gestión basado en la ISO 9000 (QS 9000) para nuestros proveedores de producción."

Uno de los tres grandes fabricantes de coches (Estados Unidos)

¿Cómo nos hemos beneficiado de la ISO 9000? Se ha logrado un ahorro del 27 % en gastos generales directos y un 15 % en los costes variables, y hemos reducido los costes de materia prima en un 4 %."

Operador de un molino de harina (Nueva Zelanda)

Nuestra certificación ISO 9000 en el ámbito mundial nos da una ventaja competitiva en el mercado internacional, especialmente a medida que más países adoptan las normas ISO."

Principal servicio de mensajería/transporte urgente (Estados Unidos)

Pero no ha sido un camino sencillo. Cuando la familia de Normas ISO 9000 se publicó fue recibida con sentimientos encontrados. Algunos la vieron solamente adecuada para el ámbito fabril. Otros temían que pudiera reprimir la creatividad y el espíritu innovador de las empresas que luchaban por implementar un sistema percibido, al principio, como rígido y burocrático. Sin embargo, la Norma ISO 9001 y la gestión de la calidad recibieron un enorme impulso en la década de 1980 cuando la entonces primera ministra del Reino Unido, Margaret Thatcher, desafió a la industria británica a igualar a Japón en diseño y calidad, como recuerda Charles Corrie, Secretario del Subcomité 2 del ISO/TC 176 Sistemas de la calidad, que estuvo implicado muy de cerca en el desarrollo de la Norma ISO 9001. "Margaret Thatcher proporcionó el ímpetu necesario asignando niveles significativamente mejorados de fondos para establecer un programa de calidad nacional que animó a las empresas a implementar la Norma ISO 9001. La conciencia sobre el valor de la gestión de la calidad se disparó y se llevaron a cabo el 80 % de las primeras certificaciones ISO 9001 en Reino Unido. En los años que siguieron, la industria de Reino Unido cerró la brecha de la calidad con Japón radicalmente, gracias al no poco significante impacto de la ISO 9001", explica Corrie.

Un año de referencia

La Norma ISO 9001 ha experimentado una revisión sustancial desde 1987; primero en 1994, luego en 2000 y 2008, y más recientemente en 2015. La última actualización se produjo en respuesta a los grandes cambios en la tecnología, la diversidad de negocios y el comercio mundial en los 15 años posteriores a la revisión del 2000, y también para reflejar el creciente protagonismo del sector servicios.

2015 fue un año de referencia. El gran avance fue la publicación de las ediciones de 2015 de la ISO 9001 e ISO 14001 que suponían la incorporación de una nueva estructura de alto nivel. Desarrollada por ISO, la estructura de alto nivel proporciona una estructura idéntica, texto y términos comunes y definiciones para todas las normas de sistemas de gestión. Ahora, todas estas normas podrán alinearse, facilitando la plena integración de varias de ellas en un sistema de gestión en una organización.

"El énfasis en la comprensión del contexto interno y externo del negocio, liderazgo y vínculos con la dirección estratégica de la organización y un



Un beneficio clave de la ISO 14001 es que nos permite reunir todas las acciones ecoeficientes de la organización en un plan coherente."

Fabricante aeroespacial (Europa)

En 2014, logramos ahorrar un 6,7 % en consumo de energía de forma global." (alusión a su sistema de gestión ambiental ISO 14001 global)

Corporación multinacional de máquinas industriales (Estados Unidos)

El crecimiento de las exportaciones ha sido de un 400 %. Ahora podemos participar en las licitaciones de contratos como una compañía certificada con ISO 9000."

Fabricante de electrónica (India)



pensamiento basado en el riesgo hace de la ISO 9001:2015 (y de las otras normas con la estructura de alto nivel) auténticos sistemas de gestión de dirección y control, pensamiento estratégico y excelencia operativa", afirma Dick Hortensius, Consultor Senior de Sistemas de Gestión, Medio Ambiente y Sociedad de NEN, Instituto Holandés de Normalización, que ha contribuido al desarrollo de normas de la calidad de ISO y normas ambientales.

"¡Es el medio ambiente, estúpido!"

A principios de la década de los 90 la concienciación ambiental fue cobrando importancia y la protección del planeta se convirtió en una prioridad. Un giro ambiental al lema de la campaña de Clinton de 1992 "¡Es la economía, estúpido!" hubiera sido más adecuado ese año cuando se presentó por primera vez la necesidad de una norma para un sistema global de gestión ambiental en la Cumbre de la Tierra de 1992 en Río, Brasil. Aquel evento decisivo situó al desarrollo sostenible firmemente en la agenda política y dio el impulso para el desarrollo de la Norma ISO 14001.

Publicada por primera vez en 1996, la ISO 14001 ha sido aclamada como la norma de sistemas de gestión ambiental más exitosa del mundo, ayudando a las grandes y pequeñas organizaciones a ofrecer mejoras ambientales en sus actividades, reducir costes y mejorar la gestión del cumplimiento. Las revisiones de 2004 y más significativamente la de 2015 con la incorporación de la estructura de alto nivel en las normas de sistemas de gestión y el concepto de "pensamiento de ciclo de vida" han asegurado que el sistema de gestión ambiental de ISO se haya mantenido a la par con el drástico incremento sobre la conciencia ambiental, dirigida a superar las cuestiones relativas al cambio climático.

La madre de todas las normas

Las familias de Normas ISO 9000 e ISO 14000 fueron los catalizadores para la familia más completa del mundo de normas de sistemas de gestión, desarrollada por equipos de expertos de empresas, sectores y gobiernos para responder a la clara necesidad de normas que hacen del mundo un lugar mejor, más seguro, más sostenible y menos ineficiente.

Algunas de estas normas de gestión "primaria" han dado lugar a familias enteras de normas relacionadas y versiones sectoriales específicas, como las AS 9100, versión para el sector aeroespacial de ISO 9001; TL 9000 para la comunidad de las telecomunicaciones; y QS 9000 para la industria automotriz. Si el número de certificaciones globales es una forma de medir su éxito, entonces varias normas de sistemas de gestión de ISO destacan por el gran número de organizaciones que la utilizan. Tras las líderes ISO 9000 e ISO 14000, aquí se indican algunas otras:

ISO 50001 (gestión de la energía)

Publicada en 2011, la Norma ISO 50001 ya ha permitido que más de 12.000 organizaciones certificadas integren la eficiencia energética en sus operaciones diarias, ayudándoles a ahorrar dinero, conservar los recursos y combatir el cambio climático.

• ISO/IEC 27001 (seguridad de la información)

Aproximadamente 28.000 organizaciones certificadas de todo el mundo usan la Norma ISO/IEC 27001 para mantener su información **>**



Aplicar la Norma ISO 9002 nos ha aportado una ventaja en el mercado frente a empresas que no están certificadas"

Multinacional farmacéutica (Estados Unidos)

Estamos orgullosos de decir que todas nuestras instalaciones están certificadas de acuerdo con las Normas ISO 9001, ISO 14001, ISO/TS 29001 e ISO/IEC 17025, lo que crea un marco en el que expandirse en el ámbito mundial."

Fabricante de tuberías (India)

En 2004 utilizamos 3,21 litros de agua por litro de bebida producida, pero desde 2011 el uso anual hasta la fecha ha sido de hasta 2,2 litros. Esto supone una mejora del 31 % en ese periodo" (alusión a la implementación de la Norma ISO 14001 en 75 plantas embotelladoras en 28 países)

Principal empresa embotelladora de bebidas gaseosas (Grecia)

▶ a salvo de cualquiera de los crecientes riesgos de seguridad -como ciberataques- a los que se enfrentan las empresas en la actualidad.

• ISO 22000 (gestión de la inocuidad de los alimentos)

Más de 32.000 organizaciones en la cadena alimentaria utilizan la certificación ISO 22000 para identificar y controlar los riesgos relacionados con la seguridad alimentaria y contribuir a la seguridad de la cadena de suministro global de alimentos.

ISO 13485 (dispositivos médicos)

Hasta la fecha, más de 26.000 organizaciones en la industria de dispositivos médicos utilizan la Norma ISO 13485 para proporcionar dispositivos médicos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los reglamentarios.

Lleno de sorpresas

Lejos de ser aburridas y burocráticas, muchas normas de sistemas de gestión ISO combinan la funcionalidad con la innovación de manera sorprendente. Por ejemplo, la Norma ISO 20121:2012 trajo la gestión de la sostenibilidad de eventos para los Juegos Olímpicos 2012 en Londres y también hizo posible convertir el festival de Eurovisión 2013 en Malmö, Suecia, en un evento sostenible.

El año pasado vio la luz la ISO 37001:2016, primera norma internacional de sistema de gestión de lucha contra el soborno en el mundo. Además, la aplicación de la ISO 9001 ahora se extiende a organizaciones electorales en todos los niveles de la Administración, con la publicación de las ISO 17582 e ISO 18091. Y la muy esperada ISO 45001, cuya publicación se espera a lo largo de 2018, que se convertirá en la primera norma internacional para la gestión de la seguridad y salud en el trabajo.

¿Ha valido la pena todo esto?

¿Ha valido la pena todo el trabajo de los expertos en el desarrollo de normas en decenas de comités técnicos ISO durante estos más de 30 años? Desde que se publicó la Norma ISO 9001, se han conocido cientos de historias de casos de organizaciones grandes y pequeñas, privadas y públicas, industriales y de servicios, y en la mayoría de países del mundo, donde explican sus experiencias, siempre muy positivas, en la implementación de las normas de sistemas de gestión ISO. Los siguientes comentarios de Cisco SystSGA y Nestlé son los más recientes. "Un estudio de proveedores con la certificación TL 9000 de productos de infraestructura inalámbrica demostró que, entre 2008 y 2016, la generalizada disminución en el número de elementos devueltos después de la compra, por cualquier motivo (ya sea un defecto o incumplimiento de las expectativas del cliente), dio como resultado el ahorro de un coste de más de 800.000 millones de euros anuales", explica Sheronda Jeffries de Cisco SystSGA, que representa a QuEST Forum, una organización de calidad mundial para la comunidad de telecomunicaciones.

"Como compañía mundial de alimentos, Nestlé está muy involucrada en el desarrollo de normas internacionales basadas en la ciencia. Estamos usando varias normas, como la ISO 22000, en nuestras fábricas y creemos que esas normas de seguridad internacional de alimentos juegan un papel importante y pueden servir para mejorar los resultados de seguridad de alimentos.", afirma el Dr. Ludovica Verzegnassi, del Departamento de Asuntos Regulatorios y Científicos Corporativos, Nestlé. ●

La incorporación de la ISO/IEC 27001, con su enfoque en la seguridad, y la ISO/IEC 20000, con su enfoque en servicios, nos ha permitido mejorar nuestro sistema de gestión con una base de referencia para hoy, pero centrada en el mañana."

Proveedor de sistemas de información (Estados Unidos)

Desde la implementación de la Norma ISO 50001, hemos sido más proactivos en la presentación de ideas de reducción de consumo de energía. Como ejemplo, estamos instalando nuevas lámparas y se estima un ahorro de al menos 180 kW y 1.532.768 kWh en un año."

Fabricante de neumáticos (Estados Unidos)

La aplicación de la Norma ISO 22000:2005 no sólo ha mejorado la calidad y seguridad alimentaria, sino también la reducción de residuos y del coste de producción."

Fabricante de neumáticos (Estados Unidos) Fundación humanitaria que alimenta a casi un millón de niños diariamente (India).

La aplicación de la Norma ISO/IEC 27001:2005 nos permite identificar y analizar los riesgos y hacer todo lo posible por prevenirlos."

Banco (Rusia)



Agenda

15-18 enero Abu Dhabi



World Future **Energy Summit**

Se trata del evento internacional más relevante dirigido a promocionar el uso de energías renovables y tecnologías limpias. Durante cuatro días se compartirán experiencias y conocimiento para dar respuesta a los retos energéticos derivados del crecimiento global.

www.worldfutureenergysummit.com

30 - 1enero-febrero Ciudad de México

Expo Energy México

Es el primer evento en México que integra todas las ramas de la industria energética, ofreciendo una exposición que muestra nuevas soluciones operativas, financieras y tecnológicas. Petróleo, gas, o mercado de combustible y electricidad son algunos de los aspectos que estarán presentes en Expo Energy México.

www.energymexico.mx

23-26 mayo San Miquel Lima



Expo Plast Perú

Se trata de uno de los encuentros más importantes de la industria plástica del Pacifico Sur y Latinoamérica. Reunirá durante cuatro días a representantes internacionales del sector, como gerentes de logística y de compras, control de calidad y servicios del mundo de los plásticos.

www.expoplastperu.com

23-26 mavo San Miquel Lima



Pack Perú Expo

Se presentarán las novedades e innovaciones en tecnología de la industria del packaging, relacionada con los sectores de: alimentos y bebidas, agroindustria, pesca, cosmética, farmacia, limpieza e higiene, textil, automotriz, transporte y logística o artes gráficas, entre otros.

www.expoplastperu.com

Génova, 6 28004 MADRID Tel. 914 326 000 info@aenor.com www.aenor.com



Avda. Eng. Luiz Carlos Berrini, 1748 Conj. 1603 - Brooklin aenorbrasil@aenor.com

Tel.: +55 11 51024518/ 4519

CENTROAMÉRICA

Conchagua Pte. Nº 7 Urb. Madreselva II Antiguo Cuscatlán.

aenorcentroamerica@aenor.com

Tel.: +503 2564 6507

Isidora Goyenechea Nº 2934 Piso 5 Of.502 Edificio Isadora Golf Santiago de Chile aenorchile@aenor.com

Tel.: +562 2 499 92 00 Fax: +562 2 499 92 02

AENOR formación CHILE Tel.: +562 2 499 92 22

Fax: +562 2 499 92 02 formacion.aenorchile@aenor.com

Edificio Metropolitan. Avenida Naciones Unidas E2-30 y Núñez de Vela. Piso 8, oficina 811

aenorecuador@jaenor.com

Tel.: +593 2 450 73 00 | 01 | 02 | 03

Tel.: +593-09 87949489

Corso Trapani, 16 10139 Turín aenoritalia@aenor.com

Tel +39 011 518 3121 Fax: +39 011 508 7819

Tel.: +212 664 178 807 operaciones-internacionales@aenor.com

Avda. Presidente Masaryk Nº 61, piso 14. Colonia Chapultepec Morales CP 11570 Delegación Miguel Hidalgo

México DE aenormexico@aenor.com

Tel.: +52 55 52 80 77 55

Av. Coronel Andrés Reyes 420, Piso 5.

Tel.: +51 11 2081510

Fax: +51 11 4227006

ul. Koszykowa 60/62 m 39 00-673 Varsovia aenorpolska@aenor.com Tel.: +48 502 772 108

PORTUGAL Avenida da Boavista 1180, 2º andar C 4100-113 Oporto lusaenor@aenor.com • Oporto Tel.: +351 226 051 760

REPÚBLICA DOMINICANA

• Santo Domingo Tel.: +1 829 619 0680

Nos encargamos de la homologación de sus proveedores



Contamos con un exigente sistema de evaluación,

que permite a las empresas compradoras disponer de un grupo de proveedores idóneos, sobre los cuales se puede conocer su capacidad para cumplir con los requerimientos de tiempo, calidad y costos, minimizando de esta manera riesgos potenciales.







