



focus

#100

Su acceso a las Normas Internacionales

**Cambio
positivo**



ISOfocus Septiembre/Octubre 2013

ISSN 2226-1095

ISOfocus ahora se publica seis veces al año. Usted puede descubrir mayor contenido en nuestro sitio Web en iso.org/isofocus, o manteniéndose conectado con nosotros en:



Director de Marketing, Comunicación e Información | **Nicolas Fleury**

Jefe de Comunicación y Estrategia de Contenidos | **Katie Bird KB**

Editor en jefe | **Elizabeth Gasiorowski-Denis EGD**

Editores | **Maria Lazarte ML**, **Sandrine Tranchard ST**

Redactora y Correctora | **Vivienne Rojas**

Diseñadores | **Xela Damond**, **Pierre Granier**, **Alexane Rosa**

Traductores | **Denys Crapon de Caprona**, **Cécile Nicole Jeannet**,

Anita Rochedy, **Catherine Vincent**

Traducción al español: COPANT (Comisión Panamericana de Normas Técnicas)

www.copant.org

Colaborador externo a esta edición | **Garry Lambert GL**

Suscripciones y ediciones anteriores

Si le gusta *ISOfocus*, puede suscribirse, obtener la aplicación y descargar el archivo pdf de forma gratuita, o comprar números en copias impresas a través de nuestro sitio iso.org/isofocus. También puede ponerse en contacto con nuestro servicio de atención al cliente en sales@iso.org.

Contribuciones

Usted puede participar en la creación de esta revista. Si cree que su contribución puede aportar un valor añadido a cualquiera de nuestras secciones, por favor póngase en contacto en isofocus@iso.org.

Todo el contenido de esta revista es © ISO, 2013. Ninguna parte puede ser reproducida sin el permiso previo por escrito de la editorial. Si desea hacerlo, por favor contactese con nosotros en isofocus@iso.org. Las opiniones expresadas son las de los respectivos contribuyentes y no son necesariamente las de ISO o de cualquiera de sus miembros.



Esta revista está impresa en papel certificado FSC®.

ISO focus

#100

Septiembre/Octubre 2013



14



34



24



buzz

página 27

Preparándose para los coches eléctricos

página 42

Protectores solares muestran resultados
Transporte en Montreal se maneja con ISO 14000

En la montaña rusa, nos aferramos a las normas

página 48

Día Mundial de la Alimentación 2013
Fomentando las normas alimentarias y el comercio
Desenmascarando las normas de productos lácteos

- 4 Retroalimentación Social
- 6 Jugar importa
- 14 La belleza de hacerlo bien
- 20 ¿Están seguros los consumidores en la era digital?
- 24 El auge de la biomimética requiere normas
- 28 Jacob Holmblad – Cambio de dirección
- 32 6 cosas que debe saber acerca de Alexane Rosa
- 34 Era del Hidrógeno
- 39 ISO 20121 gana en Eurovisión
- 44 Salud
- 46 Energía
- 47 Paquete para las PYME

Presentado la nueva *ISOfocus*

Al leer estas líneas, ya ha debido notar que *ISOfocus* “ luce diferente”. ¡ Y tiene razón!



Elizabeth Gasiorowski-Denis
Editora-en-Jefe de *ISOfocus*

La revista ha pasado por una lenta pero constante transformación en los últimos meses, culminando con esta edición de Septiembre/Octubre 2013.

El cambio es una constante en el mundo actual, y el negocio de la normalización debe adaptarse. Este es el caso particularmente cuando se debe comunicar sobre nuestro trabajo. Nos embarcamos en un nuevo viaje el año pasado con el lanzamiento de una versión “ligera” de la página web de ISO, con funciones avanzadas que nos permitieron redimensionar el contenido a través de múltiples dispositivos, y mediante el diseño de una nueva manera de entrar en contacto con ustedes, nuestro público.

No es de extrañar, entonces, que en *ISOfocus*, ahora debamos reflejar estos cambios en línea y repensar nuestra fórmula. Para la revista, esto sin lugar a dudas resulta en nuevos cambios y mejoras en el camino. Espero que se embarque con nosotros para descubrir el próximo capítulo, y tal vez contribuir a su éxito.

Primero lo primero: ¿Por qué el cambio de imagen de la revista? En el entorno actual, el alcance de la revista se había vuelto demasiado restrictivo y el contenido - bueno, seamos honestos - un poco difícil de absorber para las personas que no participan directamente en el nivel técnico. Había llegado el momento de reinventarnos con un diseño completamente nuevo. Por un lado, hemos querido ampliar la cobertura de nuestra revista para llegar a un público más amplio y destacar los beneficios de las Normas Internacionales en un lenguaje claro y sencillo. Por otro lado, queríamos hacer que las cosas que estamos haciendo de manera más creativa en línea – www.iso.org – puedan migrar a la revista para nuestros lectores de la edición impresa.

Lectores de Focus, ¡no se preocupen! El tono de la revista se mantiene internacional. Su orientación será la de una publicación de noticias, más que una institucional. La revista, ahora oficialmente bi-mensual, entregará informes de investigación, entrevistas de alto nivel e historias convincentes de interés humano sobre Normas Internacionales. Se pondrá énfasis en las experiencias del usuario, la superación de retos y se mostrarán beneficios concretos.

Uno de los objetivos principales de la nueva *ISOfocus* (ahora sin el signo “+”) es consolidarse como la principal plataforma para el intercambio y el diálogo entre la comunidad de usuarios de las normas - un foro para que los usuarios proporcionen información del “mundo real”. Ya sea para una empresa multinacional que se enfrentan a decisiones importantes o para un pequeño negocio en busca de ideas, la revista insignia de ISO tratará de ofrecer tanto el tipo de visiones generales que los planificadores estratégicos necesitan o los pequeños detalles que pueden hacer una gran diferencia.

Por tanto, el tema de este número de “lanzamiento” de *ISOfocus* es extremadamente apropiado a las circunstancias: **cambio positivo**. El tema refleja nuestra migración para convertirnos en una revista más grande, y más audaz. ¡Y qué mejor momento para hacerlo que en la edición número 100 de *ISOfocus*!

Pero, en última instancia, también queremos que la revista ¡se vea bien! Entonces ¡díganos lo que piensa! Todos los comentarios son bienvenidos - incluso los críticos (ver página 5). **EGD**

5 REGLAS de los medios sociales

Retroalimentación social

PARE & piense

¿usted hablaría así?

COMPARTA CON NOSOTROS SUS PENSAMIENTOS, IDEAS Y COMENTARIOS



siempre Responda

Tweets Digitales, trinos y susurros

Algunos todavía se estarán preguntando por qué ISO está en las redes sociales. Aquí les aclaramos. Los medios de comunicación social, o como algunos los llaman ahora, la participación digital, trata sobre la comunidad en última instancia. Consiste en reunir a las personas en torno a un interés común. También intenta llegar, y mostrar que las organizaciones están compuestas por “personas que trabajan para las personas”. Se trata de inspirar, conversar, informar, discutir, y por supuesto escuchar. Es difícil mantenerse al día con todo lo que pasa en línea, así que aquí se presenta un vistazo de lo que ha estado ocurriendo en el ámbito social en los últimos meses.

@MariaLazarte

Gerente de medios sociales de ISO



Los medios sociales no existen en el vacío.

Junte a los medios tradicionales con los medios sociales.

Mujeres en el negocio de la normalización

Muhayyo Mahmudova: ¡Hola! He trabajado como coordinadora de ISO en la empresa textil más grande de Asia Central.

Andrea Beddard: Hola, Soy presidente de la Sociedad Británica de Normas, el grupo de usuarios de normas del Reino Unido, y también Vicepresidente de IFAN, el grupo de usuarios de normas internacionales.

Lillemor Harnell: Hola, Soy presidente del comité espejo sueco del TC 176 Gestión de la calidad y experta sueca en el trabajo de la ISO de 9001:2008 --> 2015. ¡Ven a trabajar con nosotros!

Audra Elaine Shahid: Hola Señoras, Soy el Enlace de la Calidad de una Unidad de Descontaminación Endoscópica Acreditada con ISO 9001:2008 e ISO 13485:2012, y también realizo auditorías internas.

Евгения Банишка: Hola de Bulgaria! Yo trabajo en el organismo de normalización búlgaro y mi trabajo trata de la adopción de las normas europeas e internacionales a nivel nacional.

Mary Jane Aduana:
¡Hola! Soy oficial de seguridad de la construcción. Sigamos las normas y recuerden ¡LA SEGURIDAD ES LO PRIMERO!

todos tienen una INFLUENCIA

Acepte la crítica NEGATIVA

¿Qué ESTÁN diciendo?



@BSIstandards: NOTICIAS:

Dos-tercios de los negocios no están conscientes de las violaciones de la seguridad cibemética

@Standards4RDI: "normalización e interoperabilidad siguen siendo temas pendientes" identifica la @WaterJPSRA [agenda de investigación estratégica] #Horizon2020

NECESITAMOS MÁS
NORMAS PARA
EL AGUA.

@WorldBank: El desarrollo sostenible es sobre las personas

– mejor vida ahora, planeta saludable para las futuras generaciones.

DIRECTORA DE PROYECTO
DE ISO SHANNON
FRAME INFORMA DESDE LA
ASAMBLEA MUNDIAL DE
LA SALUD

@skframe: OMS destaca la importancia de desarrollar procedimientos operacionales normalizados para comunicar las emergencias

@RanyeeCleanCook: ¡Votos positivos! Tenemos autorización para nuevo comité técnico @isostandards para estufas y cocinas limpias

RANYEE (ALIANZA
MUNDIAL DE
LA ONU PARA
ESTUFAS LIMPIAS)

@mcmahon_tara: ¡Hay una

norma ISO para eso! RT@isostandards: Preservativos - Asegurarse de que son seguros y trabajan como deben ow.ly/kG7Jj

NO SOLO UNA, TARA,
¡MUCHAS!



Mini reto

@isostandards: Adivina quién, adivina quién... ¿Sabes cuál norma ISO muy conocida celebra su segundo cumpleaños este mes?

@ICMAP: ISO 50001:2011 (Sistemas de gestión de la energía) lanzada en junio de 2011 y celebra su segundo cumpleaños este mes.

¡CORRECTO!

A nuestros lectores

¿Tiene alguna idea que quiera compartir con *ISOfocus*? Bueno, ahora está su oportunidad. Estamos creando una nueva página dedicada exclusivamente a ustedes - nuestros lectores. Será un foro de debate y discusión, y una manera para que usted y nosotros podamos interactuar y comunicarnos. ¿Desea hacer un comentario sobre algo que ha leído en *ISOfocus*? ¿Cree usted que un tema es tan importante que amerita comentar? Está entusiasmado con algo y quiere que los demás se enteren? En cualquier caso, queremos saber de usted!

Conéctese con *ISOfocus*

Mantenerlo cortó y simple, aumentará la probabilidad de que podamos publicarlo. Máx. 200 palabras y el uso de frases cortas. ¡Grandes cartas tiene tan sólo de 20-50 palabras! Ventile sus puntos de vista, comente, discuta, transmita, argumente, quejese... sí, incluso critique. Comparta con nosotros sus pensamientos sobre todo (aun en términos generales) relacionados con el mundo de las normas. Estos intercambios ayudarán a reducir los malentendidos e influir positivamente en el desarrollo de las normas.

Escríbanos a isofocus@iso.org

- Facebook: www.iso.org/facebook
- Twitter: www.iso.org/twitter
- LinkedIn: www.iso.org/linkedin
- Google+: www.iso.org/google+
- Youtube: www.iso.org/youtube
- Flickr: www.iso.org/flickr

No se lo pierda...

Si le gustan los regalos, gatos, perritos lindos, memes y celebridades le encantará el blog tumblr "¡Hay una norma para eso!" thenhj.tumblr.com

Cacaouette, el gato de nuestro director.





Jugar importa

Mattel, el mayor fabricante de juguetes del mundo, se ha enfrentado a algunos retos difíciles debido a los escándalos de seguridad en torno a diseño y fabricación de juguetes en China. En agosto del 2007 Mattel tuvo que retirar *in extremis* ciertos juguetes porque contenían imanes sueltos y exceso de plomo que plantean un peligro inmediato para los niños que juegan con ellos. ¿Cómo Mattel mantuvo su credibilidad y se recuperó del escándalo mientras mantiene su posición de # 1 en el mercado mundial?

ISOfocus se reunió con David Kosnoff, Vice-Presidente de Calidad de Producto y de Cumplimiento Normativo de Mattel, Inc., para discutir el compromiso de la empresa con las políticas de calidad y seguridad, su uso de las normas y el cumplimiento de los requisitos reglamentarios de productos en todo el mundo.

ISOfocus: Mattel retiró 19 millones de juguetes entre agosto y septiembre del 2007 - el mayor retiro en la historia de la compañía. Fuentes de muchos medios de comunicación elogiaron a Mattel para hacer correr la voz rápida y eficientemente. ¿Cómo ha cambiado la estrategia de seguridad y calidad de Mattel desde el 2007? ¿Qué se ha mejorado?

David: Empecemos por lo que no ha cambiado - nuestro compromiso inquebrantable con la seguridad y calidad del producto. La salud, la seguridad y el bienestar de los niños son nuestra prioridad, y vamos a cumplir o superar los requisitos legales y las normas de la industria de calidad y seguridad del producto. Trabajamos duro cada día para ganarnos la confianza de los consumidores a través de nuestra dedicación a la seguridad en la fabricación de productos en los que los padres pueden confiar.

Desde el 2007, hemos trabajado para mejorar nuestros protocolos de cumplimiento de productos y procedimientos para asegurar que en Mattel se cumplen las normas más exigentes de seguridad. A medida que la industria del juguete se ha vuelto más regulada,

Hecho

El plomo - un metal que durante años era común en la pintura y la gasolina - puede dañar el cerebro, los riñones y otros órganos de un niño. Altos niveles en la sangre pueden causar coma, convulsiones y muerte. Niveles más bajos pueden reducir la inteligencia, dañar el oído y el comportamiento y causar otros problemas.

Fuente: OMS

Barbie sigue siendo la marca de juguete más vendida en el mundo, por más de 50 años.

Foto: Mattel



particularmente con respecto a los productos químicos, hemos incrementado significativamente tanto, la competencia y la capacidad de los laboratorios, la inversión en nuevas instalaciones, nuevos equipos y personal altamente capacitado. Todos nuestros laboratorios están acreditados con la ISO/IEC 17025 para la competencia de laboratorios, y estamos exigiendo que todas las fábricas que producen nuestros productos cuenten con la certificación ISO 9001 de gestión de la calidad.

Sus productos se fabrican y venden a nivel mundial, algunos juguetes se producen en sus propias fábricas, pero también en fábricas subcontratadas. Al tener una operación global, ¿cómo garantizar la calidad y seguridad de sus productos en toda la cadena de suministro?

Mattel utiliza una serie de métodos para ayudar a asegurar el éxito de su sistema de gestión de la calidad.

La calidad y la seguridad comienzan con el diseño adecuado. Diseñamos nuestros juguetes para cumplir con normas como ISO 8124, ASTM F963 y EN 71 sobre seguridad de los juguetes. Utilizamos entonces una variedad de herramientas para evaluar y validar estos diseños

Nuestros productos provienen de fabricantes de renombre. Nuestras fábricas, las nuestras y las de los subcontratistas, cuentan con la certificación ISO 9001. Muchas también están certificadas con ISO 14001 y OSHAS 18000. Los diseños y los procesos son validados a través de nuestro programa piloto, lo que implica probar tanto la confiabilidad interna como las normas de seguridad externas.

La mayoría de nuestras fábricas más grandes han construido laboratorios propios para facilitar nuestros agresivos programas de aseguramiento de la calidad y control de calidad, ensayos de las materias primas, productos en proceso, y descalificación de los productos terminados. Estos laboratorios crean capacidad adicional y velocidad, para asegurar capacidades adecuadas, Mattel requiere que estén certificados con ISO/IEC 17025. Todos los productos están certificados para cumplir con los requisitos y normas aplicables. Sólo entonces puede comenzar la completa producción.

Nos basamos en una combinación de sistemas de gestión de la calidad de nuestras fábricas y la experiencia de nuestro equipo de ingenieros para garantizar que los niveles iniciales de calidad se mantienen durante todo el ciclo de producción. Además de las actividades de aseguramiento de la calidad y control de calidad diarios, obtenemos periódicamente muestras de la producción y volvemos a calificar nuestros productos para que podamos tener un alto grado de seguridad de que los juguetes continúan cumpliendo con todos nuestros requisitos.

Desde los niños hasta sus abuelos, tienen una amplia gama de consumidores. ¿Cómo las Normas Internacionales



Examine la caja de los juguetes de la mayoría de los niños alrededor del mundo y es probable encontrar varias marcas populares de Mattel en ella.

Desde el retiro de 19 millones de juguetes en 2007, Mattel ha trabajado para mejorar el cumplimiento de los protocolos de sus productos.

La caja de juguetes Mattel tiene un número de otras marcas conocidas como Fisher-Price para juguetes para bebés y niños pequeños y autos Hot Wheels, Matchbox y Tyco.

facilitan la relación de Mattel con los clientes y apoyan la estrategia de la empresa de retiro de productos?

La seguridad de nuestros clientes es prioridad en Mattel. Como empresa, hemos diseñado e implementado una infraestructura completa para garantizar la seguridad de nuestros productos con el fin de producir juguetes divertidos y seguros. Las Normas Internacionales establecen el marco de trabajo para el riguroso programa de calidad y seguridad de Mattel.

Las normas son incorporadas en todas las fases de desarrollo de productos: desde la creación de un concepto y diseño (que integra cómo los niños imaginan, crean e improvisan cuando juegan y cómo un juguete puede alentar esa imaginación o inducir patrones de juego en formas que las normas no pueden anticipar), a través de la selección de los materiales y la fabricación, hasta las tiendas, y, finalmente, la sala de juegos familiar. Las normas ISO son los bloques de construcción del programa mundial de Mattel para la seguridad y la calidad y proporcionan una herramienta importante para la construcción de relaciones con, y de lealtad entre, nuestros clientes, sea cual sea su edad.

Los juguetes son esencialmente de plástico, que no siempre ha sido considerado “verde”. ¿Cómo se ha integrado el desarrollo sostenible en la estrategia de la empresa?

Como el mayor fabricante de juguetes del mundo, Mattel considera la sostenibilidad como una inversión futura para las generaciones actuales y próximas de la que depende nuestro negocio. Al principio - mucho antes de que la “sostenibilidad” y la “eficiencia en la manufactura” se convirtieran en términos empresariales comunes - los esfuerzos de Mattel incluyeron una gran cantidad de programas, proyectos y estrategias que abordaron las preocupaciones ambientales.

En los últimos años, hemos dedicado enormes recursos a la comprensión de los impactos de nuestro negocio y el posicionamiento de nuestra empresa para hacer frente a los problemas y oportunidades en formas medibles. Hemos definido los objetivos y metas cuantificables que se alinean con nuestro negocio y conducen nuestros esfuerzos de sostenibilidad globales: reducir el impacto de nuestros productos y envases, disminuyendo las



emisiones de carbono y la promoción de una cultura de crecimiento sostenible.

Ya sea reduciendo la huella de carbono de la cadena de suministro, explorando el uso de nuevos materiales innovadores, o fomentando a nuestra fuerza de trabajo para promover un futuro sostenible, Mattel continúa desarrollando

17% de los retiros en todo el mundo fueron de juguetes

Fuente : US Consumer Product Safety Commission

productos más lúdicos, teniendo en cuenta el impacto en el planeta y en su gente .

Mattel participa activamente en los comités técnicos de ISO, especialmente en el ISO/TC 181, *Seguridad de los juguetes*. ¿Qué progreso le gustaría ver en la normalización internacional en general y en las normas de juguetes en particular?

Vivimos, trabajamos y jugamos en una economía global. La seguridad de los niños y las familias en todas partes es importante para Mattel. Creemos que los juguetes, no importa donde se hacen o por quién, deben cumplir con las Normas Internacionales en materia de seguridad, tales como las establecidas en la norma ISO 8124, *Seguridad de los juguetes*.

El énfasis de Mattel en materia de seguridad impulsa nuestro compromiso hacia la participación activa en los trabajos de elaboración de normas del ISO/TC 181 y otros comités de normalización. Promovemos normas comunes para todos los juguetes en todo el mundo, y como un buen ciudadano corporativo, siempre hemos dado prioridad a colaborar y compartir nuestro conocimiento y experiencia sobre la seguridad del producto.

Uno de los retos de la economía global, sin embargo, es que no todos los mercados adoptan o reconocen las normas ISO. A veces, un país o región establece sus propios requisitos que no son consistentes o

Foto : Mattel



Mattel diseña sus juguetes para cumplir con normas como la ISO 8124 sobre seguridad de los juguetes.



compatibles con las normas existentes, por lo que la venta en los diferentes mercados es difícil y costosa - y son una amenaza potencial a la protección al consumidor si las normas que se adoptan no concuerdan con las Normas Internacionales. Mattel insta a los países de todo el mundo de avanzar hacia normas unificadas para la seguridad de los juguetes que incorporan la última inteligencia y tecnología y ayudan a garantizar la protección de los consumidores a través de las fronteras. La seguridad de los niños, sin importar su lugar de residencia, es un objetivo que todos compartimos. **EGD/ST**

Acerca de Mattel

Mattel es el líder mundial en el diseño, fabricación y comercialización de juguetes y productos familiares con más de USD 7 mil millones en ventas.

Con sede central en El Segundo, California, Mattel emplea a unas 30 000 personas en 40 países y territorios, y vende sus productos en más de 150 países.

En 2013, por sexto año consecutivo, Mattel fue elegida como una de las "100 mejores compañías para las cual trabajar" por la revista Fortune.

Mattel también se encuentra entre los "100 Mejores Ciudadanos Corporativos" de la revista de Responsabilidad Corporativa".



David Kosnoffes Vice-Presidente de Calidad de Producto y Cumplimiento Normativo de Mattel, Inc. Es responsable de la calidad y la seguridad de todos los nuevos productos de Mattel, el desarrollo de nuevas normas de seguridad de juguetes, y el cumplimiento de los requisitos reglamentarios de productos en todo el mundo.



Franz Gilbert, miembro del grupo técnico asesor de los EE.UU. para el ISO/TC 260

Poniendo a punto los recursos humanos

El trabajo de ISO sobre normas de recursos humanos (RH) se destacó en la reciente cumbre de RH, Shared Services & Outsourcing en Chicago, EE.UU., a la que asistieron más de 8 000 profesionales de RH.

ISO/TC 260, *Gestión de recursos humanos*, está explorando las prácticas de recursos humanos en todo el mundo con miras a la adopción de normas uniformes en áreas tales como la terminología, medición y gestión pública. Una visión general del trabajo del comité fue dada por Franz Gilbert, miembro del grupo técnico asesor de los EE.UU. para el ISO/TC 260.

En menos de dos años, el ISO/TC 260 ha creado el marco de trabajo para RH y ahora está empezando a desarrollar normas específicas. El comité está intensificando sus esfuerzos de comunicación para solicitar apoyo y traer expertos más funcionales en su trabajo (por ejemplo, la contratación). Treinta y ocho países participan actualmente en el ISO/TC 260.

Apoyando el compromiso de las partes interesadas

El Organismo Nacional de Normalización de Indonesia (BSN) organizó recientemente un taller sobre el compromiso de las partes interesadas en Lombok, Indonesia, en junio de 2013.

Asistieron al evento 28 participantes en representación de 14 países de Asia Meridional y Sudoriental, el cual tuvo gran presencia de las partes interesadas de la industria, el gobierno, los consumidores, la academia y las organizaciones no gubernamentales. El formato interactivo del taller permitió a los delegados, intercambiar experiencias e identificar las mejores prácticas, que se aplicarán en sus respectivos países.

El taller es parte de una serie de talleres y materiales didácticos relacionados destinados a ayudar a los organismos miembros de ISO a identificar a las partes interesadas pertinentes y animarlas a participar en la elaboración de normas y en las áreas de normalización que son de especial interés para su país.



Los participantes en el taller de compromiso de las partes interesadas en Lombok, Indonesia.



La belleza de hacerlo bien

La industria farmacéutica está limpiando su imagen mediante la inversión en una serie de iniciativas de responsabilidad social y sostenibilidad. Las empresas farmacéuticas han recibido históricamente muchas críticas por prácticas de negocio no éticas y ambientalmente no amigables, que incluyen la experimentación con animales, abastecimiento insostenible y contaminación química.

La presión de los consumidores, medios de comunicación y minoristas significa que las empresas farmacéuticas y de ingredientes están haciendo progresos para convertirse en “buenos ciudadanos corporativos”.

Cuando se lanzó en 2010, la ISO 26000, *Guía de responsabilidad social*, una de las normas más esperadas de ISO, se inclinaba a tener “el potencial de cambiar el mundo”, y que ayudaría a establecer un comportamiento socialmente responsable como el deber fundamental de cualquier organización.

Desde entonces, la nueva norma ha sido aplicada por muchas organizaciones de todo tipo y tamaño en todo el mundo, que deseen demostrar su compromiso con el desarrollo sostenible, y aceptar la responsabilidad de su impacto en el medio ambiente, la sociedad y la economía.

Adoptando la responsabilidad social

Laboratoires Expanscience, con sede en Courbevoie, Francia, es un ejemplo de una organización que ha adoptado la orientación socialmente responsable prevista por la norma ISO 26000 en todas sus actividades. El laboratorio especializado en productos farmacéuticos para la reumatología, dermatología, odontología, y comercialización de ingredientes cosméticos activos, desarrolla y produce en su centro de investigación y desarrollo (I+D) y la planta industrial en Eure-et-Loir. Ya sea que está iniciando su viaje en la responsabilidad social o ya tiene un programa de sostenibilidad robusto funcionando, la norma ISO 26000 puede proporcionar un excelente marco de trabajo para comprobar que está atendiendo todos los temas pertinentes.

¿Fácil de aplicar?

Para *Expanscience*, la respuesta es “sí”, si la filosofía y el enfoque son bien conocidos y bien interpretados. Pero no es sólo una cuestión de seguir los conceptos, términos y definiciones de ISO 26000, según Alex Saunois Director de I+D de la empresa. La verdadera pregunta es “cómo adaptar la guía” a los detalles específicos de nuestro negocio y el impacto que generamos.



Foto : Expanscience

Enfoque holístico

Para iniciar una política interna que contribuya al desarrollo sostenible, *Expanscience* se adhirió al Pacto Mundial de las Naciones Unidas en 2004 y se comprometió en una iniciativa voluntaria de responsabilidad social corporativa (RSE) con la participación de la totalidad de sus actividades. Uno de los objetivos centrales de este enfoque era reducir los problemas sociales, económicos y ambientales planteados por las cadenas de suministro de las plantas, un enfoque holístico que viene a confirmar el compromiso de la compañía con la responsabilidad social y el comportamiento empresarial ético. En la práctica, las actividades de RSE de la empresa se organizan en torno a una serie de áreas estratégicas, todas las cuales implican actividades externas de la empresa con sus partes interesadas.

Estas áreas incluyen:

- **Elección de los ingredientes:** mostrando respeto por la naturaleza a través de toda la cadena de suministro, desde el productor de la planta hasta el consumidor
- **Transparencia:** promoviendo abastecimiento regular y una mejor trazabilidad de los ingredientes
- **Factor humano:** mediante el fortalecimiento del vínculo con proveedores (productores de plantas y cosechadoras)

para apoyar su conocimiento técnico, nivel de vida e independencia

- **Ética:** mediante la implementación de políticas de compra responsable y un trato más justo para todas las partes interesadas
- **Preocupación del consumidor:** mejorando la relación de la empresa con sus clientes y pacientes

Alex Saunois, Director de I+D de Lipoquímica y Extracción Vegetal de *Expanscience*, explica cómo la implementación de ISO 26000 ha tenido un impacto positivo en la empresa. “El desarrollo de la RSE mediante el uso de ISO 26000 es una manera de cambiar el punto de vista de nuestro negocio, y para nosotros y nuestros socios de dar el mejor enfoque para resolver los problemas de sostenibilidad”, dice Alex Saunois. “De esta manera podemos seleccionar las partes interesadas que son sensibles a, y cumplir nuestra estrategia de sostenibilidad.”

Soluciones para la cadena de suministro

Consciente de sus responsabilidades en la cadena de suministro, *Expanscience* ha desarrollado una estrategia de sostenibilidad dedicada que toma la forma práctica de una punto de



Foto : Expanscience



Foto : Expanscience

Entre sus iniciativas de retorno justo en Burkina Faso, Expanscience ha proporcionado a L'Union des Femmes Artisanas los avances en los cultivos y un préstamo para adquirir terrenos y construir una instalación de almacenamiento para los cultivos orgánicos.



Alex Saunois, Director de I+D de Lipoquímica y Extracción Vegetal, Laboratoires Expanscience.

referencia de “cadena de suministro responsable”. Este punto de referencia cumple con la norma ISO 26000 y UEBT (Unión para el Biocomercio Ético) definiciones y prácticas de referencia.

Para el Director de I+D de *Expanscience*, existen dos pasos importantes en el enfoque de responsabilidad social. El primer paso fue el desarrollo de la estrategia de RSE de *Expanscience* usando la ISO 26000, y establecer una serie de compromisos. Después de haber decidido integrar todos los ingredientes hechos por el laboratorio dentro de este ámbito, el segundo paso consistió en proyectar cada fuente de la cadena de suministro con el fin de identificar los impactos positivos y negativos generados por su negocio.

A continuación, se decidieron, discutieron y aplicaron las acciones de RSE en relación con estos compromisos e impactos. Para *Expanscience*, la ISO 26000 ofrece el mejor enfoque y orientación para definir una estrategia para la sostenibilidad y la gestión de la sostenibilidad.



Expanscience en cifras

871 personal

- 711 en Francia y 160 en filiales
- 60% de personal femenino
- Edad promedio 41.3

56.8 millones de productos fabricados

- Ingresos por ventas: EUR 240.5 millones, incluyendo 41% de las ventas internacionales
- 4.3% de los ingresos por ventas se invierten cada año en investigación y desarrollo

76 patentes

- Registradas entre 1997 y 2012
- 10 filiales y 80 distribuidoras en 84 países



Foto : Expanscience

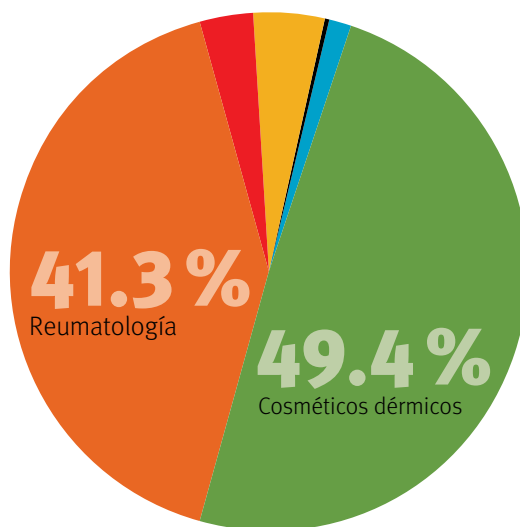
Desglose de los ingresos por actividad (%)

3.2%
Dermatología

4.5%
Cuidado dental

0.3%
Procesado

1.3%
Ingredientes cosméticos activos



Laboratorio de biología celular de Expanscience.



Foto: Expanscience

Todas las actividades en el centro de investigación y desarrollo de Expanscience siguen prácticas de responsabilidad social en línea con la guía

Respaldo de la empresa

Entonces, ¿cuál ha sido la respuesta a ISO 26000 dentro de la empresa? Para el Sr. Saunois, ISO 26000 es una herramienta ideal para crear conciencia de responsabilidad social y *Expanscience* ha utilizado muchas de sus herramientas para lograr esto:

- Haciendo presentaciones periódicas a todos los miembros de la compañía explicando la línea corporativa y los compromisos
- Realizando reuniones de grupos de trabajo sostenibles en todos los departamentos
- Desarrollando ingredientes en los grupos de trabajo con valoraciones de RSE

Todo empleado, desde investigación y desarrollo hasta comercialización, está entrenado en esta estrategia - con el objetivo de promover, adaptar o cambiar sus prácticas de trabajo responsables.

Beneficios para la empresa

Como la mayoría de las organizaciones que utilizan ISO 26000, *Laboratoires Expanscience* integra sus retos sociales en su estrategia económica para preparar mejor y contribuir al mundo de mañana. “La implementación de ISO 26000 en nuestros proyectos de desarrollo de ingredientes le ha dado a *Expanscience* una visión más completa e integrada de los impactos generados por sus actividades. El objetivo principal es asegurar el suministro de ingredientes en paralelo con la gestión de la mejora de la sostenibilidad”, explica Alex Saunois.

“La aplicación de esta norma no certificable* es una oportunidad real para una organización como la nuestra para avanzar en las prácticas responsables y la seguridad de la cadena de suministro, para anticipar mejor las crisis (la nuestra y la de nuestros grupos de interés) y mejorar nuestra credibilidad como un verdadero actor en sostenibilidad, demostrada mediante nuestras acciones.” **EGD/GL**

* ISO 26000 no es una norma de sistemas de gestión y no está diseñada para fines de certificación o para el uso regulatorio o contractual



Foto: Ken Banks, www.kiwanja.net

¿Están seguros los consumidores en la era digital?



Foto: Jason Tester Guerrilla Futures

Con un mercado en línea en expansión, los consumidores disfrutan de mayores posibilidades de elección y la oportunidad de comprar productos de todo el mundo. La otra cara de la moneda, sin embargo, es que se hace más difícil proteger a los consumidores contra las prácticas comerciales desleales, lo que subraya la necesidad de contar con sistemas de vigilancia del mercado mundial sólidos.

El comercio electrónico se está expandiendo. Los datos reunidos por la OECD (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico) de sus países miembros, revela que el porcentaje de consumidores que compran productos en línea aumentó de alrededor del 25% en 2007 al 32% en 2011.

El crecimiento en otros países, como China y Brasil, es aún mayor. Las ventas en línea en Brasil mostraron un aumento del 26% entre 2010 y 2011, mientras que el crecimiento de China se disparó en un asombroso 500% en 2011, comparado con 2008. Además, las compras realizadas mediante dispositivos móviles están en auge, así como la banca móvil. Mientras ellos hacen la vida de los consumidores más fácil, estos patrones de consumo plantean desafíos a la protección del consumidor y la seguridad del producto.

Las Normas Internacionales desempeñan un papel crucial para mantener a los consumidores seguros, proporcionando una base para las políticas de gobierno, que a menudo se quedan rezagadas ante la evolución del mercado.

Ausencia de medidas legales

Una encuesta realizada por el grupo de derechos de los consumidores Consumers International (CI) (www.consumersinternational.org) en 60 países proyecta el estado de protección de los consumidores en todo el mundo. El informe revela que casi la mitad de los países encuestados (52%) tienen una política nacional de protección del consumidor y menos de un tercio de los gobiernos (29%) cuentan con

mecanismos adecuados en sitio para resolver las disputas de comercio electrónico fuera de los tribunales.

En un taller de ISO celebrado recientemente sobre la seguridad del producto (ver página 23), Luke Upchurch, Director de Comunicación para CI dijo: “Las medidas legales se están extendiendo, pero su aplicación es débil, por lo que se necesitan normas para apoyar la legislación.” (Escuche el audio de la entrevista de Lucas Upchurch con la versión en línea de este artículo). Un buen ejemplo de una norma que puede promover el cambio es la norma ISO 10008:2013, *Gestión de la calidad - Satisfacción del cliente - Directrices para las transacciones de comercio electrónico entre empresas y consumidores*. Publicada en mayo de 2013, la nueva norma ayuda a establecer una plataforma de comercio electrónico justo y transparente que mejorará la confianza del consumidor en las transacciones de comercio electrónico. Un aporte de ISO/COPOLCO, el Comité de ISO sobre política de los consumidores, asegura que se tuvieron en cuenta efectivamente los derechos de los consumidores.

Banca móvil y pagos

En el mercado financiero altamente volátil actual, la seguridad de la banca móvil y los pagos son otra preocupación muy real para los consumidores y los proveedores de servicios financieros.

De acuerdo con Gartner, Inc., empresa líder mundial en investigación de tecnología de la información y consultoría, las transacciones de pago móviles en todo el mundo llegarán a USD 235,4 mil millones a finales de 2013, con un aumento

del 44% a partir de 2012 con un valor de USD 163,1 mil millones. Y el número de usuarios móviles de pago habrá ascendido a 245,2 millones, frente a los 200,8 millones en 2012. En este contexto, las instituciones bancarias y los vendedores móviles se enfrentan al enorme desafío de garantizar la seguridad de las aplicaciones y tecnologías con el fin de minimizar el riesgo de fallos de seguridad y robos de información.

El trabajo en las futuras normas (ISO 12812, partes 1 a 6) para los servicios financieros móviles (bajo la tutela del comité técnico ISO/TC 68, *Servicios financieros*, subcomité SC 7, *Núcleo bancario*) contribuirá, con la participación de representantes de los consumidores, a eliminar algunas de las incertidumbres que enfrentan los consumidores y las empresas en la compra y venta en línea.

Las Normas Internacionales
desempeñan un papel
crucial para mantener
seguros a los consumidores.



Foto : Kendra Helmer, USAID

Vigilancia del mercado e importancia de las normas

Con la expansión del mercado en línea, los consumidores pueden encontrar que mantenerse al día con los nuevos productos e innovaciones es un reto, que pueden o no ajustarse a las normas existentes. Aquí es donde entra en juego la vigilancia del mercado. La vigilancia del mercado es el trabajo llevado a cabo por las autoridades públicas para garantizar que los productos cumplen los requisitos establecidos en la legislación pertinente.

Como destacó Noel Toledo, un consultor de vigilancia del mercado, en el taller ISO/COPOLCO: “La vigilancia del mercado es sobre la prevención de problemas y accidentes futuros, incluidos los mortales.

Dado que la vigilancia del mercado ineficaz tiene un impacto en el número de víctimas mortales.” (La entrevista de Noel Toledo está disponible con la versión en línea de este artículo.)

La clave para controlar eficazmente el mercado es la recopilación de datos. En octubre de 2012, la OECD puso en marcha el portal GlobalRecalls (para ayudar a los consumidores que hayan comprado productos vendidos a nivel mundial para acceder a la información de retiro en un solo punto. El nuevo banco de información comprende datos de retiro de Australia, Canadá, los EE.UU. y la Comisión Europea y tiene como objetivo extenderse a más países en el futuro.

El portal GlobalRecalls (ver globalrecalls.oecd.org) mejora la visibilidad y la publicidad de productos retirados y, sobre todo, ofrece la visión global que se ha vuelto tan indispensable en el mercado internacional de hoy.

Las normas para ensayos de productos y retiro de productos, que incluyen dos de los lanzamientos más recientes de ISO, ayudan a que la vigilancia del mercado sea más eficiente.

Como explicó Ratna Devi Nadarajan, Secretario de ISO/PC 240, *Retiro de productos*, en la reunión de ISO / COPOLCO, “Las recientemente publicadas ISO 10377:2013, *Seguridad de productos de consumo - Directrices para los proveedores*, e ISO 10393:2013, *Retiro de productos del Consumidor - Directrices para los proveedores*, ayudarán a los proveedores pequeños y medianos, en particular, a poner en práctica el retiro eficaz de productos y mecanismos de acción correctiva para proteger sus negocios y a los consumidores.”

ISO 10393 (ver artículo en *ISO Focus+* mayo/junio 2013) proporciona consejos prácticos a las empresas sobre cómo recuperar un producto defectuoso objeto de comercio transfronterizo, la gestión de los riesgos legales asociados y fidelizar a los clientes, mientras que la ISO 10377 ayuda a los fabricantes a evaluar el riesgo de un producto de consumo durante todo su ciclo de vida. El asesoramiento sobre retiros eficaces y mecanismos de corrección dará lugar a mejoras en la seguridad de los productos y por lo tanto la protección del consumidor. **ST**

Taller ISO sobre la seguridad del producto

Temas principales en la batalla para proteger a los consumidores se discutieron en la 35ava ISO/COPOLCO reunión de ISO/COPOLCO celebrada en Malta y auspiciada por la Autoridad de Competencia y Asuntos del Consumidor. El taller titulado

“Productos alimenticios innovadores - Cómo las normas pueden asegurar la protección de los consumidores”, atrajo a más de 100 participantes de más de 30 países.

Cada año, el Comité de ISO sobre política de los consumidores (ISO/COPOLCO) celebra un taller sobre asuntos relacionados con los consumidores. Reuniendo a representantes de los consumidores de todo el mundo, estos seminarios son una forma valiosa de informar a la comunidad acerca de la normalización, sobre las necesidades de los consumidores y cómo las normas pueden adoptarlas. La agenda y presentaciones completas están disponibles en www.iso.org



Participantes de más de 30 países reunidos en la 35ava reunión de ISO/ COPOLCO en Malta.





El velcro ha ido a la luna casi tantas veces como los seres humanos. La inspiración para el material adhesivo polivalente proviene de la planta de bardana.

Foto: NASA

El auge de la biomimética requiere normas

También conocida como “biónica” o “biomimética”, la biomimética es la ciencia de aplicar diseños de la naturaleza a los sistemas y tecnología del hombre. Los materiales y el diseño bio-inspirados están ganando interés en muchos campos, incluyendo la tecnología aeroespacial, construcción e ingeniería civil, tecnología médica y material deportivo

ISOfocus habló con dos miembros del comité técnico ISO/TC 266, *Biomimética* - la Dra. Ljuba Woppowa, Secretaria General de VDI Tecnologías de la Sociedad de Ciencias de la Vida, y su colega la Dra. Heike Seitz - para discutir la importancia de esta industria en crecimiento y la utilidad de las normas.

***ISOfocus*: ¿En qué se diferencia la biomimética de la ciencia y la ingeniería tradicional?**



Ljuba: El concepto básico de la biomimética es aprender de la naturaleza y no se limita a ningún área de investigación. No es suficiente simplemente imitar la naturaleza y copiar construcciones naturales, se

pueden proporcionar innovaciones y soluciones a problemas prácticos a través de la aplicación de los conocimientos adquiridos a partir de sistemas biológicos mediante la cooperación interdisciplinaria.



¿Cómo ha evolucionado la biomimética en los últimos años?

Heike: La biomimética ha evolucionado enormemente. Ejemplos extraordinarios y bien conocidos para soluciones biomiméticas son

el Velcro, el Efecto Lotus, la piel de tiburón artificial o Flectofin, galardonado con el Premio Internacional Bionic 2012 - y muchos más. Las aplicaciones biomiméticas son complejas, requieren investigación y desarrollo intensivos. Pero tienen el potencial de fomentar nuevas industrias que impactan positivamente en la economía.

¿Es posible normalizar el enfoque altamente interdisciplinario y creativo de la bio-inspiración?

Ljuba: Las Normas Internacionales serán útiles para adoptar procesos biomiméticos. ISO/TC 266 se creó en 2012 para abordar este tema y presentar las primeras Normas Internacionales para la industria. Se crearon cuatro grupos de trabajo:

- Terminología y metodología
- Estructuras y materiales
- Optimización estructural biomimética
- Infraestructura del Conocimiento de la biomimética

¿Cuándo son las futuras reuniones? ¿Cómo se puede participar?

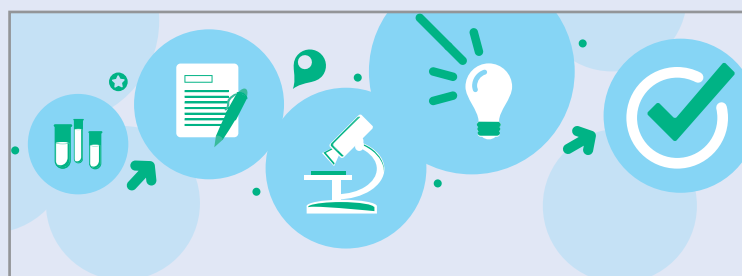
Heike: La próxima reunión del ISO/TC 266 se celebrará el 29 al 30 octubre de 2013 en Praga, República Checa. Los interesados en participar deben comunicarse con sus organismos nacionales de normalización. **EGD**



Decimocuarta semana de Secretarios de ISO, 3-7 de junio en Ginebra, Suiza.

Semana de los Secretarios de ISO

Javier Valencia, miembro del equipo de apoyo a la Secretaría del ISO/TC 160, *Vidrio para edificación*, responsable del comité en su instituto comentó: “Gracias a la gran competencia de los líderes de ISO, tuve la oportunidad esta semana de profundizar aún más mis conocimientos en relación con mi trabajo como soporte a la Secretaría ISO/TC. Sin duda, voy a ser capaz de aplicar los conocimientos adquiridos a través de una mejor y más eficaz interacción entre los miembros y, al mismo tiempo, trabajar para resolver sus dificultades. No puedo esperar para ponerlos en práctica!”



Entre en el mundo de la evaluación de la conformidad

El Comité ISO sobre evaluación de la conformidad (ISO/CASCO) se abre camino. El comité se comprometió recientemente a la revisión sistemática de sus dos principales normas: ISO/IEC 17011 sobre los requisitos para los organismos de acreditación e ISO/IEC 17000 sobre vocabulario y principios generales de la evaluación de la conformidad. Se espera que cualquier revisión futura de estas importantes normas aportará coherencia y claridad al mercado. ISO/CASCO también está fomentando la cooperación con las autoridades reguladoras para la realización del taller “El impacto de la globalización económica, la regulación y la seguridad de los consumidores en la evaluación de la conformidad”, el 11 de octubre de 2013 en Pekín, China. Organizado por la Administración de Normalización de China (SAC) y la Administración de Certificación y Acreditación de China (CNCA), el evento de una semana concluirá con la plenaria de ISO/CASCO.

Para obtener más información, consulte www.iso.org/casco2013.

Normas e innovaciones sostenibles

“La normalización y la transferencia internacional de Tecnologías Sostenibles” fue el tema de un seminario organizado recientemente por ISO en Ginebra, Suiza.

El taller puso de relieve la necesidad de una coordinación de la

Los expertos de diferentes organizaciones internacionales, tales como la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual (OMPI), la Oficina Europea de Patentes (OEP), la Organización Mundial del Comercio (OMC), el Centro Internacional para el Comercio y el Desarrollo Sostenible (ICTSD) y la Comisión Europea, intercambiaron ideas sobre cómo interactúan los distintos regímenes en la conformación de la difusión internacional de las innovaciones sostenibles.

La transferencia internacional de tecnologías sostenibles es un área sensible y las Normas Internacionales tienen un importante papel que desempeñar en la armonización de las tecnologías al mismo tiempo que protegen el libre comercio, los derechos de propiedad intelectual y el medio ambiente global. El taller puso de relieve la necesidad de una coordinación de la política internacional. También reconoció las iniciativas lideradas por la empresa, tales como las normas alimentarias privadas para promover la eficacia y eficiencia de la innovación sostenible. El evento fue organizado por la Cátedra de Economía de la Innovación del Instituto de Tecnología de Berlín. El Dr. Daniele Gerundino, Asesor Estratégico para el Secretario General de ISO, comentó: “ISO reconoce la relación entre las normas y la innovación, y está promoviendo diversas iniciativas para conocer y apoyar mejor este enlace. Esperamos con interés continuar la interacción con las organizaciones participantes.”

Preparándose para los coches eléctricos

Los expertos mundiales del automóvil se reunieron para la sesión plenaria del comité ISO/TC 22, *Vehículos de carretera*, en Gotemburgo, Suecia. Después de haber publicado más de 700 normas - incluyendo más de 120 en 18 meses - uno de los comités más activos de ISO continúa satisfaciendo la demanda de la industria en rápida evolución, con un mayor enfoque en las normas de vehículos eléctricos y de células de combustible.

La estrecha colaboración con la Comisión Electrotécnica Internacional (IEC) sigue siendo la máxima prioridad, con varios nuevos elementos de trabajo en fase de desarrollo. La publicación de una red de interfaz de comunicación es un ejemplo reciente de esta coordinación interinstitucional. ISO también está trabajando junto con IEC para producir un compendio de normas para los vehículos eléctricos desarrolladas por ambas organizaciones, continuando una publicación de ISO sobre el mismo tema.

El impacto de las normas mundiales de automóviles desarrolladas por ISO/TC 22 fue puesto en evidencia en una visita guiada a la planta de montaje de camiones Tuve Volvo en las afueras de Gotemburgo. Alrededor de 70 países participan en el trabajo de ISO/TC 22 como miembros activos u observadores.



Los organismos nacionales de normalización del Caribe, América Central y América del Sur se enfrentaron con las buenas prácticas de normalización, La Paz, Bolivia, mayo de 2013.



Los expertos mundiales del automóvil en la planta de camiones Volvo en Gotemburgo, Suecia.



Jacob Holmblad

Cambio de dirección

El ex Vicepresidente (política técnica) de ISO, Jacob Holmblad conoce los detalles de ISO, pero sus nuevas responsabilidades fuera de este entorno han abierto sus ojos por primera vez sobre cómo el mundo nos ve - o mejor dicho no nos ve.



Lo que me
sorprende es
que este discurso
diario se lleva a
cabo fuera del
ámbito de la
normalización
como la
conocemos.

He disfrutado de una larga y estable trayectoria profesional con tan sólo dos importantes nombramientos, cada uno abarcó dos décadas. Mis muy diferentes cambios de carrera me han proporcionado perspectivas interesantes sobre los lugares en los que he trabajado y ahora estoy en condiciones de ver sus fortalezas y debilidades desde el exterior.

Desde 20 años llegué a dominar los detalles internos y externos de la normalización internacional en ISO. Luego, hace dos años decidí dar un nuevo paso al aceptar un trabajo muy diferente en el fondo de pensiones más grande de Dinamarca - como contribuyente, permítanme aclarar esto porque yo aún no he alcanzado la edad para ser beneficiario. Sin embargo, el mundo de la normalización sigue presente en mi vida diaria, profesional y personal, y la vida me recuerda constantemente todo lo que sería imposible sin la ISO y sus miembros.

Simplificar la complejidad

Tomemos el sector financiero, por ejemplo. Su escala mundial y las estrictas regulaciones que deben cumplir la hacen una industria sumamente compleja que requiere herramientas de gestión avanzadas para poder funcionar. También se basa en un conjunto de valores fundamentales, uno de los cuales me llamó la atención de inmediato: la simplificación. No puedo dejar de pensar que, en definitiva, de esto es de lo que se trata la normalización.

PFA, la empresa para la que trabajo, como muchas otras, se esfuerza por ser lo más eficiente posible en sus operaciones, procesos y productos. En este contexto, la palabra “simplicidad” y “normalización” a menudo se utilizan como sinónimos. Hablamos de “la adopción de soluciones normalizadas”, “la aplicación de conceptos simples”, “el cumplimiento de una norma para esto o aquello”, y “demostrar la mejora continua”. Pero lo que me llama la atención es que este discurso diario se lleva a cabo fuera del ámbito de la normalización como la conocemos.

Tenemos una gran cantidad de valiosas herramientas a nuestra disposición, pero todavía no han llegado a través de las normas en su sentido más básico, como se pretende en ISO. Por supuesto, el mundo en que vivimos no está exento de las normas, sino que son un sector específico y completamente desconocido para el público en general fuera de nuestras especialidades.

Esto se explica por dos factores: la falta de conocimiento general sobre la normalización y un enfoque profundamente arraigado que “queremos y sabemos cómo hacer todo”. Pero claro, esta perspectiva puede ser costosa: reinventar la rueda tiene un costo elevado y es una increíble pérdida de tiempo y esfuerzo. Nuestra empresa conoce la utilidad de las normas, pero tenemos que dar ese paso extra y alejarnos de nuestro enfoque sectorial hacia uno internacional.

Imagen perfecta

El organismo de normalización sueco, SIS, encapsula la esencia de la normalización en la imagen de un núcleo familiar - padre, madre, hija



“Un viejo amor no se olvida”

Así dice el refrán - y tampoco mi amor por la normalización. Los recuerdos, la sabiduría y el conocimiento emergen a la superficie de vez en cuando en mi nueva vida, y me gusta mantenerlo, ¡por eso soy un gran fan de *ISOfocus*! Tengo que confesar que cada mes tengo ganas de sumergirme en la nueva edición y enriquecer mi mente con un tema que ahora está cada vez más alejado de mis actividades diarias. Tanto es así que ahora puedo estar hablando con mi esposa, mientras voy rasgando la envoltura plástica de la revista con el dedo índice antes de zambullirme en la lectura. ¡Para mí, este es un momento especial!

e hijo - disfrutando del sol en un hermoso día de verano en el campo sueco. En este cuadro idílico, hay una cortadora de césped, juguetes, una casa y un barco en el lago, cada uno identificado por una burbuja con la lista de las numerosas normas que los apoyan. Sin embargo, la familia feliz parecía felizmente ajena a las normas que “permiten” este cómodo estilo de vida. ¡Esta es una historia muy bien conocida por la comunidad de la normalización! Mirando esta imagen desde la distancia, me doy cuenta de que captura no sólo la misión de la normalización, sino también sus deficiencias. La evidente “falta de conciencia” enfatiza que muchos de nosotros todavía no hemos comprendido, el verdadero significado y la importancia de las normas. Aunque no he encuestado a mis 1 200 colegas, creo que la mayoría se ajusta al perfil de la corriente principal. Durante las reuniones, trato de cambiar este estado de las cosas, dando a conocer las normas y cómo hacer una diferencia. Uno de mis viejos trucos es mencionar la ISO 9001 ... para obtener un “ah, por supuesto!”. Por desgracia, la conciencia se detiene en esta exclamación. Esto demuestra la incomprensión fundamental del valor y el papel de las Normas Internacionales, un hecho que no va a cambiar simplemente al animar a mis colegas a comprar una norma.

Eligir los factores de éxito

Ahora que soy un “usuario” de las normas, soy más consciente de la capacidad de ISO para detectar, capturar y elaborar tendencias sostenibles para las empresas y la sociedad. La norma ISO 26000 sobre responsabilidad social (RS) es un excelente ejemplo de la capacidad de ISO para identificar y elegir los factores de éxito. A pesar de la crisis

Muchos de nosotros no hemos comprendido la importancia de las normas.



económica actual y las condiciones adversas de su actividad, un número considerable de empresas danesas - incluyendo nuestra empresa - están haciendo esfuerzos sistemáticos para documentar la responsabilidad social. Estos esfuerzos se sustentan en la firme convicción de que, al hacerlo, vamos a añadir valor a nuestros clientes y mejorar nuestra posición en el mercado. Cuando asumimos el reto, yo tenía muchas ganas de participar y hacer frente a la responsabilidad social desde un punto de vista práctico. Pero me sorprendí al descubrir que nuestros esfuerzos estaban siendo impulsados por consideraciones generales y los objetivos amplios sin utilizar la inspiración y guía de ISO 26000, que nadie había oído mencionar. ¡Fue una revelación para mis colegas! Les di una copia de la norma y la utilicé para estimular, facilitar y sistematizar nuestra tarea. La buena noticia fue que la norma resultó muy útil. La mala noticia fue no haber contado con ella desde el principio, ya que nos habría ahorrado mucha energía. ISO tiene todavía un largo camino por recorrer para que su labor sea más visible y accesible, especialmente en los niveles operativos y de los usuarios. Pero esto no es por falta de intentos ya que ISO ha desplegado una gran cantidad de recursos y energía en difundir su marca. Las normas no son un tema fácil

para comunicar, porque son abstractas y técnicas, y debido a la amplitud de su alcance. Solía decir: "Lo que usted desea, ¡lo tenemos!" Como si no fuera lo suficientemente complejo, la comunicación exitosa también requiere el esfuerzo coordinado de la Secretaría Central de ISO a nivel internacional y de los organismos miembros de la ISO a nivel nacional.

Para concluir, me gustaría dejarle con este pensamiento: Yo sé que usted está trabajando duro y está haciendo un trabajo bueno y valioso, pero ¡no puede dormirse en sus laureles! Siga adelante y acelere el ritmo ya que el camino aún es largo. En el mundo actual, si no se está adaptando y creciendo, corre el riesgo de fracasar. El mundo necesita de los esfuerzos sostenidos de ISO para ayudar a los clientes a aprovechar plenamente los beneficios de las normas. La continuidad del negocio, en particular, es un área en la cual ISO puede tener un impacto significativo. Una vez que las empresas se recuperen de la tormenta que se ha estado azotando desde 2008, van a sacar lecciones de esta experiencia amarga: la vigilancia y la transparencia constante son requisitos previos para poder hacer frente a los rápidos, a menudo inesperados cambios en el actual mundo globalizado.



6 cosas que debe saber acerca de Alexane Rosa

Alexane, una diseñadora gráfica de 24 años, nunca imaginó tener una carrera en la normalización.



Photo: Jo Simoes



Es su primer trabajo luego de graduarse.



Es ilustradora de dibujos animados



Es la persona más joven del personal de la Secretaría Central de la ISO

Lo que comenzó como una pasantía en la Secretaría Central de ISO terminó siendo el sentido y el fin para la joven profesional. Aquí, Alexane nos cuenta las seis cosas que usted debe saber acerca de ella y su trabajo.



Forma parte del equipo que lidera el nuevo diseño de ISOfocus.



Su trabajo fue presentado en la televisión suiza.



Integra un grupo de teatro amateur



Era del Hidrógeno

El hidrógeno es una fuente importante de energía que puede ser quemado para producir energía sin impacto negativo en el medio ambiente, a diferencia de la energía producida por la quema de combustibles fósiles. El gas hidrógeno puede ser fácilmente producido mediante la división del agua en sus elementos constitutivos - hidrógeno y oxígeno.

En un nuevo artículo en la revista Nature Chemistry publicado a principios de este año, científicos de la Universidad de Glasgow explicaron cómo se las arreglaron para replicar la forma en que las plantas utilizan la energía del sol para dividir las moléculas de agua en hidrógeno y oxígeno en diferentes momentos y en distintas ubicaciones físicas. Los expertos anunciaron la importancia de este descubrimiento, diciendo que podría transformar al hidrógeno en una fuente más práctica de energía. ¿Qué significa esto para la industria del hidrógeno? ¿Finalmente llegó la era del hidrógeno? *ISOfocus* se sentó con el Dr. Andrei Tchouvelev, el nuevo Presidente del comité ISO/TC 197 *Tecnologías de hidrógeno*, para discutir ideas que hacen reflexionar sobre el futuro del hidrógeno y los desafíos más apremiantes para las normas.

ISOfocus: ¿Qué debe ocurrir para que las tecnologías del hidrógeno sean más ampliamente utilizadas?

Andrei: La velocidad de la “era del hidrógeno” - para utilizar el término del científico en hidrógeno e ingeniero David Sanborn Scott - dependerá en gran medida de las políticas de energía y medio ambiente a nivel local, regional e internacional.

Hay gente, y me incluyo, que afirman que el hidrógeno no compite en igualdad de condiciones. Los hidrocarburos siguen beneficiándose de importantes subvenciones del gobierno, ya sea de forma abierta o encubierta. El hidrógeno, incluyendo las células de combustible de hidrógeno (véase la página 38), presenta una solución obvia a ambos desafíos económicos y medioambientales. Pero en este difícil clima económico, el medio ambiente no es una prioridad. Sin embargo los tiempos están cambiando. El reciente resurgimiento del gas natural como tecnología de **transición (por hidrógeno) para las necesidades de energía indica que se ven cambios positivos en el horizonte. Además, los recientes tremendos avances en las celdas de combustible**

Las notables posibilidades del hidrógeno me fascinaron desde el principio

de hidrógeno para propósitos de manejo de materiales y la evolución constante de los fabricantes de automóviles y las compañías de gas y energía industriales, que están trabajando para que los vehículos de celdas de combustible de hidrógeno en el mercado dentro de un marco de tiempo 2015-2020, sugieren que la “era del hidrógeno” ¡puede llegar en nuestras vidas!

Como nuevo Presidente del ISO/TC 197, ¿cuáles son sus principales áreas de enfoque? ¿Qué cosas nuevas o diferentes le gustaría que abarquen las Normas Internacionales?

Como nuevo Presidente, tengo la suerte de contar con Jim Ferrero de BNQ, como Secretario de nuestro comité. Jim y yo hemos trabajado juntos durante nueve años en funciones similares para el comité canadiense espejo nacional de ISO/TC 197. Así que estoy muy contento de que ahora podamos continuar nuestra colaboración en el plano internacional.

En septiembre de 2012, cuando Jim y yo tomamos el comité, rápidamente nos dimos cuenta de que teníamos que centrarnos en dos áreas clave:

- Social: mejorar la colaboración, el trabajo en equipo y los conocimientos técnicos
- Técnica: mejorar la calidad técnica de los productos de nuestro comité

Con un fuerte apoyo de los participantes del comité, hemos puesto en marcha hoy una nueva estructura que se encarga de estas áreas clave. Colaboración, trabajo en equipo, basarse en la evidencia y mejores prácticas son las cuatro palabras clave que están impulsando nuestro trabajo. Estas medidas nos permiten no sólo mejorar la colaboración interna, sino también aumentar la participación de las partes interesadas atrayendo nuevos enlaces y cultivando los antiguos.

La normalización es una herramienta poderosa. Es también un arma de doble filo. Puede fomentar la innovación, pero, si se utiliza incorrectamente, también puede obstaculizar el progreso. Lo que muchas personas no se dan cuenta es que la normalización se enfrenta al mismo dilema “la gallina



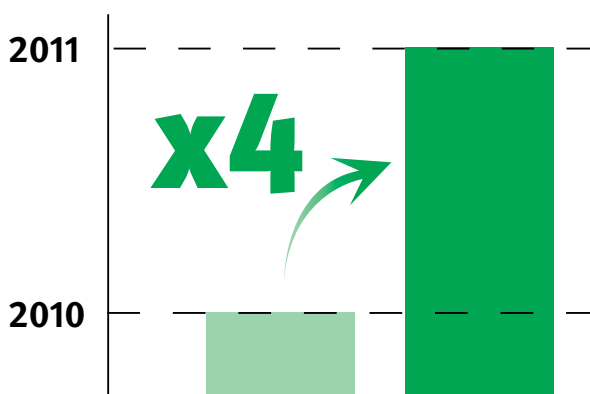
El Dr. Andrei Tchouvelev, nuevo Presidente del ISO/TC 197, Tecnologías de Hidrógeno.

Los envíos de celdas de combustible en el mundo aumentaron en

**214 %
entre 2008 y 2011**

Fuente: Departamento de Energía de los EE.UU., informe publicado en julio de 2012.

Capital de riesgo global e inversiones de capital privado en hidrógeno y celdas de combustible



Fuente: Departamento de Energía de los EE.UU., informe publicado en julio de 2012.

o el huevo” experimentado por los vehículos de hidrógeno y la puesta en marcha de su infraestructura .
¿Qué debe venir primero?

Por ejemplo, una norma prescriptiva prematura basada en las prácticas de trabajo en curso y el conocimiento limitado puede obstaculizar el progreso y la innovación, especialmente en áreas de nuevas tecnologías. El hidrógeno no es una excepción. Utilizado por la industria desde hace más de cien años, el hidrógeno tiene una perspectiva diferente hoy en día con las nuevas oportunidades de mercado y una base de usuarios más amplia. Esto requiere un enfoque innovador para asegurar que las tecnologías del hidrógeno alcancen su máximo rendimiento sin comprometer la seguridad.

En mi opinión, el enfoque por ahora debe estar en las normas de componentes, donde los requisitos son en gran medida independientes de las condiciones locales. Y cuando se trata del apoyo al despliegue de la infraestructura, la orientación oportuna que consiste en conocimientos y mejores prácticas podría servir como una herramienta útil para la industria y los reguladores. Esto daría tiempo para realizar ensayos en campo de estas recomendaciones y promover las mejores prácticas, sin restringir demasiado la innovación y la experimentación. Las opciones ganadoras podrían ser formalizadas en una Norma Internacional.

¿Cómo surgió su interés en el desarrollo de las tecnologías del hidrógeno? ¿Qué posibilidades de esta tecnología le excitan más?

Creo que fui muy afortunado. Hace treinta años, fui contratado como asistente en ciencia y tecnología por parte de uno de los “padres” de la economía internacional de hidrógeno, el profesor Valery Legasov. Para calificar, escribí dos ensayos, uno sobre la producción de hidrógeno por electrólisis del agua y el otro sobre la seguridad del hidrógeno. Estas dos áreas más tarde se convirtieron en el foco de mi carrera profesional.



La ventaja del hidrógeno

Los vehículos eléctricos de célula de combustible (FCEV, por sus siglas en inglés) tienen muchas ventajas sobre los vehículos a combustibles convencionales y a batería. No tienen emisiones del tubo de escape y, si el hidrógeno se produce a partir de fuentes renovables, pueden proporcionar realmente movilidad libre de emisiones. A diferencia de los vehículos a batería, su alcance es comparable a los vehículos a gasolina ya existentes y pueden reabastecerse en minutos. Aunque son caros y sólo están disponibles en mercados limitados, varios de los principales fabricantes de automóviles siguen comprometidos con la producción de cantidades comerciales en 2015.

Fuente: www.fuelcells.org

Las notables posibilidades del hidrógeno como vector energético universal, me fascinaron desde el principio. El modelo de economía del hidrógeno clásico desarrollado en la década de 1970 consistió en acoplar la energía nuclear y la electrólisis del agua para generar hidrógeno durante las horas no pico, cuando la demanda de electricidad es baja. La idea era entonces usar luego hidrógeno para generar electricidad en las horas pico, cuando el costo es más alto. Este modelo, conocido como corte de picos, evita la necesidad de hacer seguimiento de carga por las centrales nucleares y ayuda a sustituir los hidrocarburos (petróleo y gas) en el pico de producción de electricidad.

La belleza y la flexibilidad de este concepto es que funciona igual de bien con las fuentes de energía renovables (RES por sus siglas en inglés). El hidrógeno es una forma perfecta e inteligente de almacenar la energía RES que luego podría ser distribuida y/o utilizada en plaza en caso de necesidad. Ninguna otra opción presenta una combinación tan única de almacenamiento de energía y oportunidades de contar con portadores energéticos. **EGD**



ISO 20121 gana en Eurovisión

Nadie sugirió que convertir al Festival de la Canción de Eurovisión 2013, que reunió a más de 100 000 visitantes en la ciudad de Malmö (Suecia), en un evento sostenible sería simple.



Hacer que Eurovisión sea sostenible no fue fácil. Se debía tomar en cuenta los alimentos y bebidas, el transporte, la energía, la eliminación de residuos y mucho más. Pero Susanna Winblad, gerente de proyecto de la Ciudad de Malmö, asumió el reto, armada solamente con la norma ISO 20121 y la convicción de que hacer lo correcto debería ser fácil. El resultado: una experiencia positiva e inspiradora. Aquí comparte con nosotros sus consejos, lecciones aprendidas y otras curiosidades útiles.

ISOfocus: ¿Por qué Eurovisión decide utilizar la norma ISO 20121?

Susanna: Nos pareció que era una oportunidad para mejorar el perfil como un destino verde de la ciudad de Malmö. La norma es una herramienta que nos ayuda a destacar los temas de sostenibilidad en nuestra comunicación con los socios y con los servicios de adquisición.



Susanna Winblad, Project Manager for the City of Malmö, Sweden.

¿Puede describir algunas de las iniciativas adoptadas?

En Malmö creemos que hacer lo correcto debería ser fácil, así que hicimos que “actuar de forma sostenible” sea libre de estrés para los participantes y el personal con las siguientes iniciativas:

- **Transporte que fluya:** aseguramos transporte público gratuito y fácil para todos los delegados y la prensa, y animamos a los visitantes a tomar el tren hacia la sede.
- **Alimentos deliciosos y ecológicos al mismo tiempo:** servimos, recomendamos y promovimos alimentos ecológicos y de producción local.
- **Agua del grifo embotellada:** repartimos botellas rellenas a los representantes de la prensa y a los delegados, y pusimos grifos de agua segura fácilmente disponibles en lugares clave.
- **Recíclalo:** facilitamos el reciclaje para los participantes.
- **Educación:** enseñamos a todos los voluntarios (550 personas) acerca de la sostenibilidad y cómo convertirse en modelos a seguir

¿Cuál fue el mayor desafío con el que se encontraron?

Fue difícil pensar en metas medibles en la definición de la sostenibilidad social y económica.

ISO 20121 – Datos básicos

Título completo

ISO 20121:2012, *Sistemas de gestión de la sostenibilidad de eventos. Requisitos con recomendaciones de uso*

Objetivo

Guía y apoya a los organizadores de eventos que deseen integrar la sostenibilidad en sus actividades.

¿Cuándo se publicó?

2012

Ejemplos de los primeros en adoptarla

Olimpiadas de Londres 2012 (LOCOG), Presidencia danesa del Consejo de la UE, Manchester United Ltd, Estadio Croke Park Sports (cuarto más grande de Europa), Festival de Eurovisión 2013



Alentando a los visitantes a “seguir la corriente” y dejar sus coches

¿Cuántas personas trabajaron en el proyecto?

He trabajado a tiempo completo durante el proyecto y tenía un ayudante que trabajaba en el 20% de la implementación.

¿Cuáles fueron los principales resultados e impactos?

Todavía no se ha terminado su implementación, pero aquí se pueden citar algunos ejemplos:

- Implantación de un nuevo sistema de boletos para el transporte público que ayudó a evitar largas colas y complicaciones
- Desarrollo de un nuevo sistema de reciclaje para eventos que tenemos previsto volver a utilizarlo en el futuro
- Se sirvieron 80 000 tazas de café ecológico y de comercio justo
- El uso de botellas rellenables con agua de grifo, que tienen 1 000 veces menor impacto en el medio ambiente que el agua embotellada en fábrica

¿Tiene algún consejo o recomendación para los usuarios de la ISO 20121?

La comunicación con todos los actores es muy importante. Y estar al tanto de las tareas delegadas a otras personas en la organización, para que la sostenibilidad siempre sea un valor fundamental en el proyecto. Por encima de todo, ¡no apuntar demasiado alto, y celebrar sus éxitos! **ML**



Llene sus botellas en esta estación de agua corriente.



Los protectores solares muestran resultados

Según un nuevo estudio, el uso diario de protectores solares retarda el envejecimiento de la piel. A pesar de que los dermatólogos vienen aconsejando a las personas de usar protectores solares para prevenir el envejecimiento, este es el primer estudio que demuestra el efecto real en la apariencia de la piel, dijeron los investigadores. Según el estudio de protectores solares en *The Annals of Internal Medicine* (ver www.annals.org) las personas asignadas a utilizar protector solar todos los días tenían perceptiblemente una piel más fuerte y más suave que las personas asignadas a mantener sus prácticas habituales.

En el estudio participaron 900 personas de raza blanca mayores de 25 a 55 años en Australia, con un factor de protección solar o SPF, de 15. La mayoría tenía la piel clara, y casi todos quemados por el sol. La mayoría utiliza protector solar al menos una parte del tiempo, y dos tercios usan sombreros cuando están al sol.

La evaluación de la eficacia de los productos de protección solar es reconocida como un importante problema de salud pública. Y gracias a las Normas Internacionales ISO, los consumidores pueden estar seguros de que el índice de protección anunciado en productos de protección solar es equivalente en todo el mundo - ¡haciendo las vacaciones sea más fáciles y sin complicaciones!

90%
de los cánceres de piel no melanoma se asocian con la exposición a la radiación de los rayos ultravioleta (UV)

Fuente: Agencia de Protección Ambiental de los EE.UU.

El transporte en Montreal se maneja con ISO 14000

La agencia que opera autobuses y la red de metro de Montreal, *Société de transport de Montréal (STM)*, mejorará su sistema de gestión ambiental basado en la norma ISO 14001 como parte de su Plan de Desarrollo Sostenible recientemente estrenado.

El Plan de Desarrollo Sostenible, que entrará en vigor hasta el 2020, establece una serie de medidas destinadas a reducir la huella ecológica de la Corporación de Transporte. Además de actualizar su sistema de gestión ambiental basado en la norma ISO 14001, el Plan pretende aumentar la tasa de recuperación de materiales residuales del 63% al 80%, en línea con los objetivos fijados por el gobierno de Quebec y la ciudad de Montreal.

Fuente: Société de transport de Montréal

En la montaña rusa, nos aferramos a las normas

Sea que le guste destrozar las cuerdas vocales o apretar la mandíbula o pasar el rato en silencio aterrorizado, las atracciones mecánicas siempre provocan una descarga de adrenalina. Según CNN, los especuladores dicen que 2013 será una temporada ruidosa para las montañas rusas. Algunas de las más temibles ya se han estrenado. Con cientos de millones de personas en todo el mundo cada año en las montañas rusas, la seguridad de los juegos mecánicos y dispositivos es esencial. Para abordar estos temas, el comité técnico ISO/TC 254, *Seguridad de los juegos mecánicos y dispositivos de entretenimiento*, está desarrollando normas sobre:

- Efectos biomecánicos en los pasajeros de juegos mecánicos
- Diseño y fabricación de juegos mecánicos
- Funcionamiento de juegos mecánicos

¡Buenas noticias para los amantes de grandes emociones! Las lesiones en los mil millones de ciclos de paseos en los parques de atracciones extremos son cien veces menores que en el transporte aéreo y mil veces menores que en el transporte automotor.

Juego de niños

¿Cómo enseñar a los niños sobre las normas? Hay que hacerlos jugar por supuesto. Ese fue el desafío que Internorm asumió con más de 1500 niños durante las jornadas de puertas abiertas de la Universidad de Lausanne (UNIL), Suiza.

Los juegos, que tenían un tema marítimo, animaban a los niños a actuar ya sea como la tripulación o los pasajeros de un barco que se está hundiendo.

El reto de la tripulación involucraba cerrar una puerta grande para evitar que el agua entre. Los niños pronto descubrieron que los nudos y los pernos no estaban normalizados y que se requerían cuatro tipos diferentes de llaves para cerrar la puerta. Una caja de herramientas estaba cerca, pero una vez más, la ausencia de normas significaba que no todas las llaves estaban donde deberían estar. Mientras los niños corrían por todas partes buscando las herramientas necesarias, se hizo evidente que se necesitan normas para asegurar la supervivencia en caso de emergencia.

Del mismo modo, los pasajeros en el barco que se hunde aprendieron la importancia de las medidas de seguridad y gestión de riesgos.

Financiado por UNIL, Internorm tiene como objetivo aumentar la comprensión y la participación de la sociedad civil en materia de normalización. “El proyecto es una plataforma de intercambio de conocimientos que reúne a expertos y establece el conocimiento de los grupos de la sociedad civil, como los consumidores, organizaciones ambientales, sindicatos y otras personas”, dice Jean-Christophe Graz, director del proyecto.

Para obtener más información sobre Internorm consulte: www.unil.ch/vei/internorm



¡Los niños tienen la palabra!

Hablamos con algunos de los niños durante las jornadas de puertas abiertas UNIL, y aquí está lo que han dicho .

¿Qué normas inventarían?

“A respetar las normas.” Daphina, 12

“No botar cigarrillos en el suelo”

Daniel, 12

“Respetar la ley. No insultar ni criticar

a la gente” Elma, 12

¿Qué sabían sobre las normas antes de hoy?

“Que tienen algo que ver con la seguridad.” Elinor, 12

“Nada.” Adrian, 12

“Las señales de salida y muchos otros símbolos.” Daniel, 12

¿Qué han aprendido hoy?

“Que hay que respetar las normas, incluso si uno no quiere, ya que de lo contrario puede ser peligroso.”

Aurelia, 12

“El uso de normas es bueno. Ellas nos ayudan y facilitan el trabajo.”

Daniel, 12

“Que las normas son las cosas que todos pueden reconocer, en todos los países.” Adrien, 12



Lo que el médico recetó

ISO cuenta con más de 1200 normas que se centran en temas relacionados con la salud, incluyendo odontología, dispositivos médicos, informática de la salud, medicinas tradicionales y mucho más.

Ellas nos ayudan a:

- Armonizar las prácticas médicas a nivel mundial - para que podamos estar seguros de que nuestra asistencia médica será la misma en todas partes
- Proteger la salud y la seguridad de los pacientes y de los profesionales de la salud
- Apoyar el intercambio eficiente de información y protección de datos
- Mejorar la calidad de la atención

¡Eche un vistazo a nuestro nuevo folleto para aprender acerca de las normas de salud que son importantes para usted!

www.iso.org/iso/health



¡Médicos y cirujanos!

¿Conocían ustedes estas normas que salvan vidas?

- ISO 6009 establece un código de color para la identificación de jeringuillas hipodérmicas para un solo uso.
- ISO 7864 especifica los requisitos para jeringuillas hipodérmicas estériles para un solo uso, incluyendo componentes, tamaño, color, tubo, funda de la aguja, almacenamiento, embalaje para transporte, etc.
- ISO 7886 describe los requisitos para jeringuillas hipodérmicas estériles para un solo uso de plástico para la aspiración o inyección de fluidos, incluyendo la limpieza, lubricante, rendimiento, envasado, etiquetado, etc.

Soy una enfermera...

...¿Qué normas debería conocer?

- Requisitos y ensayos de los sistemas de inyección por aguja para uso médico (Serie ISO 11608)
- Especificaciones para catéteres intravasculares (Serie ISO 10555)
- Directrices para la evaluación de las ayudas para la absorción de la orina (ISO 15621)



Como un auxiliar de enfermería que trabaja en una sala médica, agradezco las normas como ISO 8537 (jeringuillas de insulina) e ISO 23907 (prevención de lesiones con recipientes para objetos punzantes), que garantizan que los productos que tienen un impacto importante en nuestras vidas diarias de trabajo son seguros y eficaces. Me preocupa que el conocimiento de las normas es bajo en el sistema sanitario ya que esto hace que sea más difícil para los médicos comprender las exigencias que se pueden hacer sobre los productos y verificar que cumplen con las normas.

Ena Nilsson, Asistente de Enfermería, Hematología/Nefrología Ward, Suecia



Autodiagnóstico más preciso para pacientes con diabetes

¿Sabía usted?

Es posible que como diabético este aliviado al saber que su sistema de inyección cumple con la serie ISO 11608

La nueva versión de una norma ISO para autodiagnóstico en los sistemas de vigilancia de glucosa requiere que los fabricantes garanticen aún mayor precisión en sus resultados de ensayos. Las mediciones de glucosa más precisas ayudarán a los pacientes a regular mejor su diabetes gracias a decisiones de tratamiento más informadas que pueden, por ejemplo, afectar a la ingesta alimentaria y las dosis de medicamentos, especialmente la insulina. ISO 15197:2013 (requisitos para los sistemas de monitoreo de glucosa en la sangre para la diabetes mellitus) se diferencia de su versión de 2003, en los siguientes puntos:

- La precisión de los sistemas de medidores de glucosa ha aumentado, en particular, para los valores de glucosa mayores que 75 mg/dl (4,2 mmol/l).
- Los fabricantes de sistemas de medidores de glucosa deben asegurarse de que su tecnología mejora la exactitud del +20% al +15%.
- A la nueva versión se le atribuye el 99% de los resultados en comparación con 95% para la anterior.
- Por primera vez, la norma proporciona criterios de aceptación formales para la exactitud de medición en lo que respecta los ensayos realizados por los pacientes y la evaluación de interferentes (incluyendo hematocrito).

Soy un fisioterapeuta...

...¿qué normas debo tener en cuenta?

¿Sabía usted que ISO tiene un comité entero que desarrolla normas para productos de asistencia utilizados por las personas con discapacidad? Si usted está en el negocio, debería echar un vistazo a las normas que explican los requisitos y métodos de ensayo para asistentes para caminar manipulados con ambos brazos, incluyendo:

- Andadores (ISO 11199-1)
- Andadores con ruedas (ISO 11199-2)
- Andadores con apoyo para la parte superior del cuerpo (ISO 11199-3)

Para encontrar una norma,

visite el catálogo de ISO o al miembro nacional de ISO en su país:

www.iso.org/catalogue o
www.iso.org/isomembers



ISO 50001 sopla su segunda vela

Como dice el refrán, “el tiempo vuela cuando uno se divierte”, pero parece también que puede volar cuando se está cambiando el mundo. La norma sobre Sistema de Gestión de la Energía ISO 50001 cumplió dos años en junio. Apenas a la mitad del primer año después de su publicación, celebramos el hecho de que al menos 100 organizaciones ya habían adoptado la norma. Hoy, que podemos tener aún más confianza. Alrededor de junio de 2013, más de 3 000 organizaciones de 60 países estaban cosechando los beneficios de la ISO 50001, aumento de la eficiencia energética, reducción de costos y mejora del desempeño energético, según Reinhard Peglau, Tercer Oficial Científico en Gestión Ambiental de la Agencia Federal Alemana de Medio Ambiente. Si esta tendencia continúa, la norma podría tener una relación con hasta un 60% de la energía mundial

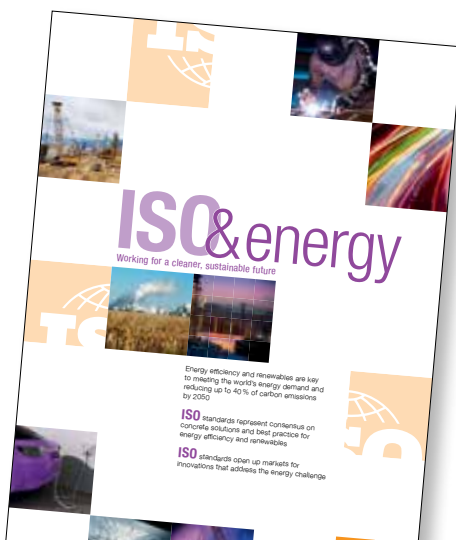
¿Cuáles son las normas sobre energía que usted necesita ?

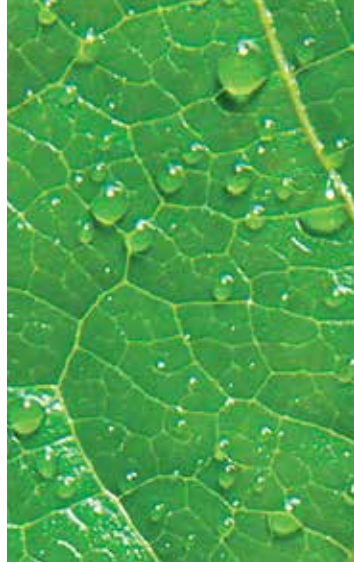
Más de 150 normas ISO abordan la eficiencia energética y las energías renovables. Estas van desde la norma de sistema de gestión de la energía ISO 50001, que puede ser utilizada por organizaciones en cualquier sector, hasta las normas específicas a ciertas industrias, tales como construcción, transporte, industria, tecnología de la información y muchas más. Para saber cuáles son las normas ISO que pueden ayudar a su negocio a crear un futuro energético más brillante, visite nuestro nuevo folleto : www.iso.org/iso/energy.

¿Ha visto nuestro nuevo vídeo ?



Kirsi es la mamá de Suvi y proviene de Finlandia. Ella es gerente de programas en ISO y trabaja en soluciones energéticas. En este vídeo, Kirsi y su hija hablan sobre las normas que necesitamos con el fin de lograr una futura energía limpia. Véalo ahora escaneando el código QR o visitando www.iso.org/youtube. Y si le gusta, ¿por qué no compartirlo ?





Paquete para las PYME

Por primera vez,
usted puede
comprar estas
dos publicaciones
juntas.

Implementar dos de nuestras normas más populares, ISO 9001 (gestión de la calidad) e ISO 14001 (gestión ambiental), a menudo puede ser difícil para las pequeñas y medianas empresas (PYME) debido a la falta de tiempo y recursos. El *paquete ISO 9001 e ISO 14001 para las PYME* puede ayudar. El paquete contiene dos publicaciones (*ISO 9001 para los pequeños negocios, ¿Qué hacer?* e *ISO 14001, una lista de verificación fácil de usar para pequeñas empresas*) que ayudan a descomponer el sistema de gestión en trozos manejables.

ISO 14001, una lista de verificación fácil de usar para pequeñas empresas es un conjunto de preguntas Si/No que lo conducen a través del desarrollo de un sistema de gestión ambiental en sencillos pasos. Contiene consejos útiles que explican lo que puede hacer cuando carece de información clave.

ISO 9001 para los pequeños negocios, ¿Qué hacer? contiene consejos de los expertos que desarrollaron la norma de gestión de la calidad. El manual sigue la estructura de la norma, que detalla en cada etapa lo que se necesita y cómo ponerlo en práctica.

Por primera vez, usted puede comprar estas dos publicaciones juntas por un precio de descuento de 69 de francos suizos (el precio regular por cada publicación por separado es de 88 de francos suizos).



Usted puede ver una muestra de una selección de páginas de estas publicaciones en el sitio web de ISO



870 millones

de personas en todo el mundo están crónicamente desnutridas

Fuente: FAO

Fomentando las normas alimentarias y el comercio

Unos 70 participantes representando 26 países del Caribe, América Central y América del Sur asistieron a un taller regional sobre las normas alimentarias y el comercio en La Habana, Cuba, en mayo de 2013.

Unos 70 participantes representando 26 países del Caribe, América Central y América del Sur asistieron a un taller regional sobre las normas alimentarias y el comercio en La Habana, Cuba, en mayo de 2013. Representantes del Codex Alimentarius y la Organización Mundial de Sanidad Animal (OIE) presentaron sus respectivos trabajos y facilitaron un intercambio de experiencias entre todos los asistentes. El taller concluyó proponiendo un plan de acción diseñado para mejorar el comercio de los alimentos en la región y todo el mundo. El plan de acción incluye la calidad de los alimentos y los aspectos de seguridad, así como posibles soluciones para coordinar y armonizar el trabajo de las diversas organizaciones involucradas. El taller fue organizado por ISO con el apoyo de la *Oficina Nacional de Normalización (NC)* y el apoyo financiero de la Agencia de Cooperación Sueca de Desarrollo Internacional (Asdi)

Día Mundial de la Alimentación 2013

Las Normas Internacionales desarrolladas por ISO proporcionan herramientas prácticas para implementar los objetivos del Día Mundial de la Alimentación, que se celebrará este año el 16 de octubre, bajo el lema “Sistemas Alimentarios Sostenibles para la Seguridad Alimentaria y la Nutrición”. El Día Mundial de la Alimentación 2013, organizado por la Organización para la Agricultura y la Alimentación (FAO) de las Naciones Unidas, ayudará a aumentar la comprensión de problemas y soluciones en el avance para terminar con el hambre



Los participantes del taller sobre normas alimentarias y el comercio en La Habana, Cuba.

Desenmascarando las normas de productos lácteos

Unos 200 participantes representando 24 países se reunieron en Rotterdam, Países Bajos, para la Semana Analítica anual organizada por la Federación Internacional de Lechería (FIL) e ISO. Combinar fortalezas, compartir recursos, y eliminar duplicidad con el fin de lograr mejores resultados son los principios rectores de la labor analítica que se reflejó a lo largo de esta semana en particular.

Las discusiones destacaron los progresos significativos realizados por FIL/ISO en el proyecto de la determinación de ácidos grasos en productos lácteos y fórmulas infantiles. Cabe notar además, los avances prometedores en la enumeración de bacterias del ácido láctico en cultivos iniciadores de productos de leche fermentada que conducirá a un completo estudio colaborativo en el tercer trimestre de 2013.

En un simposio de un día, expositores de alto nivel abordaron el papel de normalización en el comercio, subrayando la contribución de las normas a la seguridad alimentaria y la calidad, así como abordaron el comercio justo internacional. Todos estuvieron de acuerdo en que el logro de una armonización mundial requiere la colaboración entre expertos y organismos desarrolladores de normas, así como la participación de las partes interesadas, para ello se requiere una mayor promoción, en particular en los países en desarrollo.

La siguiente Semana Analítica FIL/ISO (15-20 de mayo de 2014) será organizada en Berlín, Alemania

La colección de normas ISO 22000 están disponibles en línea

La colección de normas ISO 22000 para las cadenas de suministro de alimentos inocuos ya está disponible en la Plataforma de Navegación en Línea de ISO (OBP).

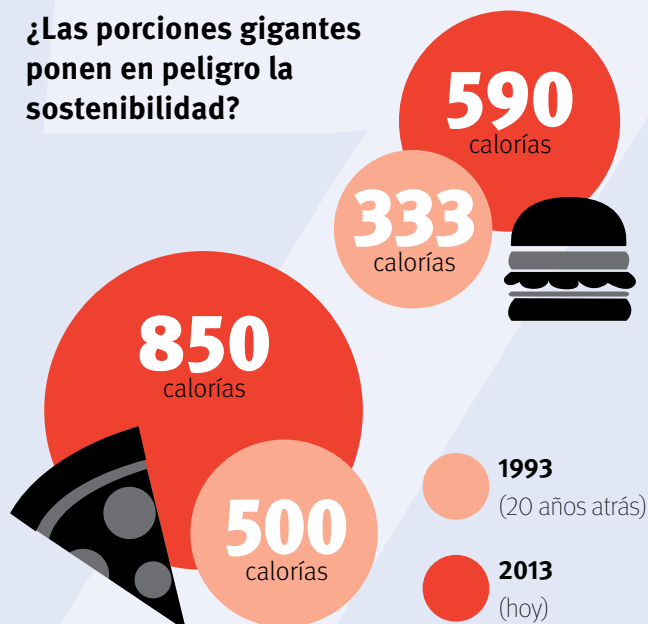
Diseñada para ayudar a las empresas en la cadena alimentaria a aplicar los sistemas de gestión de la seguridad de los alimentos, la nueva colección da acceso a los ocho normas e informes técnicos que componen la familia ISO 22000 actualmente. Le ayudará a conseguir control en los riesgos de seguridad de sus alimentos y proporcionar constantemente productos finales seguros que cumplan tanto las necesidades de los clientes como las de la industria.

Por una tarifa fija anual de 375 de francos suizos, usted puede acceder a este conjunto de normas desde cualquier computador o tableta, siempre y cuando tenga una conexión a Internet.

ISO 22000 es la última colección disponible en la Plataforma de Navegación en Línea, que ya cuenta con las populares familias de las normas ISO 9000 e ISO 14000.

Para obtener más información, acceda a: www.iso.org/obp

¿Las porciones gigantes ponen en peligro la sostenibilidad?



Fuente: NHLBI, Feb. 2013



Valor añadido de la colección ISO 22000

Como una herramienta única para ver las normas y publicaciones ISO, la OBP le permite:

- Acceder y ver en línea directamente en su biblioteca la cartera completa de las normas que componen familia de las normas de seguridad alimentaria
- Añadir normas nuevas y actualizadas a su colección sin costo adicional
- Utilizar las opciones avanzadas de filtrado/búsqueda para tener un acceso más rápido y recuperar el contenido que usted necesita para su trabajo.

DÍA MUNDIAL DE LA NORMALIZACIÓN



**LAS NORMAS INTERNACIONALES
GARANTIZAN CAMBIOS POSITIVOS**

14 DE OCTUBRE DE 2013

