



#102

focus

Su acceso a las Normas Internacionales

Vistazo a la economía





18

ISOfocus Enero-febrero 2014 – ISSN 2310-7987

ISOfocus, la revista insignia de la Organización Internacional de Normalización, 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**
 Jefa de Comunicación y Estrategia de Contenidos | **Katie Bird**
 Editora en jefe | **Elizabeth Gasiorowski-Denis**
 Editoras | **Maria Lazarte, Sandrine Tranchard**
 Redactora y Correctora | **Vivienne Rojas**
 Diseñadores | **Xela Damond, Pierre Granier, Alexane Rosa**
 Traducción al español | **COPANT (Comisión Panamericana de Normas Técnicas)**

www.copant.org

Colaboradores | **Martin Beaver, Garry Lambert**

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 customerservice@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, 2014. Ninguna parte puede ser reproducida sin el permiso previo por escrito de la editorial. Si desea hacerlo, por favor contáctese 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®.

#102

ISO focus

Enero-febrero 2014



30



24



6



10

página 17

Siga el monociclo!
 Principales universidades japonesas se reúnen con ISO

página 33

China impulsa la cooperación
 Dando un paso adelante

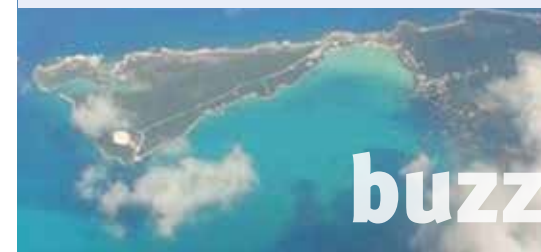
página 49

Proteja su información

- 4 Redes sociales
- 6 Comprender nuestros fracasos financieros
- 10 Luchar contra la falsificación
- 18 Construir con los BRIC
- 22 Las ciudades del futuro
- 24 El poder de las personas
- 30 El arte callejero revisita la imagen de la accesibilidad
- 34 Por una seguridad vial
- 38 Un profesor con una misión
- 42 Foro de directores generales en Costa Rica capturado en Instagram
- 44 ISO 22301, para salvar su negocio



34



buzz

En busca del mejor de los mundos



Elizabeth Gasiorowski-Denis
Editora en jefe de *ISOfocus*

¿Existe alguien en nuestro actual mundo globalizado que no haya sido afectado por la crisis financiera? Por más que pueda sonar a un cliché, probablemente no. Todos nosotros hemos sido afectados de una manera u otra. Si bien el nivel de sufrimiento no es el mismo, la confianza de todo el mundo ha sido socavada.

Sin embargo, en primer lugar, recapitulemos los hechos básicos. Seis años han pasado desde que la economía mundial entró en recesión. Oficialmente, la recesión terminó a mediados de 2009, pero estamos lejos de una recuperación completa. De acuerdo con las encuestas, el ciudadano promedio detecta el peligro. Más preocupante aún, una reciente encuesta encontró que el 61% de las personas creen que se avecina una catástrofe. Las cifras de desempleo tampoco son muy alentadoras. La Organización Internacional del Trabajo estima que, desde el comienzo de la crisis, la brecha global de puestos de trabajo se ha incrementado a 67 millones. Sin embargo, lo peor aún está por llegar. A pesar de la mejoría en el número de empleos en los últimos años, el desempleo mundial sigue siendo alto, se estima que estarán cesantes 208 millones de personas para el año 2015 y 214 millones de personas para el 2018.

Cuando uno lee este tema de *ISOfocus*, está tentado a cuestionarse: ¿Cómo pueden ayudar las normas? ¿Qué ocurriría si las normas se utilizaran más ampliamente? La respuesta es clara: mucho, sería muy diferente. Y esto no es una especulación. Lo sabemos porque una interesante investigación de organizaciones tales como el Banco Mundial y el Centro de Comercio Internacional muestra una y otra vez que las normas pueden hacer una diferencia positiva. John Wilson, un economista principal en el Grupo de Comercio Internacional del Grupo de Investigaciones para el Desarrollo del Banco Mundial, dice que la investigación muestra que las normas globales pueden impulsar el comercio. Esto, sugiere, puede ayudar a crear los tan necesarios puestos de trabajo para aliviar la pobreza y asegurar un mejor nivel de vida para todos.

La pregunta sigue siendo sin embargo: ¿Hay algo que podamos hacer? De hecho sí, sí hay. Existe una necesidad urgente de liderazgo para mostrar la importancia de las normas. En el futuro, tenemos que encontrar la manera de aumentar el uso de las normas por los gobiernos, las empresas y la sociedad. Tenemos que encontrar una manera de llevar las normas de la caldera de la sala de máquinas a los puestos de comando. Y tenemos que educar a nuestros jóvenes – los futuros líderes de este mundo – sobre el valor estratégico de las normas.

No me malinterpreten. Las normas no lo son todo ni la solución final de la situación económica. Las normas no invertirán el daño causado por la crisis financiera de 2008 o van a prevenir el potencial de una futura crisis. El mundo interconectado de hoy necesita ahora la confianza, honestidad y confiabilidad – las piedras angulares de la actividad económica. Debemos recuperar la confianza en nuestros sistemas financieros y en nuestras economías, y aquí es donde las Normas Internacionales pueden desempeñar un papel. Pero tenemos que actuar con rapidez, porque las apuestas son más altas que nunca. Y la urgencia de nuestra situación exige una respuesta global. EGD

La urgencia de nuestra situación exige una respuesta global.

Redes sociales



¡COMPARTA CON NOSOTROS SUS COMENTARIOS, IDEAS Y SUGERENCIAS!

@MariaLazarte
Administradora de las redes sociales de ISO



El símbolo misterioso

Desafiamos a nuestros fans de Facebook a que nos digan el significado de algunos símbolos gráficos de ISO. Nos impresionó el número y la creatividad de sus respuestas. Este es sólo un ejemplo de sus respuestas:

PERFECTO, SANDRA, BIEN HECHO!

YO TAMBIÉN QUIERO UN POCO!

TENGA CUIDADO, SON PELIGROSOS!

ENTONCES MEJOR EMPIEZA A CORRER

Sandra Glover: Es la determinación de una velocidad. Al igual que en una cortadora de césped, una tortuga es lenta y un conejo es rápido, de modo que cuanto más se acerca el acelerador hacia el conejo, más rápido ira.

J. David Mita Montero: Conejo a la parrilla... para degustarlo y rápido!

Oscar Eduardo Ríos Uribe: Cuidado, conejos salvajes.

Meetheen Mundeth: Voy a perseguirte.



Tomemos en serio los medios sociales

Los medios sociales ya no son de dominio exclusivo de los gurús de la tecnología. Cuando Twitter, siguiendo el ejemplo de Facebook, cotizó públicamente en la bolsa a finales de 2013, se convirtió también en un tema candente para Wall Street. Las acciones de la compañía en su primer día de cotización subieron de USD 26 a USD 45, casi el doble de su valor de entrada. Claramente, los inversores piensan que pueden sacar provecho en las redes sociales y lo están tomando en serio – y usted también debería hacerlo. Pregúntese esto: ¿Está sacando lo mejor de su presencia en los medios sociales?

De acuerdo, no es fácil. No existe una estrategia única para todos que usted pueda seguir, pero las iniciativas creativas de otras personas lo pueden inspirar. Es por esto que invitamos a una interesante mezcla de expositores al taller de medios de comunicación social que se llevó a cabo en 2013 en nuestro Foro de TI, Marketing y Comunicación. Para aquellos que no pudieron asistir, en la siguiente página encontrará algunos de los mejores consejos e ideas.

Y no se olvide: todo es una experiencia de aprendizaje. Así que sea creativo, anímese, tome riesgos y, lo más importante, diviértase!

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



FORO de TI, MARKETING Y COMUNICACIÓN

Dejándose llevar por la multitud

Cuando la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) utilizó una plataforma colaborativa para conseguir la retroalimentación de las comunidades de jóvenes, quedaron sorprendidos por la respuesta: más de 1 000 ideas únicas, 15 000 votos y 12 000 comentarios enviados.

Para saber más:

- <http://ideas.itu.int/>
- #BYND2015

GRACIAS @JOEGAYLORD87

Un pequeño lo hace

ICAN, una pequeña ONG en una gran misión para prohibir las armas nucleares, compensa sus mínimos recursos con un máximo de grandes ideas. Éstos son algunos de sus videos de bajo presupuesto que podrían activar su creatividad!

GRACIAS @DANIELA_VARANO



Twiplomacy

Después de analizar cómo los líderes mundiales, entre ellos el Papa y Obama, usan el Twitter, la Twiplomacy se dirige ahora a las organizaciones internacionales.

¿Quieres saber quién lo está haciendo mejor?

Obtenga el estudio completo aquí: <http://twiplomacy.com/>

GRACIAS @LUEFKENS

3 consejos

Estar presente en las redes sociales, eso está bien, pero no es suficiente, tenemos que crear enlaces: disfrutar de estas plataformas para el contacto, ampliar nuestro círculo y llenarnos de nuevas ideas.

¿Quiere ser escuchado? Entonces dé a su público lo que necesita. Sea relevante y, mientras usted lo hace, sea humano, amable y divertido.

El no estar en las redes sociales ya no es una opción: 77% de los líderes mundiales están en Twitter, llevando la diplomacia a un nuevo nivel. Así que si quieres ser parte del juego, es mejor empezar a jugar.

Comprender nuestros fracasos financieros

La crisis del crédito, crisis financiera, recesión
– o como usted quiera llamarla –
la crisis económica que comenzó en 2008 puso
en movimiento una cadena de eventos inquietantes.

Las dificultades que enfrentan hoy en día muchas mujeres y hombres que trabajan, las familias y las comunidades están vinculadas a la disminución del número de buenos puestos de trabajo, la disminución de los ingresos y el creciente costo de vida. Muchas familias viven en un estado de estrés financiero casi constante. Demasiados padres están pasando muchas noches en vela preguntándose cómo serán capaces de mantenerse a flote durante un mes más.

La Organización Internacional del Trabajo estima que desde el inicio de la crisis el déficit mundial de empleo se ha incrementado en 67 millones. A pesar de las mejoras de la situación del empleo en los últimos años, el desempleo mundial sigue siendo alto y se espera que se acerque a los 208 millones de personas cesantes en 2015 y 214 millones en 2018.

Así que la pregunta sigue siendo: ¿qué se puede hacer para impulsar la economía? En retrospectiva a esta media década, es evidente que se deben idear soluciones más creativas. Eso es exactamente lo que muchos economistas, y especialistas en exportación están defendiendo en el mundo entero. Para los grandes especialistas, tales como John Wilson y Khemraj Ramful, una solución podría ser la ampliación del uso de las Normas Internacionales para ayudar a impulsar el crecimiento económico a través del comercio.

Las bases del comercio internacional

John Wilson, principal economista del Grupo de Comercio Internacional del Grupo de Investigación del Desarrollo del Banco Mundial, ha subrayado que la economía mundial, aunque creciente, sigue siendo frágil, lo que subraya la necesidad de continuar con los esfuerzos para promover el crecimiento, reducir los costos de hacer negocios, y garantizar un entorno empresarial favorable. “Existe un rol aquí, yo creo, por las contribuciones de la reforma regulatoria, la armonización de normas con las internacionales, y otros pasos que pueden contribuir a la expansión del comercio – y apoyar el crecimiento económico”.

Wilson dice que la investigación demuestra que las normas globales pueden impulsar el comercio mediante la reducción de los costos del comercio, facilitar la integración en las cadenas globales de valor, y la apertura de nuevos mercados exteriores para las empresas. En particular, la investigación de comercio del Banco Mundial muestra que el comercio en el sector ITC, que es un contribuyente fundamental para la nueva economía mundial, se beneficia sustancialmente de la armonización de las normas¹⁾. Esto, sugiere, puede ayudar a crear los empleos que tanto necesitamos, fomentar la innovación y mejorar la productividad, y a su vez luchar contra la pobreza y conducir hacia mejores niveles de vida para todos.



En tiempos de dificultades económicas, cada vez más personas están optando por cultivar en sus propios jardines – literalmente.

También debemos tener cuidado, advierte Wilson, de asegurar que los países en desarrollo y las pequeñas y medianas empresas (PYME) sean capaces de participar en estas oportunidades y no estén excluidas debido a los costos fijos asociados a la adaptación a los procesos necesarios y a los métodos de producción.

Cuando se le preguntó cuál es la respuesta, el economista famoso por su trabajo con las normas rápidamente respondió: “la iniciativa de normalización global”.

El principal economista señala que revigorizar el comercio global puede ser un importante catalizador para el crecimiento sostenible. Pero ya que el crecimiento continúa, explica Wilson, y los aranceles globales siguen disminuyendo, las medidas no arancelarias, como las normas y las reglamentaciones técnicas, son cada vez más importantes – especialmente con la creciente importancia de las cadenas de suministro globales.

De hecho, las investigaciones de Wilson apuntan a significativos beneficios potenciales para el comercio mundial al hacer frente a las barreras no arancelarias. En un estudio, encontró que al mejorar la facilitación del comercio, a través de la modernización de las aduanas y entornos de comercio más fuertemente reglamentados, el comercio mundial se incrementaría en USD 377 billones²⁾. La armonización de las normas es una forma importante de reducir los costos del comercio, mejorar la eficiencia de la cadena de suministro, y alentar el crecimiento económico inclusivo y sostenible.

No subestimar a las PYME

La perspectiva económica de Wilson está en la misma línea de la del especialista en exportación Khemraj Ramful, Asesor Principal de Gestión de la Calidad de Exportación, en el Centro de Comercio Internacional. Ramful remarca que las PYME son esenciales en los programas de reducción de la pobreza debido a su potencial contribución al crecimiento económico. Al facilitar el acceso a la información sobre normas y reglamentos técnicos, ayudándoles con el cumplimiento de los requisitos de las Normas Internacionales y pavimentando el camino de los servicios competentes de evaluación de la conformidad, podemos ayudar a las PYME a desenvolverse en un mercado global cada vez más competitivo, para que puedan desempeñar su papel en el alivio de la pobreza. El Sr. Ramful también cree que la confianza entre socios empresariales todavía es deficiente, y que las normas son la siguiente solución. “Las normas internacionales ISO tienen un papel definido que desempeñar en la eliminación de obstáculos técnicos al comercio y en ayudar a las empresas en las economías en desarrollo a conectarse a las cadenas de valor globales. Implementar las Normas Internacionales puede ayudar a proporcionar esa confianza. “Para el ciudadano común, esto significa que las Normas Internacionales ISO pueden contribuir a la mejora de las exportaciones, lo que tendría un impacto en la creación de empleo y el alivio a la pobreza en las economías en desarrollo”.

Una participación rentable

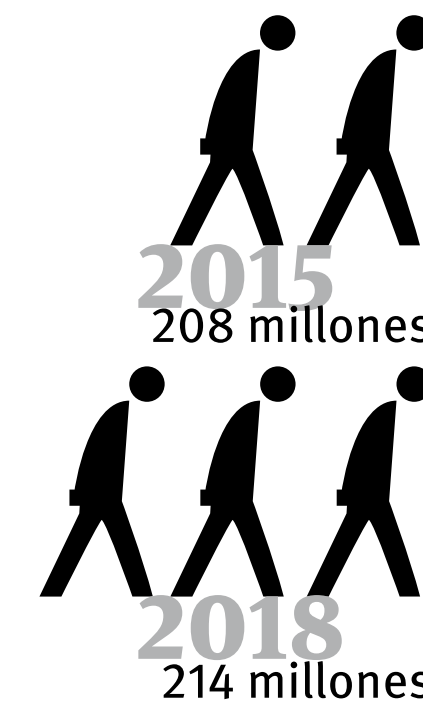
Cuando los señores Wilson y Ramful analizan nuestra acción colectiva hacia la recuperación y el crecimiento sostenido como alentadora, el académico más prominente de Europa que trabaja en el campo de la normalización, Knut Blind, sigue pronosticando un reto fundamental. En una reciente entrevista para hablar sobre los grupos de investigación en Berlín, Alemania³⁾, el Sr. Blind dijo que todavía no es fácil convencer a las empresas a participar en la normalización y enviar gente a los comités.

Aunque Blind presentó recientemente los resultados que muestran que el gasto de las empresas en investigación y desarrollo (I+D) se correlaciona positivamente con su inclinación a participar en las actividades de normalización, muchas empresas todavía dan prioridad a la realización de su propio departamento de I+D y a la protección de sus resultados mediante patentes en lugar de explotar las posibles sinergias a través de su participación en la normalización.

Estas conclusiones, de que algunas empresas todavía no están preparadas (o no están dispuestas) a participar en la normalización, son una llamada de atención para las organizaciones internacionales de normalización como la ISO. Si bien es claro que vale la pena para la mayoría de las empresas o economías enteras invertir en la normalización, muchos de los que deben participar no lo están haciendo. Esto destaca el hecho de que nosotros (y con esto me refiero a la comunidad de las Normas Internacionales) necesitamos invertir más en los esfuerzos de difusión para convencer a los directores ejecutivos, especialmente en las pequeñas y medianas empresas, sobre el valor de participar en la normalización.

La no participación activa en el desarrollo (y uso) de las Normas Internacionales depara una fragmentación de la producción y una marginación de los más débiles (PYMEs y países en desarrollo por igual) y probablemente conducirá a un menor crecimiento de la economía global. ¿No es tiempo de que todos actuemos? EGD

El desempleo mundial



(Fuente: OIT)

Las empresas
no están preparadas
(o no están dispuestas)
a participar
en la normalización.

- 1) Portugal-Perez, A., Reyes, J. and Wilson, J.S. (2009). “Beyond the Information Technology Agreement: Harmonization of Standards and Trade in Electronics”. Documento de trabajo e investigación sobre las políticas 4916. Banco Mundial.
- 2) Wilson, J.S., Mann, C.L. and Otsuki, T. (2005), “Assessing the Benefits of Trade Facilitation: A Global Perspective”. The World Economy, 28:841-8713
- 3) Grupos de investigación del Prof. Blind se encuentran en la Cátedra de Normalización de la Universidad Erasmus, la Cátedra de Economía de Innovación de la Universidad Técnica de Berlín y el Instituto Fraunhofer de Sistemas de Comunicación Abierta





Desde versiones falsas de los medicamentos Viagra y Xanax hasta imitaciones de relojes y bolsos de lujo, la falsificación está creciendo rápidamente y se convierte cada vez más en una floreciente economía del bajo mundo. Y mientras los falsificadores obtienen beneficios significativos, millones de consumidores están en riesgo por productos inseguros e ineficaces.

Quién no ha sentido la tentación de comprar un bolso o un reloj de diseñador falsos? Cuestan una fracción del costo de productos de diseño auténtico, que van desde los cientos hasta las decenas de miles según el diseñador, el estilo y los materiales utilizados. Pero existen muchas razones para no comprar imitaciones, en primer lugar, porque las falsificaciones perjudican a las personas y dañan la economía. A pesar de estar contra la ley, la falsificación es un gran negocio. Existen productos falsificados en prácticamente todas las áreas – comidas, bebidas, ropa, calzado, productos farmacéuticos, electrónica, autopartes, juguetes, monedas, billetes para los sistemas de transporte y conciertos, alcohol, cigarrillos, artículos de higiene, materiales de construcción y mucho, mucho más. Los falsificadores a menudo se aprovechan de los deseos de los consumidores por precios bajos, pero los consumidores tienen que reconocer que hay una diferencia real entre un precio barato y una ganga. Y los precios bajos ofrecidos por los falsificadores a menudo vienen a un costo muy alto para los demás.

Mientras que los falsificadores continúan cosechando beneficios significativos, millones de consumidores corren riesgos por productos inseguros e ineficaces. El Prof. Hyeonho Park, Director del Instituto de Ciencias de la Delincuencia en la Universidad de Yongin, Corea del Sur, dice que los riesgos para la salud asociados con la falsificación son diversos.

Luchar contra la falsificación

Los ejemplos incluyen cantidades letales de melanina en los preparados para lactantes, colorantes alimenticios rojos cancerígenos en Sudán, medicamentos con poco o ningún ingrediente activo, piezas de recambio de aviones que fallan y cables eléctricos deficientes que se incendian. Una de las formas más perjudiciales de los productos falsificados son los medicamentos fraudulentos. En los últimos años, ha habido un marcado incremento en la fabricación, el comercio y el consumo de estos productos a menudo con resultados perjudiciales, y a veces mortales.

El jugoso negocio de las falsificaciones

En 2012, la aduana de los EU y la Fuerza de Protección Fronteriza e Inmigración y Aduanas incautó 22 848 envíos de bienes falsificados valorados en USD 1.26 billones. Por desgracia, también sabemos que estos representan sólo un pequeño porcentaje del total del mercado de productos falsificados. A nivel mundial, el tráfico de mercancías falsificadas es mucho más grande, y creciente.

El tamaño de la industria de la falsificación es asombroso. Un informe de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OECD) reporta que el valor de las mercancías falsificadas que cruzaron

las fronteras internacionales es más de USD 250 mil millones en 2007. Eso es mucho más grande que otros flagelos de la economía del bajo mundo, como el contrabando de armas y la trata de personas. Incluso compite con el comercio internacional de drogas ilegales.

Brian Monks, Vice-Presidente de Operaciones de Lucha contra la Falsificación en Underwriters Laboratories Inc., ve un problema aún mayor: la falsificación se ha convertido en una de las principales actividades del crimen organizado.

“Hoy en día estamos viviendo ‘condiciones de tormenta perfecta’ globales para la oferta y la demanda de productos falsificados o pirateados. El robo de la propiedad intelectual es un delito internacional grave que ha alcanzado proporciones epidémicas y sigue creciendo sucesivamente cada año”.

“Esta actividad criminal es tan compleja, sofisticada y difícil de erradicar como lo son las operaciones de drogas ilegales. No sólo porque los productos falsificados roban miles de millones a la economía, sino que también ponen en situación de riesgo la salud y la seguridad de los consumidores y solventa al crimen organizado”. Y aún más preocupante, las autoridades de EU han informado que la venta de productos falsificados, incluyendo imitaciones de bolsos de marca, es una fuente de financiamiento de los grupos terroristas en todo el mundo.

El crimen del siglo

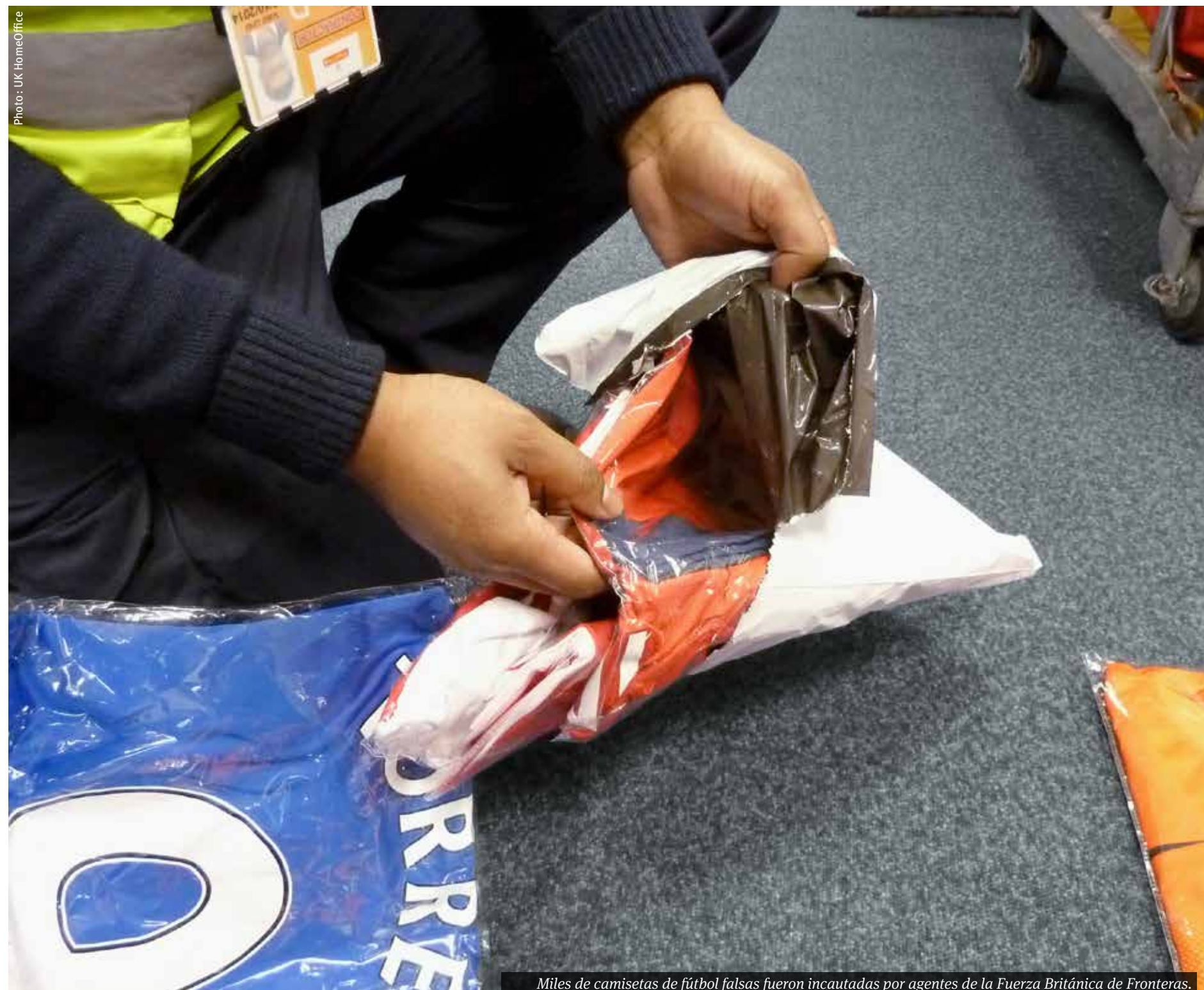
La falsificación de productos ha sido descrita apropiadamente por muchos como el “Crimen del siglo 21”. Su crecimiento ha seguido el crecimiento de la economía global y la externalización. Por ejemplo, dado que la producción se aleja de las empresas que originalmente diseñaron el producto, existen más oportunidades para que la corrupción y el fraude encuentren su camino en el proceso. Lo que es más, el Internet ha alimentado el alcance y el ámbito de la industria aún más.

¿Usted se puede preguntar dónde está el daño? La verdad del asunto es bastante sorprendente. Las falsificaciones crean un comercio clandestino que priva a los gobiernos de los ingresos por los servicios públicos esenciales e impone mayores gastos para los contribuyentes.

Además, la falsificación puede reducir significativamente la rentabilidad de los negocios legítimos. A nivel internacional, el comercio de productos falsificados se estima que causa pérdidas económicas para las empresas legítimas en el rango de USD 500 a USD 700 miles de millones de dólares anuales.

En 2015, la Cámara Internacional de Comercio (ICC) estima que el valor de los productos falsificados a nivel mundial supere los USD 1.7 trillones. Eso es más del 2% de la producción económica total actual del mundo. No sólo las falsificaciones causan estragos en la economía, sino que también provocan otra turbulencia financiera para las empresas, tales como el bajo retorno, robo de conocimiento, pérdida de trabajos, demandas por negligencia causadas por los productos falsificados e incremento de precios tras reforzar los sistemas de seguridad utilizados para combatir las actividades delictivas organizadas y las inversiones en investigación y desarrollo.

El ICC pone el costo de la pérdida de ingresos fiscales y el gasto social adicional debido a productos falsificados hasta en USD 125 mil millones sólo en los países desarrollados. Y en 2,5 millones de empleos que se han perdido como resultado de los productos falsificados. Aquí está el resultado final: la falsificación cuesta dinero en grande.



Miles de camisetas de fútbol falsas fueron incautadas por agentes de la Fuerza Británica de Fronteras.

Estos costos pueden poner en peligro la supervivencia a largo plazo de un negocio. Por tanto, es crucial proteger a los productos y bienes materiales, especialmente en tiempos de turbulencia económica, cuando las empresas deben maximizar su rentabilidad.

Desmantelar las redes

¿Qué se está haciendo a nivel mundial para hacer frente al problema? Mike O'Neil, Secretario de ISO/TC 247 sobre

Las falsificaciones causan
turbulencia financiera
para las empresas.



En 2015, el valor de los productos falsificados a nivel mundial excederá USD 1.7 mil millones. Eso es más del 2% de la producción económica total corriente del mundo.

Fuente: Cámara de comercio internacional (CCI)

Cómo contratacan las normas

El Comité ISO/TC 247 está elaborando normas ISO sobre contramedidas de fraude y sus controles para educar a las organizaciones sobre las mejores prácticas, sistemas de apoyo a las tecnologías contra la falsificación y sistemas de gestión para protegerlas de los ataques de diversas amenazas.

El portafolio actual de ISO/TC 247 incluye:

- ISO 12931:2012, *Criterios de rendimiento para soluciones de autenticación utilizadas para combatir la falsificación de bienes materiales*
- ISO 16678, *Guías para la identificación de objetos interoperables y sistemas de autenticación relacionados con disuadir la falsificación y el comercio ilícito**
- ISO 18482, *Sistema de gestión de la seguridad – Orientación para el uso – Evaluación del riesgo de seguridad**
- ISO 18641, *Contramedidas de fraude y control – Terminología**
- ISO 34001, *Sistema de gestión de seguridad**

Los útiles documentos de ISO para la vigilancia del mercado y la lucha contra la falsificación incluyen una guía de buenas prácticas – Principios y prácticas de reglamentación de los productos y vigilancia del mercado, que ayuda a los reguladores y las autoridades de vigilancia del mercado; así como la caja de herramientas ISO/CASCO de normas y guías para la inspección (ISO/IEC 17020), ensayos (ISO/IEC 17025), certificación de productos (ISO/IEC 17065) y marcado del producto conforme (Guías 23 y 27).

*En desarrollo.

contramedidas de fraude y sus controles, dice que el combate contra la falsificación se realiza en cuatro áreas principales:

1. Acciones legales para crear y aprobar leyes y tratados que protejan los derechos de propiedad intelectual y que castigan la falsificación.
2. Acciones de las organizaciones aduaneras nacionales para prevenir que las falsificaciones ingresen al país, así como las agencias de control local y federales encargadas de hacer cumplir la ley para interrumpir cadenas de distribución de falsificaciones.
3. Esfuerzos del sector privado para crear tecnologías anti-falsificación y sistemas para la protección de sus bienes, incluidas las tecnologías de lucha contra la falsificación y la identificación del producto y seguimiento. Esto también puede incluir esfuerzos de investigación y persecución legal.
4. Normas nacionales e internacionales en desarrollo para apoyar a la industria privada y los organismos gubernamentales.

Para proteger eficazmente nuestra propiedad intelectual de este enemigo globalizado, adaptativo y cada vez más industrializado, dice Brian Monks, debemos centrar nuestros limitados recursos y esfuerzos en tomar las acciones correctas en el momento adecuado en alineación con las estrategias adecuadas.

El Prof. Park está de acuerdo en que el costo de la lucha contra la falsificación no es despreciable – es una de las razones por la que las normas ISO son tan atractivas. “Las Normas Internacionales ISO,” dice, “pueden prevenir o reducir cualquier pérdida tangible o intangible y los costos de los ataques fraudulentos en una manera rentable”.

La estrategia de las normas

Entonces, ¿cómo exactamente pueden ayudar las normas ISO? En pocas palabras, las normas ISO tienen por objeto aumentar la confianza del consumidor, hacer que las cadenas de suministro sean más seguras y ayudar a las autoridades públicas a crear y poner en práctica políticas preventivas, disuasivas y punitivas. David Brown, Presidente del comité técnico ISO/TC 247, dice que el alcance internacional de ISO le presta a las normas la estrategia perfecta. “Los carteles de falsificación operan a nivel internacional, por lo que se necesitan medidas de mitigación de alcance internacional”, explica. “El proceso que se utiliza para desarrollar normas ISO permite a los expertos de la industria de todo el mundo estar directamente involucrados, lo que resulta en métodos de mitigación que se integran más a la perfección con las prácticas de la industria”.

La aplicación de la ley no sólo se beneficia de participar en el desarrollo de las normas ISO, añade David Brown, pero también de su uso diario. “Contar con métodos de mitigación comunes que abarcan a todas las industrias ayuda a los agentes encargados de hacer cumplir la ley. Esto es posible mediante la reducción de los gastos generales de formación debido a una habilidad aprendida para un artículo, que se puede utilizar para muchas otras cosas”.

La vigilancia del mercado también se puede utilizar para hacer frente a la proliferación de productos falsificados, explica Graeme Drake, Director y propietario de la consultora de gestión internacional GED Advisory, asegurando que los productos puestos en el mercado se ajustan a las normas técnicas pertinentes.

Las normas de evaluación de la conformidad, dice, pueden utilizarse en vigilancia del mercado para ayudar a luchar contra la falsificación mediante la comprobación de los bienes antes de su puesta en el mercado (vigilancia previa a la comercialización), en la frontera, y por medio de la vigilancia posterior a la comercialización por los organismos reguladores, los proveedores y los grupos de consumidores.

La vigilancia del mercado es una herramienta política fundamental que protege la salud de los consumidores y la seguridad de los trabajadores mediante la eliminación de productos peligrosos del mercado. También establecen las reglas de juego para las empresas que cumplen, mediante la adopción de medidas contra fabricantes fraudulentos.

Reduciendo los costos

No hay duda con respecto a que la cooperación internacional es esencial para luchar contra la falsificación y el fraude. La observancia de la ley y la legislación, por ejemplo, desempeñan un papel clave en llevar a los criminales falsificadores ante la justicia. Pero no pueden hacerlo solos. Las Normas Internacionales también pueden ser parte de la solución.

Brian Monks lo entiende muy bien: “ISO puede apoyar los esfuerzos internacionales para proteger a los consumidores de todo el mundo al continuar su labor con las normas de lucha contra la falsificación, especialmente con respecto a las soluciones de autenticación de producto a lo largo de la cadena de suministro desde el fabricante hasta el consumidor final. Las normas ISO pueden armonizar los esfuerzos internacionales, difundir las mejores prácticas para la protección del producto y aumentar la confianza de los consumidores”.

Y mientras que las normas no pueden resolver la debacle de la falsificación por completo, sí pueden reducir la pérdida financiera y las consecuencias sociales que se derivan del fraude. Su uso proporciona una solución rentable para que las empresas luchen contra la falsificación – una red criminal a la que le resultará difícil ponerle fin. EGD

Y la ganadora es...

Cynthia Fuller, Secretaria de ISO/TC 68, *Servicios financieros*, y Directora Ejecutiva del Comité de Normas Acreditadas X9 Inc. (X9 ASC), fue uno de los ganadores del Premio al Liderazgo y Servicio 2013.

Cynthia Fuller fue galardonada con la Medalla Howard Coonley, que reconoce a los ejecutivos que han beneficiado a la economía nacional a través de la normalización voluntaria y evaluación de la conformidad y han dado un apoyo excepcional a la normalización como herramienta de gestión. Lleva el nombre de Howard Coonley, el primer presidente de ISO.



Cynthia Fuller (centro) es condecorada con la Medalla Howard Coonley, fotografiada con **James Pauley** (izquierda), Presidente del Consejo Directivo de ANSI, y **Alan Thiemann** (derecha), representante del Despacho de Abogados Alan J. Thiemann.

ISO/CASCO cambia el rumbo

El comité de ISO sobre evaluación de la conformidad (ISO/CASCO) celebró su 29ª plenaria y taller en Pekín, China. El evento, que reunió a representantes de 37 organismos y organizaciones miembros en colaboración, fue organizado por SAC, miembro de ISO para China, y la Administración de Certificación y Acreditación de China.

La plenaria de ISO/CASCO ha cambiado su formato. Este año, la sesión pública se convirtió en una parte integral de la sesión plenaria y el programa fue remodelado para fomentar una mayor interacción y discusión, donde los delegados pudieron discutir a fondo las ideas y compartir experiencias sobre una serie de temas críticos de evaluación de la conformidad. Por último, un taller evaluó cómo la evaluación de la conformidad impacta en la globalización económica, la regulación y la seguridad del consumidor.



Participantes de la 29ª plenaria y taller de ISO/CASCO en Pekín, China.

Los usuarios de las normas se unen

Los usuarios de normas de todo el mundo se reunieron en Londres, Reino Unido, para la 14ª Conferencia Internacional de la Federación Internacional de usuarios de Normas (IFAN).

Los representantes de Boeing, Total, y Shell, así como grupo de usuarios representantes de China e Indonesia, compartieron sus experiencias y visiones sobre un mundo cada vez más complejo.

En pocas palabras, los usuarios de normas deben ser conscientes de, y responder a, estos cambios. Los participantes también acordaron que la participación en, y la información sobre, las normas ha mejorado en los últimos años gracias a las nuevas tecnologías y herramientas, en particular para las PYME.

El premio Georges Garel de este año se otorgó a Laura Hitchcock de Boeing. El premio, creado por IFAN en 1979, conmemora al primer presidente de IFAN, Georges Garel. Para obtener más información acceda a: www.ifan.org.



ISO innova en Google Street View.

¡Siga el monociclo!

Google Street View ahora le permite echar un vistazo al interior de los edificios. Muchas tiendas, restaurantes, escuelas y universidades ya lo han utilizado para mostrar que hacen. Pero ¿qué puede aprender la gente sobre ISO simplemente mirando nuestro espacio de oficinas? Debido a que nuestras oficinas son, bueno, tan sólo oficinas.

Es por ello que pensamos un poco en un juego. Empezando al pasar las puertas rotativas, busque el monociclo.

¿Por qué un monociclo? Porque queríamos mostrar gente de la vida real que trabaja en ISO. Conoce a Pierre: él es uno de los nuestros diseñadores gráficos y apasionado de los ciclos.

En su espalda, notara un símbolo gráfico de ISO que representa... "Advertencia!" No se preocupe! Esto es sólo para mostrar cómo una gran cantidad de símbolos familiares que lo rodean son desarrollados por ISO.

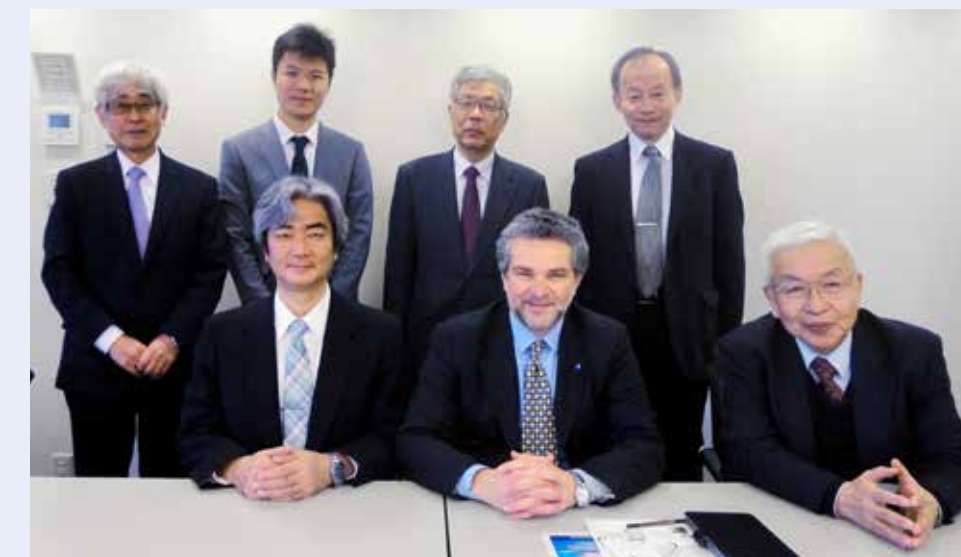
El recorrido tiene muchas sorpresas escondidas en el descubrirá las normas en acción. Vea si usted puede localizarlas todas.

Las principales universidades japonesas se reunieron con ISO

El "Social ICT Global Creative Leaders" es parte del Programa de Escuelas de Graduación de Líderes de la Universidad de Tokio, que busca atraer estudiantes de primer nivel y docentes de la industria, la academia y el gobierno ofreciendo un curso de estudio con una graduación que trasciende las disciplinas especializadas.

El programa incluye la normalización como parte del currículo universitario. Una conferencia abierta en uno de los cursos de la Universidad fue dictada por Dr. Daniele Gerundino de ISO, quien coordina la contribución de ISO al programa de Maestría en normalización, regulación social y desarrollo sostenible en la Universidad de Ginebra.

El Prof. Masami Tanaka de la Organización de Normalización de Japón organizó un grupo de discusión donde los profesores de las principales universidades japonesas compararon sus métodos de enseñanza en el ámbito de la normalización. Todos expresaron gran interés en el punto de vista de ISO y buscan desarrollar cooperación en varios niveles.



1ª fila (de izq. a der.): **Sr. Kuniyoshi**, Profesor en la Universidad de Tokio, **Dr. Gerundino**, ISO e Universidad de Ginebra, **Sr. Nakanishi**, Profesor en la Universidad de Osaka. 2ª fila (de izq. a der.): **Sr. Ikeda**, Japanese Standards Association (JSA) y Profesor en la Universidad Chiba, **Dr. Bo Gu**, Universidad Waseda, **Sr. Tanaka**, JSA y Profesor en la Universidad de Tokio, **Sr. Watanabe**, Profesor del Instituto de Tecnología de Tokio.



Construir con los BRIC

India la increíble.

El país tiene un gran potencial, con una población joven en crecimiento y una creciente base industrial, informática y de servicios.

Pero el crecimiento económico de la India está comenzando a disminuir. Para concretar su verdadero potencial, las empresas indias deben aumentar su competitividad y mejorar la calidad, el rendimiento y la sostenibilidad.

Hace más de una década Jim O'Neill, de Goldman Sachs acuñó el término "BRIC" para describir a Brasil, Rusia, India y China. Desde entonces las economías en crecimiento de estos cuatro países ha dado lugar a un balance alternativo del poder global. En 2035, Goldman Sachs estima que las economías combinadas de los cuatro países BRIC habrán eclipsado las del G7 – los líderes económicos del mundo de la posguerra – Canadá, Italia, Japón, Francia, Alemania, Reino Unido y los EEUU.

Pero mucho antes de eso, India está por superar a Japón para convertirse en la tercera economía más grande del mundo a través de una combinación de su gran población y hábil fuerza de trabajo centrada en la mejora de la calidad y el rendimiento.

La increíble India

Antes de la crisis financiera mundial de 2008, India estaba creciendo a una tasa de alrededor del 8% al 9% anual. A pesar de que ahora ha desacelerado, el país aún tiene enormes ventajas naturales. Cuenta con importantes reservas de gas y petróleo, es el tercer mayor productor mundial de carbón y el cuarto de mineral de hierro.

Pero es el tamaño de su mercado interno, así como los números de técnicos jóvenes cualificados, que son los verdaderos puntos fuertes de la economía de la India, dice Krishna Nair, Gerente de Negocios, LRQA India & Sri Lanka. "Las empresas internacionales como General Electric y Rolls Royce están estableciendo centros de I+D en la India debido a nuestra mano de obra técnicamente calificada. Es el sector de la económica de más rápido crecimiento y contribuye alrededor del 50% de los ingresos del país. También



somos fuertes en fabricación – automóviles, por ejemplo – y tenemos una significativa cadena de suministro de proveedores de componentes de bajo costo”. Aunque el crecimiento del país está todavía estrechamente ligado a su mano de obra barata, este es poco probable que sea el futuro de la industria india. Por el contrario, se basa en la mejora de la gestión y el rendimiento a través del control más efectivo de las operaciones.

La mejora de la competitividad

El Grupo Ballarpur (BILT) es el fabricante más grande de la India de papel para escribir y de impresión y ha participado en una campaña para mejorar cuantificablemente su competitividad global mediante la aplicación de normas ISO. “Con cada norma implementada, comenzando en 2000 con ISO 9001 de gestión de la calidad, nos encontramos en un viaje entregando incrementos en los niveles de rendimiento y resultados, lo que condujo a ventajas competitivas, así como el compromiso del empleado y la moral en el trabajo”, dice Dilip Wadodkar, Gerente General de Ingeniería y Representante de la Dirección de BILT (Bhigwan).

“La certificación de tercera parte de LRQA ayuda a mejorar la imagen de BILT Bhigwan en el mercado y la certificación del SGC (sistema de gestión de la calidad) ha facilitado para nosotros ganar pedidos de exportación”, continuó. “ISO 14001 para gestión ambiental da seguridad a los organismos gubernamentales y las comunidades locales acerca de nuestro compromiso con

el desempeño ambiental y OHSAS (salud y seguridad) da confianza a nuestros empleados acerca de nuestro compromiso con la reducción de riesgos en el trabajo”.

El impacto del medio ambiente

Si bien la India tiene un potencial inmenso, también se enfrenta a algunos enormes desafíos. Allí se dice que son 400 millones de personas que carecen de un acceso seguro a la energía, y se estima que el país tiene un tercio de los pobres del mundo.

Pero en el largo plazo, el cambio climático podría tener un impacto aún mayor en el país. “La India depende en gran medida de la agricultura”, dice el Gerente de Cambio Climático de LRQA, Asia del Sur, P. C. Acharya. “Soporta directamente hasta un 60% de la población del país. La agricultura india depende de lo que se han convertido cada vez más en ‘monzones impredecibles’”. “La India continental también cuenta con más de 5400 km de costa donde vive entre el 35% y el 40% de la población. Una elevación del nivel del mar de 40 cm desplazaría alrededor de 8 millones de personas – y el desplazamiento ya está sucediendo. Nuestros recursos hídricos están bajo estrés – tenemos el 17% de la población mundial, pero sólo el 4% de agua dulce del mundo”. El continuo crecimiento económico sólo aumentará la demanda. El Gobierno de la India es muy consciente del potencial impacto del cambio climático, de hecho, las empresas indias ya tienen medidas para mitigar sus posibles efectos, y la notificación correcta está brindando beneficios empresariales.

Una cuestión de supervivencia

El conglomerado indio ITC Ltd. tiene interés en el rápido movimiento de los bienes de consumo, hoteles, cartulinas, papel y embalaje, y la agroindustria. Ha sido también denominada carbono positivo – una afirmación que ha sido verificada por LRQA.

El propio proceso de verificación “llamó nuestra atención sobre algunas cuestiones básicas que son necesarias fortalecer”, dice el Vice-Presidente de ITC Sanjib Bezbaroa, “algunas de las cuales resultaron en un 20% de mejora en nuestros cálculos de carbono. Para la mayoría de los indios,

la sostenibilidad es más una cuestión de supervivencia, ya que se trata de proteger el medio ambiente”, dice.

ITC Ltd. tiene impresionantes credenciales medioambientales: más del 41% del consumo de energía de la empresa es derivado de energías renovables, incluyendo su propia inversión en energía eólica. ITC Ltd. también ha plantado más de 1200 km² de bosques sostenibles que secuestran carbono y proporcionan medios de vida sostenibles para miles de personas.

Capturando el espíritu de su misión, el Presidente de ITC Ltd., Y. C. Deveshwar, dijo: “Considero que nuestro esfuerzo implacable para crear nuevos puntos de referencia en las prácticas de negocio sostenibles, nos van a prestar una única fuente de ventaja competitiva en los próximos años.” Esta ventaja competitiva le dará a India la delantera, y al hacerlo, representará una amenaza para sus competidores mundiales. Cuidado Jim O’Neill; usted no ha visto nada todavía! MB

El desarrollo sostenible es un criterio cada vez más importante para los inversores indios.

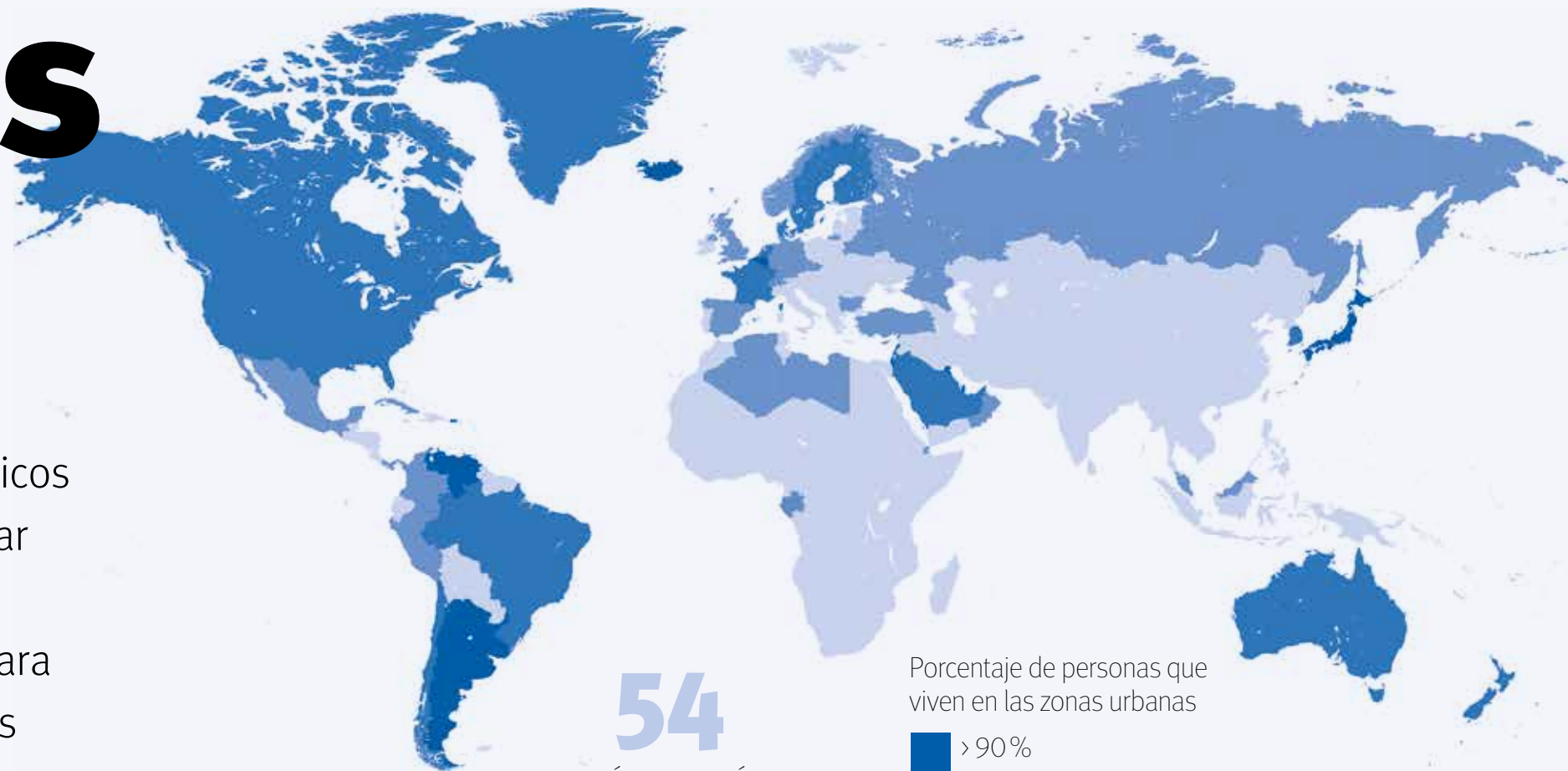
En diciembre pasado, el Bombay Stock Exchange (BSE) lanzó Carbonex que tiene una visión estratégica de compromiso organizacional con la mitigación del cambio climático.

En 2013, el Proyecto de Divulgación del Carbono está solicitando información del cambio climático de 200 de las mayores empresas de la India por capitalización de mercado, según se lista en la BSE.

El sector de las TI,
en nuestra economía,
es el de más rápido
crecimiento.



Las ciudades del futuro



54
países con más del 70% de la población que vive en zonas urbanas

Porcentaje de personas que viven en las zonas urbanas

- > 90%
- > 80%
- > 70%
- < 70%

Las ciudades son los centros culturales y económicos del mundo. Para 2050 se espera que sean el hogar del 70% de la población del mundo. La efectiva gestión y elaboración de políticas son cruciales para el progreso. La ISO 37120 describe los indicadores para servicios y la calidad de vida que ayudará a poner en práctica políticas para ciudades más habitables, tolerantes, sostenibles, resistentes, económicamente atractivas y prósperas.

37
de las economías más grandes del mundo son ciudades

70%
del PIB mundial se genera por las ciudades

10%
vive en ciudades

Población mundial:
1,7 mil millones

Población mundial:
7 mil millones

53%
vive en ciudades

Población mundial:
9 mil millones

70%
vive en ciudades



Fuente: Naciones Unidas, Departamento de Asuntos Sociales y Económicos

El poder de las personas

Una de las mejores maneras de evitar la pobreza en la edad adulta es obtener una buena educación. Esta es una filosofía de vida de Ratna Devi Nadarajan, quien cree que todo el mundo merece una oportunidad de tener éxito. Una acérrima defensora de los desvalidos, Ratna lucha por los derechos de los consumidores, ayudándoles a hacer oír su voz en los círculos de la normalización. La nueva Presidenta del Comité de ISO para asuntos del consumidor (ISO/COPOLCO), Ratna comparte su historia y sus aspiraciones.



Mis padres me inculcaron los valores de una buena educación y el trabajo duro. Decían que ser exitosa abriría un mundo completamente nuevo para mí – y estaban en lo correcto. Mis padres también me enseñaron la importancia de ayudar a los menos afortunados. Recuerdo sentir un inmenso placer al ayudar a los niños de escasos recursos de mi barrio. Pagaba sus gastos de escolaridad, pero, lo más importante, les di acceso a una educación básica y a la esperanza de un futuro más brillante.

Cuando estudiaba en la universidad, visité en las plantaciones de la región a los trabajadores y sus familias y los ayudé a salir de la pobreza. Mi apoyo incluyó asesoramiento sobre el acceso a la educación e ideas de generación de ingresos, entre otras cosas. En aquel entonces, criar niños significaba impartir buenos y sólidos valores. Me gustaría pensar que esto sigue siendo cierto actualmente.

La vida es dura

Ahora que lo pienso, he vivido una serie de experiencias que cambiaron mi vida y me moldearon a como soy y lo que hago ahora, es decir, eventos relacionados a asuntos de los consumidores y productos domésticos. Los temas de los consumidores comenzaron a plagar mi vida, incluso antes de que yo naciera – difícil de creer, pero cierto. Mi madre tenía siete meses de embarazo conmigo cuando se electrocutó al tocar un cable de radio expuesto que era utilizado como extensión. Afortunadamente las dos vivimos para contarlo.

Luego tuve un accidente en bicicleta, fui duramente golpeada por un parachoques suelto de un camión que circulaba delante mío, y también la explosión de un camión cisterna lleno de gasolina a pasos de

Con mis amigas de la Universidad. Mis estudios de maestría me abrieron los ojos a la gravedad de nuestros problemas ambientales.



mi casa. No tardé mucho tiempo en descubrir, gracias a la colección de revistas Reader's Digest de mi padre, que el mundo estaba lleno de peligros: presencia de agentes químicos en los productos domésticos, el aumento de los problemas ambientales, el abuso de la droga LSD y la historia de la vida real de Robbie Wayne, una víctima de abuso infantil.

Durante mi adolescencia, continué ayudando a otros al unirme al cuerpo uniformado ambulante de St. Johns. Aprendí primeros auxilios y atención de emergencias, sin dejar de mencionar la importancia de la disciplina. También estaba fascinada por la arqueología (impulsada por libros de cuentos arqueológicos de mi tío), incluyendo la civilización de los Khmers del Sudeste Asiático, los Faraones de Egipto, los incas y los mayas. Como muchos niños que crecieron en la década de 1980, quería convertirme en un arqueólogo – sin duda el resultado de las películas de Indiana Jones que inundaron los cines de la época.

Saltando en aguas desconocidas

Avanzamos rápidamente hasta la década de 1990. Mi primer trabajo fue un regalo del cielo para la mujer ambiciosa que era gracias a la relación mentor-prodigio que tuve con mi jefe. El gerente general de la compañía había construido con sus propias manos la única panadería que suministraba pan para establecimientos de comida rápida en Malasia e Indonesia.

Este fue también el momento en que descubrí ISO 9001 para la gestión de la calidad. En mi rol de primera Representante de la Gestión de la Calidad (QMR) de la empresa, yo era responsable de la seguridad de los productos alimenticios suministrados a los vendedores y, en última instancia, por la seguridad de miles de amantes de la hamburguesa.

Durante mi gestión, la compañía vivió una serie de altas alertas provocadas por reclamos de clientes por la seguridad. Recuerdo un incidente en el que se encontró un alambre en una de las hamburguesas. Se aproximaba una demanda, pero por suerte nunca se concretó. La investigación reveló que el cable provenía de un utensilio del restaurante y no del pan (por lo tanto de la panadería) como se pensó originalmente.

Mi papel como QMR era un desafío. La compañía era una pequeña empresa con la misión de proporcionar a nuestros clientes productos con alta calidad y de bajo costo. Más aun, certificarse con la norma ISO 9001 significaba toneladas de papeleo y temas de trazabilidad con los que lidiar. No es tarea fácil, es lo menos que se puede decir.



Con mi hermano menor en casa, en Port Klang, Malasia.

He vivido una serie
de experiencias
que cambiaron mi vida
y me moldearon a como soy.



Primera representante de la gestión de la calidad en una empresa panificadora en Malasia.

Despertar a la temática ambiental

Avanzando rápido nuevamente hasta la década del 2000. Para mis padres, la educación lo es todo. Es así, que en 2001, empecé una maestría en Ciencias Ambientales mientras mantenía un puesto como consultora de gestión. Durante mi trabajo en proyectos de gestión de residuos clínicos, pronto descubrí la gravedad de los problemas ambientales, como la incapacidad de gestionar los residuos de forma ambientalmente racional.

Así es como llegué a encontrar mi vocación. Yo sabía que mi propósito era dar a conocer los problemas inminentes que surgieron de los patrones de consumo no sostenible de nuestra sociedad. En 2003, terminé mi maestría y empecé a buscar un desafío más ambicioso.

Un nuevo capítulo

Un puesto en la Asociación de Usuarios de Normas de Malasia, que se ocupa de los intereses del consumidor en la normalización, estaba disponible. La descripción del trabajo encajaba perfectamente con mis habilidades y calificaciones, así que apliqué y fui reclutada a los pocos meses.

Mi primer proyecto consistió en el desarrollo de material educativo sobre las normas y la normalización, incluyendo una serie de cuadernos de trabajo para los estudiantes. Al principio, me sentí abrumada por la asignación, simplemente porque no tenía ni idea de por dónde empezar o cómo me las arreglaría. La redacción de manuales y procedimientos de calidad es una cosa, pero la compilación de libros para niños y guías para maestros es otra.

Así que repasé todas mis experiencias pasadas, como mi trabajo con los niños de mi barrio. También revisé docenas de libros de actividades para niños, investigando interminablemente en Google, y tamizando a través de numerosas publicaciones de ISO buscando contenido específico para niños (incluyendo material desarrollado por los miembros de ISO, que era poco o inexistente en ese momento).

Me di cuenta de hasta qué punto son complejas e importantes las normas para el público en general. Era como los hilos que sujetan la tela, pero nadie ve el detalle – sólo el tejido!

La importancia de las normas y la evaluación de la conformidad para el comercio, y por lo tanto el movimiento de mercancías a través de las fronteras no puede ser exagerada. Esta área – por todas sus complejidades – tiene un gran impacto en la vida diaria del consumidor medio o del ciudadano común.

Cuanto más investigaba para mi proyecto, más descubría del vasto mundo “desconocido” de las normas y la acreditación. Fue entonces cuando me di cuenta de cuánto tiempo tomaría digerir y avanzar en mis conocimientos en materia de normalización y acreditación – que ha evolucionado considerablemente en los 60 años transcurridos desde la creación de ISO en 1947.

Los libros se publicaron finalmente en el primer trimestre de 2006, a tiempo para la 28ª reunión y taller de ISO/COPOLCO en Kuala Lumpur, Malasia. Los libros de trabajo y el *Mundo de las Normas* estuvieron entre los primeros de su clase en la educación sobre las normas para los estudiantes y el público en general.

Menciones notables

En los últimos 18 años, he basado mi inspiración en muchas personas, mis primeros y actuales jefes, así como todas las personas dedicadas a ISO/COPOLCO.

Estuve también estimulada por el trabajo duro y la dedicación de los expertos del grupo de trabajo sobre responsabilidad social que se encontraban desarrollando la ISO 26000 – una hazaña monumental, dado el número y grupos de personas involucradas. Después de la publicación de la norma, preparé un módulo de capacitación sobre la norma ISO 26000 y la responsabilidad social, otro trabajo pionero.

Aprendí de los especialistas en la materia. Cientos de personas a las que conocí y con las que trabajé en mi país de origen, regionalmente y en ISO, me han ayudado a crecer y ampliar mi conocimiento sobre las normas.

Tengo un sueño...

Como nueva Presidenta de ISO/COPOLCO, me gustaría ver más los intereses de los consumidores hacia el conocimiento de los correspondientes comités técnicos de ISO, en particular de los países en desarrollo que deben ponerse de pie y llegar a ser los creadores de las normas del mañana. En estos días, sin embargo, la disparidad económica ya no se limita a los países en desarrollo – es un problema que también enfrentan las economías avanzadas a consecuencia de la crisis financiera y las medidas de austeridad.

Los consumidores (es decir, el público en general) están en el extremo receptor de la medidas de austeridad, donde quiera que estén. Si las normas y la evaluación de la conformidad pueden ayudar en estas situaciones, entonces esto también debe ser de conocimiento de los comités técnicos pertinentes. Después de todo, el consumo es el elemento vital de la economía. Yo creo que salvaguardando el medio ambiente, el bienestar social de los consumidores y la calidad de su consumo impulsará la economía y garantizará un medio ambiente sostenible.

Mi nuevo cargo como Presidenta de ISO/COPOLCO me dará la oportunidad de conocer más gente afín y, al mismo tiempo, me permitirá devolver lo que he aprendido con los años. Y también, tal vez, inspirar a jóvenes normalizadores en el camino como lo hicieron mis antecesores. EGD

La disparidad económica ya no se limita a los países en desarrollo.



Mi primer trabajo en el laboratorio de una empresa panificadora consistía en garantizar la seguridad de los productos alimenticios para miles de consumidores.

El arte callejero revisita la imagen de la accesibilidad

Un grupo de artistas ha regresado a sus tableros de dibujo, afirmando que es tiempo para redefinir la icónica figura de hombre de palillos en una silla de ruedas que denota accesibilidad, para hacerla más activa y empoderada. Su iniciativa cuestiona a ISO: ¿Debemos escuchar estas voces y repensar el pictograma normalizado probado con el tiempo, o nos mantenemos en nuestras posiciones y dejamos las cosas como están?

Un grupo de los EE.UU. que se conoce con el nombre de Proyecto Icono de Accesibilidad quiere dar al símbolo lo que denominan una imagen moderna más orientada hacia la acción. Ellos encuentran que, en su diseño actual, la silla de ruedas eclipsa a su pasivo pasajero. Su propuesta, liderada por la artista Sara Hendren, presenta una figura similar, pero se inclina hacia adelante empujando activamente su silla de ruedas. La pandilla “street art” está sobreponiendo calcomanías que llevan el denominado “Diseño Hendren” sobre el tradicional Símbolo Internacional de Acceso (ISA).

Los diseñadores quieren que las personas piensen y vean su trabajo como una metáfora de la independencia y la autonomía.

¿ Es tiempo para un cambio ?

El ISA fue el resultado de un concurso organizado por la Comisión Internacional de Tecnología y Accesibilidad de Rehabilitación Internacional en 1968. Adoptado poco después por ISO, se ha utilizado como base para símbolos de áreas que se designan accesibles a las personas con discapacidad desde entonces. Éste hito de símbolo gráfico ha ayudado a crear conciencia y visibilidad acerca de las necesidades de las personas con discapacidad. Para aquellos que dependen de esta información, se ha convertido en el símbolo de una nueva libertad y facilidad de movimiento.

Así que, ¿Qué tiene que decir el comité de ISO sobre símbolos gráficos (ISO/TC 145) sobre todo esto? Le pedimos a Barry Gray, Presidente del comité, que comparta sus pensamientos. Aunque él piensa que el diseño de Hendren tiene muchas características atractivas, no cree que sea del todo apropiado como un indicador de la accesibilidad. “Te hace pensar en los atletas paralímpicos, carreras de sillas de ruedas y movimientos rápidos,” dice. “Pero el símbolo tiene que funcionar en situaciones estáticas. Parte de su trabajo consiste en marcar espacios para sillas de ruedas en el transporte público o indicar refugio en caso de situaciones de emergencia, así como ascensores y aseos”.

“El símbolo también marca rutas accesibles, como ser rampas y ascensores, que no están diseñados para correr. Temo que el símbolo propuesto podría prestarse a confusiones”.

El símbolo ISA ha pasado la prueba del tiempo, y personas de todo el mundo lo conocen bien. No pretende ser una reflexión sobre las personas con discapacidad, sino una manera de pasar un mensaje de forma rápida y simple. ML



¿ Nuestro famoso pictograma quedaría ahora desplazado?

Lea el artículo completo en línea.



Expertos en acción

Estas son algunas de las fotografías tomadas durante las últimas reuniones plenarias de los comités técnicos de ISO.



Barcos y tecnología marina (ISO/TC 8)



Tecnologías de la información (ISO/IEC JTC 1)



Sistemas de gestión de la seguridad y la salud ocupacional (ISO/PC 283)



Calzados (ISO/TC 216)



Pigmentos, colorantes y diluyentes (ISO/TC 256)



Biomimética (ISO/TC 266)

China impulsa la cooperación

La cooperación entre China y la Asociación de Naciones del Asia Sudoriental (ASEAN) recibió un impulso durante la capacitación recientemente realizada sobre normalización e intercambios en Guangxi, China.

La Administración de Normalización de China (SA), miembro de ISO para el país, organizó el evento al que asistieron 34 delegados de la región de ASEAN, incluyendo Camboya, Indonesia, Laos, Malasia, Myanmar, Singapur, Tailandia y Vietnam. Los expertos chinos compartieron su conocimiento sobre normalización internacional y enfoques de mejores prácticas. Los delegados de ASEAN destacaron los sistemas de normalización de sus respectivos países y áreas prioritarias para la región. Como parte del evento, los delegados visitaron tres empresas chinas que utilizan las mejores prácticas de normalización: Jinsui Banana Garden, Guangxi Botanical Garden of Medicinal Plants y Tsingtao Beer Limited.

Este entrenamiento en normalización e intercambio entre China y ASEAN forma parte de los esfuerzos de SAC para aumentar su contribución a la normalización internacional. Está dirigido a mejorar la comprensión mutua, el intercambio de buenas prácticas, y el aumento de la cooperación en normalización.



Visita a Nanning, China, al sitio de Tsingtao Beer Limited, una empresa que aplica las mejores prácticas de normalización.

Dando un paso hacia adelante

Situado al Norte del mar Caribe, las Bahamas es uno de los países más ricos de las Indias Occidentales, con una economía dominada esencialmente en el turismo y los servicios financieros. La Oficina de Normalización de Bahamas (BBS) creada hace algunos años, se ha convertido en miembro correspondiente de ISO, en julio de 2013. Les preguntamos qué esperan obtener de su nueva membresía.

¿Por qué BBS decide convertirse en miembro de ISO?

Nuestra afiliación a ISO nos ayudará a hacer que los bienes y servicios de las Bahamas sean más seguros para los consumidores y sean más competitivos. La adopción y aplicación de las normas ISO nos ahorrará tiempo y dinero.

¿Qué papel juega BBS en la economía de las Bahamas?

Nuestra misión es crear nuevas oportunidades de trabajo para los bahameños y aumentar los volúmenes de ventas y los niveles de las exportaciones ayudando a las industrias clave del país a ser más eficientes y diversificarse. También alentamos el desarrollo de normas y crear asociaciones entre las partes interesadas.

¿Cuál es la visión a largo plazo de BBS como miembro de ISO?

BBS tiene como objetivo preparar a las Bahamas y sus principales industrias a enfrentar los mercados mundiales actuales, fomentando una persistente colaboración regional e internacional. Pero, en última instancia, nuestro objetivo es desarrollar y aplicar las normas para mantener la alta calidad de vida a la cual los habitantes de las Bahamas están acostumbrados.



Alcanzando la prosperidad

Después de dos décadas de ser miembro correspondiente, la Oficina de Normas y Metrología de Nepal (NBSM) actualizará su membresía a miembro pleno en ISO desde el 1 de enero de 2014.

La nueva condición de miembro de NBSM puede entrar en el campo del desarrollo de normas y políticas de normalización, dando a Nepal una voz en las actividades técnicas y estratégicas de ISO. Para los países como Nepal, las normas ISO son una importante fuente de conocimientos técnicos cuando se trata de la aplicación de nuevas tecnologías, ya que proporcionan la base científica para el desarrollo sostenible y el uso racional de los escasos recursos del país.

El comercio nacional e internacional está creciendo en esta república del sur de Asia, que se cuenta en la lista de los países menos adelantados de las Naciones Unidas. Nepal es consciente de que no pueden haber mejoras económicas, sociales y ambientales sin un programa de normalización robusto mediante la participación activa en las actividades de ISO.

Por una seguridad vial

Estado de situación

Entonces, ¿qué conclusiones se pueden sacar un año después de la publicación de la norma ISO 39001? *ISOfocus* solicitó a los miembros del ISO/TC 241, el comité técnico que desarrolló la norma, nos comenten sobre el uso de la norma. Esto es lo que informaron:



Cerca de 3 500 personas¹⁾ mueren en accidentes de tránsito en todo el mundo cada día. Esto representa casi 1,3 millones de tragedias personales por año y los números van en aumento. Pero hay una luz de esperanza en el horizonte ya que ISO está jugando un papel importante para revertir esta tendencia.

Los accidentes de tránsito son la octava causa de muerte en el mundo. Tal vez aún más sorprendente, es que son la mayor causa de muerte entre los jóvenes de 15 a 29 años. La triste realidad es que el número de muertos va en aumento, sobre todo en países de bajos y medianos ingresos. Sin una acción para revertir esta tendencia, los expertos proyectan que las muertes causadas por accidentes de tráfico llegarán a 1,9 millones por año para el 2020, y millones más sufrirán lesiones no fatales. Afortunadamente, ahora podemos mirar hacia un mayor avance en el ámbito de la seguridad vial con la nueva norma ISO 39001.

Esfuerzos unidos para carreteras más seguras

Se está haciendo un esfuerzo considerable para salvar vidas en las carreteras, encabezado por las Acciones del Decenio para

la Seguridad Vial de las Naciones Unidas 2011–2020. Lanzado en más de 100 países el 11 de mayo de 2011, la resolución tiene un objetivo claro a la vista: evitar cinco millones de muertes en carretera hasta el 2020.

Con la ISO 39001, la nueva norma de sistemas de gestión sobre la seguridad vial, publicada en 2012, la ISO está haciendo una contribución significativa a ese ambicioso objetivo de la ONU. Se espera que la Norma Internacional tenga un considerable impacto en el futuro de la seguridad vial, al proporcionar los requisitos más avanzados sobre aspectos de seguridad tales como la velocidad, el estado del vehículo y la conciencia de los conductores.

1) Estadísticas tomadas del informe de la situación mundial de la seguridad vial 2013 publicado por la Organización Mundial de la Salud

Se está haciendo un
esfuerzo considerable
para salvar vidas
en las carreteras.

Suecia: Comprometidos con las normas

Numerosas iniciativas son una buena prueba de la seriedad con la que las autoridades viales y de transporte de Suecia están tomando la ISO 39001 y sus requisitos. Peter Hartzell del Instituto Sueco de Normalización, y Secretario del ISO/TC 241, informó que 41 organizaciones afiliadas a la Asociación Sueca de Empresas de Transporte para las Carreteras han sido certificadas con la norma ISO 39001 hasta agosto de 2013 – una cifra que se espera aumente hasta 100 en 2014.

Se considera que la empresa de transporte sueca Närkefrakt ha sido la primera en el mundo en ser certificada. Ahora, la Asociación de Transporte de Suecia ha decidido aplicar la norma de seguridad vial (RTS) y llevará a cabo una implementación piloto en Gotemburgo para analizar la forma en que se puede extender a otras ciudades.

Pero eso no es todo, la compañía de servicios de transporte y tráfico Trivector también planea integrar la ISO 39001 en su proceso de auditoría de RTS en el futuro.

Francia: Fomentar la participación activa

AFNOR, el organismo de normalización nacional francés, ha adoptado la ISO 39001, informa su Gerente de Proyectos de Normalización, Guilhem Cuny, quien agregó que la organización llevó a cabo una sesión informativa el año pasado para animar a las partes interesadas francesas a participar activamente en su aplicación. Los planes futuros incluyen la creación de un esquema de acreditación a través del organismo nacional de normalización y organizaciones locales de certificación.

Reino Unido: Haciendo de la carretera un lugar más seguro

El Grupo BSI, el organismo nacional de normalización del Reino Unido, ha adoptado la norma de seguridad del tráfico por carretera como BS ISO 39001 y ahora está ofreciendo orientación, entrenamiento sobre la implementación y servicios de certificación, comentó Sara Walton, Gerente del Sector de Contenidos de BSI.

Los visitantes de la página Web de la seguridad vial de BSI encontrarán vínculos directos para empezar a implementar y mantener el sistema de gestión de la seguridad vial con la BS ISO 39001, y obtener la certificación.

Nueva Zelanda: Norma a prueba

La Agencia de Transporte de Nueva Zelanda (NZTA) está investigando actualmente oportunidades para aprobar la ISO 39001 en el contexto de Nueva Zelanda, informa Lisa Rossiter, Asesora en Jefe de NZTA, Direcciones Seguras. “Como parte de la estrategia de seguridad vial ‘Viajes seguros’ de Nueva Zelanda, estamos buscando desarrollar proyectos insignia que muestren el enfoque del sistema seguro y lidiar con problemas de seguridad vial realmente difíciles”, explicó. Agregó que la agencia está investigando si se puede aplicar la norma con los empleadores a gran escala en la bahía oriental de toda la región, y aprender de ese proceso.

España: Una ráfaga de emoción

ISO 39001 obtuvo mucha atención en España, cuando fue adoptada como norma nacional UNE-ISO 39001 en abril de este año, dice Aitor Basabe Aragón, Oficial Técnico en la División de Normalización de AENOR, el organismo de normalización y certificación del país.

La organización recientemente organizó un taller en Madrid para presentar la nueva norma en la que ALSA, primera empresa de transporte público de España, que fue certificada con la norma ISO 39001, presentó una revisión sobre sus experiencias en la implementación.

Y como prueba de la expectativa generada por la norma, la información sobre ISO 39001 en el sitio Web de AENOR ha recibido más de 2000 visitas al día siguiente de su publicación.

Con la ISO 39001,
ISO está haciendo
una contribución significativa.

Un accidente de vuelco de camión en un camino rural en Malawi.



Foto: Paul Nordengen

Sudáfrica: Ganando cuota de mercado

Las noticias de Sudáfrica son igualmente positivas. Paul Nordenen, Jefe del Grupo de Investigación del Consejo de Investigación Científica e Industrial, ha anunciado el inminente lanzamiento de la norma ISO 39001 como Norma Nacional Sudafricana SANS 39001. Las auditorías y certificaciones comenzarán en 2014.

El comité nacional para el Sistema de gestión del transporte por carretera de Sudáfrica (RTMS) está organizando una serie de talleres para comunicar el alcance y objetivos de la norma para el sector de transporte por carretera. Se prevé que alrededor de 72 flotas de transporte, que representan alrededor de 4600 camiones y autobuses ya certificados con la norma RTMS, también adopten la ISO 39001.

Al apoyar las normas en la industria, Adrian van Tonder, Presidente del Comité Directivo de RTMS, señaló que el valor de la adopción de normas de punta dentro de una empresa no puede ser subestimado. “Nuestra acreditación RMTS está ganando mercado debido a nuestras normas y la imagen sostenible”, concluyó.

Noruega: ¡Recién lanzada!

El organismo de normalización de Noruega, NSF, recientemente ha lanzado su versión nacional de la norma ISO 39001, con la esperanza de lograr que las organizaciones locales certifiquen con la ISO 39001. Se esperan las primeras certificaciones para este año.

Además, se invitará a unirse al comité espejo noruego ISO/TC 241 a los gobiernos, autoridades viales, grupos de seguridad y empresas privadas con interés en la seguridad vial en la carretera.

Malasia: Avanzando con rapidez

Consultado por una actualización sobre la implementación de la norma ISO 39001 en su país, Rabihah Ilyas, Oficial de Investigación para MIROS y miembro del Comité Directivo de la norma ISO 39001 de Malasia, se complace en informar que la norma de Malasia MS ISO 39001 fue aprobada en octubre de 2013 por el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación, y fue lanzada a través de un seminario público de sensibilización el siguiente mes.

Mientras tanto, cuatro organizaciones – Policía Real de Malasia, organismo de inspección de vehículos Puspakom, Century Total Logistics y Shell Malasia Trading – ya están pilotando la implementación de la norma ISO 39001. Las reacciones han sido muy positivas hasta ahora, y una empresa ha informado de que se ha vuelto más consciente sobre los riesgos de los trabajadores en la carretera como resultado de la implementación de los requisitos de la ISO 39001. GL



Foto: Paul Nordengen

Se sospecha que el exceso de velocidad y/o la falta de frenos causó el accidente de este camión.

En breve

Título completo

ISO 39001:2012, *Sistemas de Gestión de la Seguridad vial (RTS) – Requisitos con orientación para su uso*

Objetivo

Proporcionar un enfoque estructurado y holístico sobre la seguridad vial para ayudar a los gobiernos, operadores y organizaciones de flotas de vehículos a superar las muertes y lesiones graves en el mundo por accidentes de tráfico.

Fecha de publicación

2012

Un profesor con una misión

El Prof. Graz comenzó su historia de amor con las normas hace mucho tiempo, pero fue sólo recientemente, cuando empezó a liderar el proyecto INTERNORM, que descubrió una manera de influir en su desarrollo. Aquí el revela el verdadero poder de la academia.

Entré al mundo de la normalización hace 15 años, casi por casualidad, al regresar a una de mis viejas áreas favoritas, la política comercial contemporánea. Acababa de pasar cinco años vertidos en un doctorado en Ciencias Políticas sobre el malogrado Habana Charter, un acuerdo destinado a establecer normas para el comercio internacional después de la Segunda Guerra Mundial, pero que nunca llegó a buen término. Los primeros debates sobre el Acuerdo de la Organización Mundial del Comercio sobre Obstáculos Técnicos al Comercio y disputas ampliamente publicitadas como la guerra comercial transatlántica de las hormonas de la carne de res despertó el interés de un público más amplio sobre la importancia de las normas técnicas en la política comercial y sirvió para ayudar a la sociedad a tomar decisiones informadas. Y así fue que presenté un proyecto de investigación post-doctoral sobre “la autoridad pública y privada en la gobernanza del comercio mundial”, que incluía un módulo sobre el impacto de las normas para la regulación del comercio internacional. Más tarde me sumergí en un proyecto más amplio centrado más específicamente en la deslocalización del servicio y la normalización.

Abriendo las puertas de la academia

Actualmente, trabajo como profesor de relaciones internacionales en la Universidad de Lausana. Claramente, los profesores tienen más dificultades “vendiendo” las normas a los iniciados que los organismos nacionales de normalización.



La mayoría de los estudiantes y colegas nunca han oído hablar de ellas antes y, cuando sí lo hicieron, fue en términos negativos como un obstáculo con restricciones burocráticas, o quedaron abrumados por la confusión de etiquetas y todo tipo de esquemas de responsabilidad social y ambiental. Además las normas son generalmente consideradas como herramientas privadas y voluntarias del mundo económico y no hay una forma fácil, como parte de un plan de estudios de ciencia política, de demostrar su relevancia en términos de poder y regulación estatales.

Afortunadamente, este tipo de dudas en general se pueden superar con la documentación adecuada, noticias de actualidad y enseñanza utilizando estudios de casos concretos. Lo hice una vez con mis estudiantes de maestría en ciencias políticas. Después de darles unas cuantas conferencias generales sobre los aspectos más amplios de la normalización y algunas notas informativas sobre temas técnicos, les pedí recopilar datos sobre temas relacionados con la normalización de actualidad, como formación y educación, la “diplomacia” de Microsoft sobre archivos como documentos libres (Open XML frente a ODF, por ejemplo), o normas de calidad, seguridad y rendimiento utilizadas en centros de llamadas y centros de clientes. Hice esto incluso con estudiantes que no tenían la menor idea acerca de las normas.

A pesar de este éxito, el ejercicio, básicamente, fue un estudio de caso exploratorio que analizó el surgimiento de actores no estatales en las relaciones internacionales y puso en duda su legitimidad en la gobernabilidad privada transnacional.

Lo que me lleva a uno de los retos de la normalización en el salón de clases, es que, en mi opinión, no es posible considerarla como una disciplina por derecho propio por que aborda varios campos temáticos.

La lucha contra el déficit democrático de la normalización

Como académico, uno de los proyectos en el que me he involucrado en gran medida es INTERNORM, un proyecto piloto financiado por la Universidad de Lausana (2010–2014) para promover la participación de la sociedad civil en los comités técnicos de ISO. El programa forma parte de un programa más amplio que busca nuevas maneras para reforzar vínculos entre el conocimiento académico y la sociedad. En ese orden de ideas, INTERNORM está diseñado para responder al “déficit democrático”, que está muy extendido en el campo de la normalización. La verdad es que, aunque está formalmente abierta a la participación de la sociedad

civil, la normalización internacional todavía está dominada en gran parte por expertos de la industria y actores clave del mercado. Muchas normas tienen implicaciones directas sobre todas las personas y la sociedad en su conjunto. Sin embargo, las organizaciones, tales como las asociaciones de consumidores, ambientales y sindicatos de comerciantes, están insuficientemente representadas en el ámbito de negociación – o están simplemente ausentes. En un intento para corregir este desequilibrio, INTERNORM actúa como una especie de “centro interactivo de conocimiento”, poniendo el conocimiento común de expertos y la experiencia acumulada por la sociedad civil en temas específicos de normalización internacional.

Al ser INTERNORM miembro del organismo nacional de normalización suizo (SNV), miembro de ISO para Suiza, tiene derecho a participar en dos comités técnicos de ISO. Como base para su estudio, nuestro comité de dirección ha seleccionado una serie de temas de interés general, de los cuales nuestros socios han elegido dos: turismo (ISO/TC 228) y nanotecnologías (ISO/TC 229). Organizamos reuniones para discutir temas técnicos específicos y sobre la base de las deliberaciones sucesivas, nuestras opiniones se transmiten a nivel nacional e internacional, en forma de comentarios y votación por escrito. Tenemos un presupuesto limitado para asistir a las reuniones internacionales, pero a menudo quedamos sorprendidos por la facilidad con que los comentarios de nuestro INTERNORM son aceptados – no siempre, por supuesto – y el impacto sustancial que tienen. Por ejemplo, la experiencia de nuestros socios – incluyendo un toxicólogo de renombre – condujo a un exitoso comentario técnico para la revisión de los valores de corte utilizados para crear las fichas de seguridad de los nanomateriales. Y en cuanto a la industria del turismo, una nueva sección completa se aprobó en el proyecto del comité sobre la manipulación de quejas basada en los comentarios INTERNORM.

Superando la desconfianza

Antes de llegar más lejos, teníamos que convencer a nuestros socios potenciales sobre la relevancia general de participar en las actividades de normalización. Esta fue una hazaña. Tuvimos que superar una desconfianza general en las normas, la reputación de traer restricciones adicionales sin ningún beneficio visible para organizaciones civiles de la sociedad, cuyos objetivos estratégicos y alcance de acción a menudo son polos opuestos de las actividades de ISO.

Por suerte, algunos ya estaban convencidos como era el caso de una gran organización de consumidores que había estado tomando parte en el trabajo del comité de ISO hace décadas, otros fueron influenciados fácilmente. Curiosamente, uno de nuestros socios, un sindicato, tomó nota del gran impacto que las normas tenían en su lugar de trabajo; era por lo tanto esencial, en su opinión, lograr una mejor comprensión del mundo de la normalización y hacer el cambio de tomador de normas a fabricante de normas.



Foto: Zoé Graz

En breve

Nombre: Jean-Christophe Graz

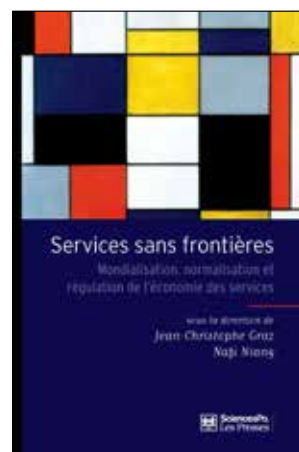
Nacionalidad: Suiza

Edad: 47 años

Profesión: Profesor de Relaciones Internacionales en la Universidad de Lausana, Suiza

Aficiones: Ciclismo en verano y esquí en invierno (no muy diferente de la mayoría de los ciudadanos suizos!)

Característica distintiva: Nunca ha logrado dejar el mundo académico por mucho tiempo desde que finalizó sus estudios.



“Servicios sin fronteras, un estudio sobre la globalización, normalización y regulación” por Jean-Christophe Graz y Nafi Niang.

Haciendo un inventario

Existen algunas lecciones fáciles que podemos aprender de esta forma alternativa de abordar el déficit democrático en la normalización internacional. La plataforma de discusión funciona mediante la puesta en común de los conocimientos de los expertos en la normalización con especialistas ad hoc sobre temas concretos y la experiencia de los profesionales de la sociedad civil no especializados. En retrospectiva, tres cosas vienen a la palestra. En primer lugar, ahora sabemos que las organizaciones de la sociedad civil tienen más probabilidades de subirse al carro una vez que descubren cómo la normalización puede servir a sus objetivos estratégicos. En segundo lugar, hacer seguimiento a las actividades de ISO, enfrentarse con procedimientos complejos y el lenguaje de la normalización, y llegar a los asociados de la sociedad civil sobre una base de igual a igual son cruciales si se quiere asegurar su lealtad y mantenerlos a bordo por un largo plazo. Y, por último, participar directamente con los expertos del comité técnico que participan en la redacción de las normas es mucho más estimulante que el carácter consultivo que ofrece el comité espejo del Comité de ISO sobre política de los consumidores (ISO/COPOLCO), porque realmente tienen una buena oportunidad de influir en el proceso.

Próximo paso

Todas las asociaciones que participan en INTERNORM – incluyendo la SNV, la Oficina de Asuntos Federales de los consumidores suizos e ISO/COPOLCO que disfrutaron de la condición de observador – han reconocido la importancia del proyecto a la hora de promover la participación de la sociedad civil en el desarrollo de las Normas Internacionales. Entonces, ¿hacia dónde vamos desde aquí? Bueno, para no perder lo que se ha alcanzado hasta el momento, es crucial que establezcamos una estructura permanente para asegurar que las organizaciones de la sociedad civil están representadas en el ámbito de la normalización. Esto podría hacerse mediante la reforma del marco existente a nivel regional, especialmente en el contexto del recientemente aprobado reglamento 1025/2012 sobre la normalización europea, en el cual el papel de las organizaciones de las partes interesadas permanece con carácter consultivo. Pero también tenemos que ampliar nuestra llegada a las bases de la sociedad, mediante la movilización de la gente a nivel nacional, y estamos trabajando en esto con nuestros socios. De hecho, los proyectos tales como estos son uno de los mayores desafíos que enfrentamos mientras las Normas Internacionales toman impulso en la sociedad contemporánea. ML

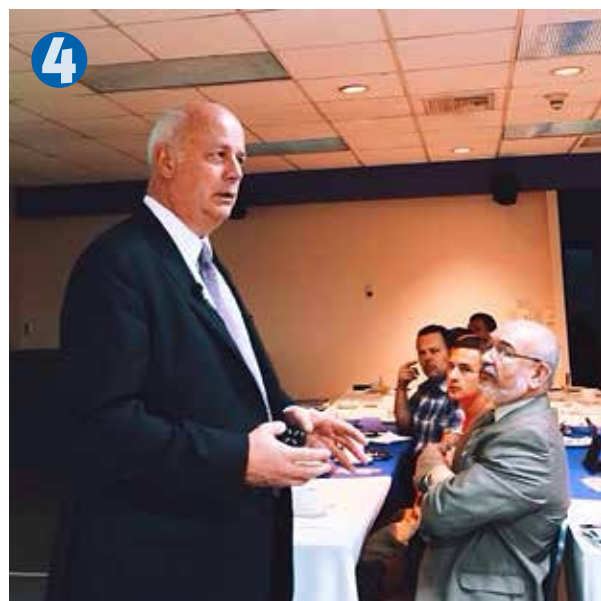


Foto: Nicole Chuard ©UNIL

Parte del equipo directivo INTERNORM: **Christophe Hauert**, Encargado del proyecto (a la izquierda) y **Jean-Christophe Graz**, Líder del proyecto.

Foro de Directores Generales en Costa Rica capturado en Instagram

Nicolas Fleury
Director de Marketing,
Comunicación e Información
[instagram.com/flryn](https://www.instagram.com/flryn)
twitter.com/nicolasfleury



Acompañeme al Foro CEO en Costa Rica donde se rindieron los directores generales de los miembros latinoamericanos de ISO.

- 1. Viajo ligero.** No es una ciencia exacta, pero trato de llevar lo mínimo necesario y aun así tener suficiente ropa limpia para una semana y para cualquier "riesgo imprevisto", como las salpicaduras de los tomates del espagueti: "La vida es como una caja de chocolates, nunca se sabe que te va a tocar" – incluyendo la salsa de tomate!
- 2. En el avión con Rob.** Un viaje de 20 horas hasta San José, volar juntos nos permite revisar el contenido del curso de formación de tres días que vamos a brindar, así como mejorar y de ser necesario ajustar lo que sea necesario. Y seamos honestos, esto también hace que el tiempo pase más rápido.
- 3. Conducir a través de San José.** Una semana intensa nos espera. Nuestro primer día en San José despegamos con un vuelo de presentaciones a los distintos grupos de interés, una reunión con el Viceministro de Economía, Industria y Comercio, conversaciones con periodistas y una visita a las oficinas de INTECO, el miembro de ISO por Costa Rica y el anfitrión de este Foro de Directores Generales de ISO.
- 4. En la Cámara de la Industria de Costa Rica.** Esta es una gran oportunidad de reunirse con las principales partes interesadas, desde el gobierno local y la industria y obtener una visión interna. Rob no parece afectado por el cambio de horario. En realidad, es mediodía en Ginebra, pero acabamos de terminar nuestro... desayuno? Gracias a Dios por el café de Costa Rica!
- 5. Primer día del Foro de ISO para Directores Generales.** Más de 20 participantes activos de América Central y América Latina están presentes. Muchos intercambios constructivos, el intercambio de experiencias y la generación de ideas, por no hablar de un montón de diversión también! Una fantástica oportunidad de establecer contactos y establecer vínculos más estrechos.
- 6. El cansancio se hace sentir después de cuatro días muy intensos.** INTECO amablemente nos invita a un maravilloso restaurante típico de Costa Rica en las afueras de San José – un descanso bien merecido después de una semana muy agitada. El ambiente es muy agradable; la música tradicional de Costa Rica y sus bailes brindan un sentimiento de renovación de la energía que refresca la mente y el alma.
- 7. De regreso a Ginebra.** Estoy volando solo, mientras Rob se quedó en Costa Rica para otro día de trabajo antes de su visita oficial a Barbados. Mientras sobrevuelo la Gran Manzana, capturo esta fantástica vista de Manhattan justo después del atardecer. ¡Qué mundo maravilloso!





22301

para salvar
su negocio

Cuando una empresa se enfrenta a la amenaza de interrupción súbita de sus operaciones, tener la capacidad de responder con rapidez y eficacia es la clave para su supervivencia. La empresa de alimentos con sede en Singapur Tan Seng Kee Foods Pte Ltd., no esperó a que el desastre la golpee; en su lugar aplicó la ISO 22301 para la gestión de la continuidad del negocio. Hoy, la compañía está preparada – incluso para lo peor.

Los desastres pueden ocurrir en cualquier momento. Estos van desde catástrofes naturales a gran escala y actos de terrorismo hasta accidentes relacionados con la tecnología e incidentes ambientales. Las causas de los peligros pueden ser diferentes – ya sea por negligencia humana, malevolencia o por desastres naturales – pero su probabilidad (y gravedad) no son menos reales.

Estas amenazas inesperadas y potencialmente devastadoras llevaron a la empresa de alimentos con sede en Singapur, Tan Seng Kee Foods Pte Ltd. (TSK), a aplicar un sistema de gestión de continuidad del negocio (SGCN) basado en la norma ISO 22301. El Director Ejecutivo de TSK, Raymond Tan, ahora puede identificar las potenciales amenazas para la empresa y proteger sus operaciones y reputación, así como los intereses de sus grupos de interés en caso de desastre. Aquí comparte con nosotros sus consejos, lecciones aprendidas y otras recomendaciones útiles.



¿Cuáles fueron los principales pasos del programa ISO 22301 en TSK?

Nuestra empresa identificó las funciones críticas del negocio y desarrolló una estrategia para mantener el negocio funcionando incluso en caso de un incidente grave. Empoderamos personal con las competencias pertinentes para fortalecer el proceso de capacidad de recuperación e incrementar la confianza entre los distintos departamentos. Este proceso nos dio la oportunidad de mejorar continuamente la empresa (y el personal), el conocimiento para responder y recuperarse de incidentes importantes, retomar actividades críticas del negocio y acelerar el retorno a las operaciones normales.

Otros desarrollos incluyen un exhaustivo plan de emergencia contra incendios y numerosas medidas efectivas en costo y creativas que permiten reaccionar de forma apropiada al enfrentar situaciones catastróficas.

¿Cuáles fueron los principales desafíos que ha encontrado?

Los fideos son un alimento básico diario y se debe mantener un suministro continuo – la interrupción en nuestras operaciones de fabricación no se tolera. Cualquier falla en el proceso podría poner en grave riesgo nuestra reputación, el flujo de caja operativo y los servicios.

Estas presiones se ven agravadas por la necesidad de garantizar el cumplimiento de los requisitos reglamentarios aplicables a la manipulación y preparación de alimentos, así como la gestión de riesgos (seguridad y salud en el trabajo). Nosotros hemos querido implementar un marco de gestión de crisis que sea coherente con las mejores prácticas de la industria y capaz de adaptarse a los diferentes objetivos de negocio de nuestras diferentes divisiones.

Acerca de TSK

Tan Seng Kee Foods Pte Ltd. (TSK) es una pequeña empresa familiar fundada en 1936. Se especializó inicialmente en fideos frescos caseros, como los *kway teow*, fideos de arroz planos y gruesos para satisfacer las necesidades de los inmigrantes de la China Meridional.

En las últimas siete décadas, el modelo de negocio TSK ha pasado de ser una empresa unipersonal (establecida en 1975) a una sociedad de responsabilidad limitada (en 2006). En Singapur, TSK fue la primera empresa del sector en obtener la certificación HACCP para su análisis de riesgos, que le permitió construir credibilidad con los clientes y diferenciarse de sus competidores.



ISOfocus: ¿Cuáles son las razones que lo llevaron a implementar la norma ISO 22301?

Raymond Tan: Queríamos dotar a nuestro equipo en TSK con disponibilidad operacional en situaciones de emergencia, desde la fabricación y las interrupciones de logística hasta los desastres naturales y fallas de TI. Creemos que la adquisición de esta capacidad mejorará nuestra competitividad como proveedor preferido y dará tranquilidad a los clientes al hacer negocios con nosotros.

Tomemos, por ejemplo, una situación de riesgo reciente, cuando el Índice Normalizado de Contaminantes se disparó. En cuestión de horas, fuimos capaces de tomar medidas y poner en práctica medidas de precaución, incluyendo la distribución de mascarillas médicas para salvaguardar la salud y el bienestar de nuestros colegas de logística. Esta fue una prueba de fuego para nuestra capacidad de respuesta operativa para situaciones inesperadas.

¿Qué consejo le daría a otras empresas que piensan implementar la norma ISO 22301?

Cada negocio es único, cada uno tiene su propio conjunto de metas y objetivos. Sin embargo, en todos los casos, la dirección tiene que ser muy clara acerca de su motivación y mantenerse comprometida con su éxito.

En nuestro caso, se ha invertido mucho tiempo y esfuerzo en el análisis de impacto en el negocio y la evaluación de riesgos, sobre todo en la enseñanza a los departamentos de relevancia e importancia en la preparación operacional para situaciones de emergencia. Una de las cosas que encontramos útil fue nombrar campeones apropiados para cada división.

Otro objetivo principal fue fomentar una cultura de preparación. Para TSK, hemos hecho un esfuerzo especial en nuestra comunicación personal para asegurar el involucramiento de la empresa en todos los niveles, desde la alta dirección hasta el último empleado.

¿Aconsejaría a otras empresas – grandes o pequeñas – seguir sus pasos?

¡Sí! Obviamente, un proyecto de esta naturaleza para una pequeña empresa como la nuestra no es tarea fácil. Esto sin embargo, nos dará esa ventaja competitiva. El proyecto puede ayudar a mejorar la capacidad de recuperación y respuesta en caso de errores de funcionamiento, incluidos los riesgos pandémicos. Esto es cierto para todas las empresas, ya sea una PYME o una gran multinacional. EGD

ISO 22301 puede dar
a las empresas
una ventaja competitiva.

Una llamada a todos los consumidores

Se habla mucho acerca de cuán importantes son las normas para los consumidores. Ayudan a asegurar que los productos que usamos sean seguros, ecológicamente racionales y funcionen bien. Por otro lado, muchas veces nos olvidamos de lo importante que son los consumidores para las normas.

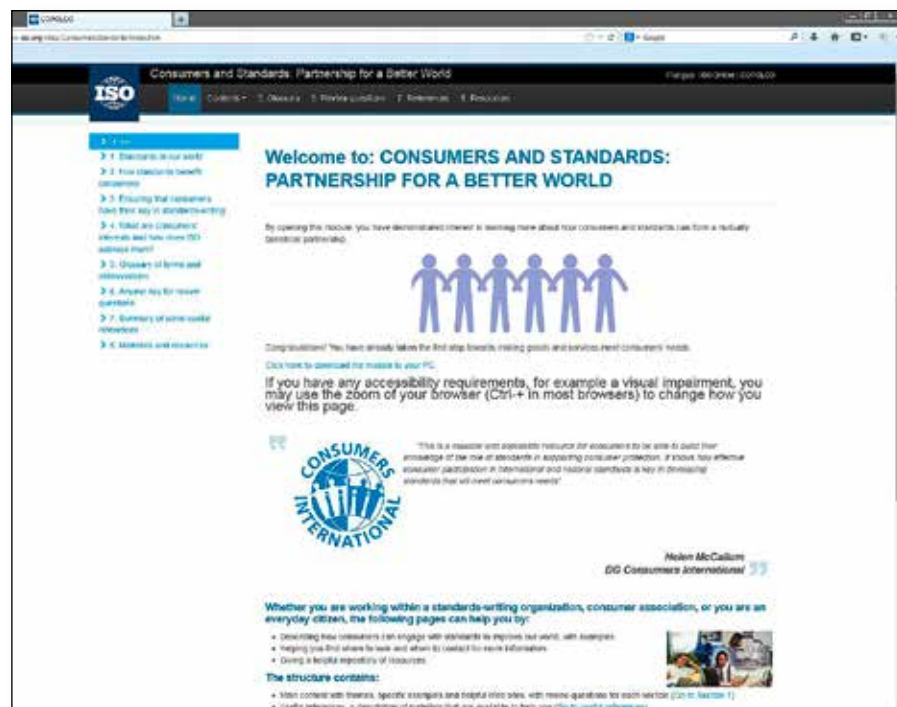
En un esfuerzo por involucrar a más representantes de los consumidores en el proceso de elaboración de normas, el Comité de ISO sobre política de los consumidores (ISO/COPOLCO) ha actualizado su tutorial introductorio en línea, *Los consumidores y las normas: una sociedad para un mejor mundo*.

Las normas definen las características y especificaciones de los productos. Por lo tanto, si más consumidores participan activamente en el desarrollo de las normas, lo más probable es que el producto final vaya a satisfacer sus necesidades.

Las Normas Internacionales ISO son desarrolladas por los representantes de una amplia gama de partes interesadas, desde los principales expertos de la industria hasta las ONG, académicos y otros grupos de consumidores y partes interesadas. Cualquiera puede participar en este proceso al convertirse en un representante de los consumidores. Sin embargo, participar en la elaboración de normas como un “externo” puede ser bastante desalentador al principio. Es por eso que, hace unos años, ISO/COPOLCO desarrolló su tutorial introductorio en línea, en asociación con Consumers International, una confederación internacional de grupos de consumidores. El curso de medio día explica cómo los consumidores se benefician de las normas voluntarias elaboradas en consenso y cómo el sistema internacional de normalización se basa en los aportes de los representantes de los consumidores implicados.

Este año, ISO/COPOLCO tiene actualizado el tutorial con una completamente nueva sección de cómo ser un eficaz representante de los consumidores.

Este accesible recurso ofrece sugerencias prácticas y consejos sobre cómo abogar por los asuntos del consumidor durante las reuniones de desarrollo de las normas e informes eficaces de proyecto – de modo que los consumidores puedan hacer una contribución valiosa a las normas del mañana. KB



Proteja su información con la nueva colección de normas sobre seguridad

Las violaciones de seguridad de la información están en aumento siendo las organizaciones grandes y pequeñas las que sufren ataques cibernéticos.

En este entorno cada vez más exigente, las empresas no tienen otra opción más que protegerse. La nueva colección en línea de ISO para los sistemas de gestión de seguridad de la información (SGSI) es su primera línea de defensa.

La nueva colección contiene la popular serie ISO/IEC 27001, que ayuda a las organizaciones a manejar la seguridad de activos tales como datos financieros, propiedad intelectual, detalles de los empleados e información confiada por terceros. SGSI es la última colección disponible a través de la Plataforma de Navegación en Línea (OBP), que ya contiene las normas de gestión de la calidad, gestión ambiental y las de la familia de gestión de seguridad alimentaria.

Beneficios en tiempo real

Con una colección ISO en línea, siempre se garantiza:

- El contenido más actualizado: cuando se realiza un cambio en una norma de la colección, su biblioteca en línea se actualiza inmediatamente
- Fácil navegación: moverse entre las normas nunca ha sido más fácil con los enlaces incorporados que le permiten “saltar” de una norma a otra
- Acceso extendido: se puede acceder a la biblioteca desde cualquier ordenador o tablet, siempre y cuando tenga una conexión a Internet

Veinticuatro normas están disponibles en la colección por una cuota de suscripción anual de 375 francos suizos.



Descubra nuestra plataforma de navegación en línea:

www.iso.org/obp



Descubra el nuevo calendario ISO 2014

Con 12 impresionantes fotografías
seleccionadas para ilustrar,
2014 será necesariamente
un año brillante y magnífico.

Abrelo en
www.iso.org/cal2014