



# focus

#104

Su acceso a las Normas Internacionales



**GOBIERNO:**  
**¿bueno o malo?**



### ISOfocus Mayo-junio 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](http://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 | **María Lazarte, Sandrine Tranchard**  
Redactora y Correctora | **Vivienne Rojas**  
Diseñadores | **Xela Damond, Pierre Granier, Alexane Rosa**  
Traductores | **Cécile Nicole Jeannet, Anita Rochedy, Catherine Vincent**  
Traducción al español | COPANT (Comisión Panamericana de Normas Técnicas) [www.copant.org](http://www.copant.org)

### 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](http://iso.org/isofocus). También puede ponerse en contacto con nuestro servicio de atención al cliente en [customerservice@iso.org](mailto: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](mailto: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 contactese con nosotros en [isofocus@iso.org](mailto: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®.



01-14-277370  
myclimate.org

# ISO focus

#104

Mayo-junio 2014



6



14



## pages 12-13

Un futuro brillante para la energía  
Salud en la Red  
Gira de normalización del Ministro del RU

## pages 34-35

Adiós a Bruce Harding  
Proyectos ecológicos de la ONU  
El viaje de Mickey hacia los Grandes Datos

- 4 Redes sociales
- 6 Estimado funcionario electo, hablemos sobre calidad...
- 14 Políticas para la seguridad privada
- 20 Mi viaje hacia el descubrimiento
- 24 El gran avance de la burbuja fina
- 28 El dilema de la calidad
- 30 La increíble historia del buceo
- 36 Africam Safari: un paraíso animal
- 40 Escuela de Barcelona experta en la gestión de registros
- 44 Panorama de África
- 46 El diario de Laura
- 48 Colecciones en línea

# Gobiernos claros y Gobiernos de



Elizabeth Gasiorowski-Denis  
Editora en jefe de *ISOfocus*

No hay nada más frustrante que hacer largas filas de pie en las oficinas del gobierno, estar sentado durante horas en el consultorio de un médico o en la sala de emergencia, conducir a lo largo de carreteras en mal estado o tropezar con grietas en las aceras. Por mi parte, estoy confundida y decepcionada. Después de todo, el pago de impuestos por parte de los contribuyentes financia una buena parte estos servicios que resultan ser poco confiables, ineficientes, o simplemente una pérdida de dinero.

# honestos

# calidad

 Cuáles son los servicios públicos con los que los ciudadanos están más/menos satisfechos? En el año 2013, la firma de investigación ETC Institute proporcionó resultados de una encuesta nacional sobre cómo se sienten los ciudadanos con respecto a su gobierno local. Y las cifras asustan bastante. Sólo el 47% de los encuestados en los EE.UU.: estaban “satisfechos” o muy “satisfechos” con el transporte público, y sólo el 48% se sentía de esa manera con respecto a las carreteras y la infraestructura de transporte.

Puede parecer una sorpresa, pero el sector público es el mayor proveedor de servicios en cualquier país. El más mínimo cambio en los servicios públicos afecta drásticamente a millones de ciudadanos. Es más, cuando un gobierno se aprieta el cinturón en tiempos económicos difíciles, el país entero siente el apretón. Con menos dinero para pagar por el espectro completo de los servicios del gobierno, la gestión eficaz de los recursos disponibles y de los procesos, y que estos trabajen juntos como un sistema, es una necesidad. Entonces, ¿qué soluciones podemos encontrar? La mayoría de las personas no considera a la norma ISO 9001 como fuente de innovación, y menos en el ámbito del gobierno. Pero quedarían sorprendidos al enterarse de que la norma ISO 9001 tiene el potencial de “limpiar” la burocracia y el sector público en el país. De hecho, la ISO 9001 es un modelo de cómo el gobierno puede – y debe – recortar el gasto mediante el aprovechamiento de los sistemas de gestión de la calidad.

ISO 9001 es, con mucho, el marco de calidad más establecido del mundo, actualmente se utiliza en más de 1,5 millones de organizaciones en 191 países. Esos son algunos números impresionantes- y una de las razones principales por las que el sector público está tomando nota. Esto se refleja en dos documentos recientemente publicados de ISO que brindan directrices de calidad para el sector público: la ISO 18091 para gobiernos locales, y la ISO/TS 17582 para los organismos electorales encargados de organizar los procesos electorales.

En este número de *ISOfocus*, pedimos a nuestros expertos, Carlos Gadsden y Tyler Finn, que nos proporcionen los datos más destacado de estos dos nuevos documentos y nos digan cómo los gobiernos se beneficiarán por el bien de todos.

Éstos son tan sólo ocho beneficios que el sector público podría alcanzar mediante la implementación de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:

- Mejorar el rendimiento y la medición
- Apoyar al logro de los objetivos estratégicos
- Proporcionar un enfoque basado en hechos para la toma de decisiones
- Reducir la duplicación
- Maximizar la eficiencia
- Mejorar la prestación de servicios
- Proporcionar un marco para la mejora continua
- Mejorar la satisfacción de los ciudadanos, clientes y de las partes interesadas

Y cuál es el resultado final: nos guste o no, el sector privado ha mejorado el nivel de servicio al cliente, y es, de lejos mejor en el servicio a sus clientes. No es de extrañar, por tanto, que los ciudadanos esperan lo mismo de los gobiernos y ahora quieren que las organizaciones del sector público emulen las prácticas del sector privado. ¿Significa esto que los gobiernos deberían funcionar como una empresa? Por supuesto que no, simplemente significa que cualquier entidad que no tiene en cuenta estas realidades con el tiempo quedará “fuera del negocio” – sea o no sea una empresa.

# Redes sociales



¡COMPARTA  
CON NOSOTROS  
SUS COMENTARIOS, IDEAS  
Y SUGERENCIAS!

@MariaLazarte

Administradora

de las redessociales de ISO

[lazarte@iso.org](mailto:lazarte@iso.org)



## Sacudiendo los medios sociales

Los medios sociales se han convertido en parte de la interacción rutinaria, cambiando la forma en que hacemos negocios. Es lógico que las organizaciones tengan algún tipo de política para ayudar a navegar por estas comunidades virtuales de una manera profesional. Mientras que algunas aún tratan de restringir los medios de comunicación social, en ISO buscamos ampliar y favorecer su desarrollo. El reto es lograr establecer las “reglas” para potenciar a los colegas a subirse a bordo.

Al establecer nuestra política, optamos por dos sencillas pautas apoyadas por un conjunto de valores. En primer lugar, por razones de transparencia y credibilidad, les pedimos a los colegas que utilizan las redes sociales que identifiquen su lugar de trabajo. En segundo lugar, dado que no todas las cuentas se crean de igual forma, necesitamos que nuestro público sea capaz de distinguir entre las cuentas oficiales y personales de todos los usuarios.

Hoy en día, nuestros valores sobre los medios sociales ponen de relieve la importancia de ser transparente, positivo, relevante e imparcial, “jugar limpio” y dar crédito a quien merece el crédito. Pero nos pareció que esto no iba lo suficientemente lejos. Así que con el fin de inspirar a nuestros colegas – ya sean novatos o veteranos – para tomar medidas con confianza, hemos incluido una serie de consejos útiles para sacudir los medios sociales. Éstos son sólo algunos de lo que queríamos compartir con ustedes.

### Nuestras pautas de medios sociales que se resumen en un tweet:

Utilice el mismo sentido común en línea como lo hace fuera de línea.

Recuerde, El Internet es un espacio público.

Que se diviertan, pero sean inteligentes.

### Sólo para geeks

¿Le es difícil seguir los tweets entrantes? Aquí tiene las 101 mejores listas a seguir en el Universo Twitter:

[www.postplanner.com/101-best-twitter-lists-to-follow/](http://www.postplanner.com/101-best-twitter-lists-to-follow/)



Acceda a las directrices completas.

## No se olvide



**¡Abra bien los ojos!** El Internet es un espacio público.

**Lo que sucede en Las Vegas se queda... en Google:** Lo que decimos en línea tiende a permanecer ahí.



**Ooops!** Si usted comete un error, discúlpese. Siempre queda un registro así que sea claro sobre las ediciones, no se limite a borrar.



**Tres reglas de oro:** Antes de publicar, pregunte:

- ¿Le importaría si su mamá lo ha visto?
- ¿Le importaría si su jefe lo ha visto?
- ¿Le importaría que CNN lo haya transmitido?

## Gran contenido



**Sea usted mismo:** Utilice su verdadero nombre, sea honesto, hable en primera persona, muestre su personalidad.

**Consiga los hechos como son:** La mejor manera de ser interesante, divertido y mantenerse fuera de problemas es hablar de lo que sabe. Distinguir claramente entre la opinión y los hechos.



**Sea relevante:** Identifique su público y hable de lo que ellos necesitan saber (no lo que quiere decir).



**Compartir es ser solidario:** No se limite a hablar de nosotros, otros están haciendo grandes cosas también. Comparta información, pero tenga cuidado de no violar los derechos de autor. Siempre conéctese a la fuente.

## Entre en contacto



**Es una conversación:** Recuerde que usted está hablando con gente real.

**Escuche primero:** Aprenda de los demás. Aproveche la oportunidad de participar en discusiones donde se puede agregar valor.

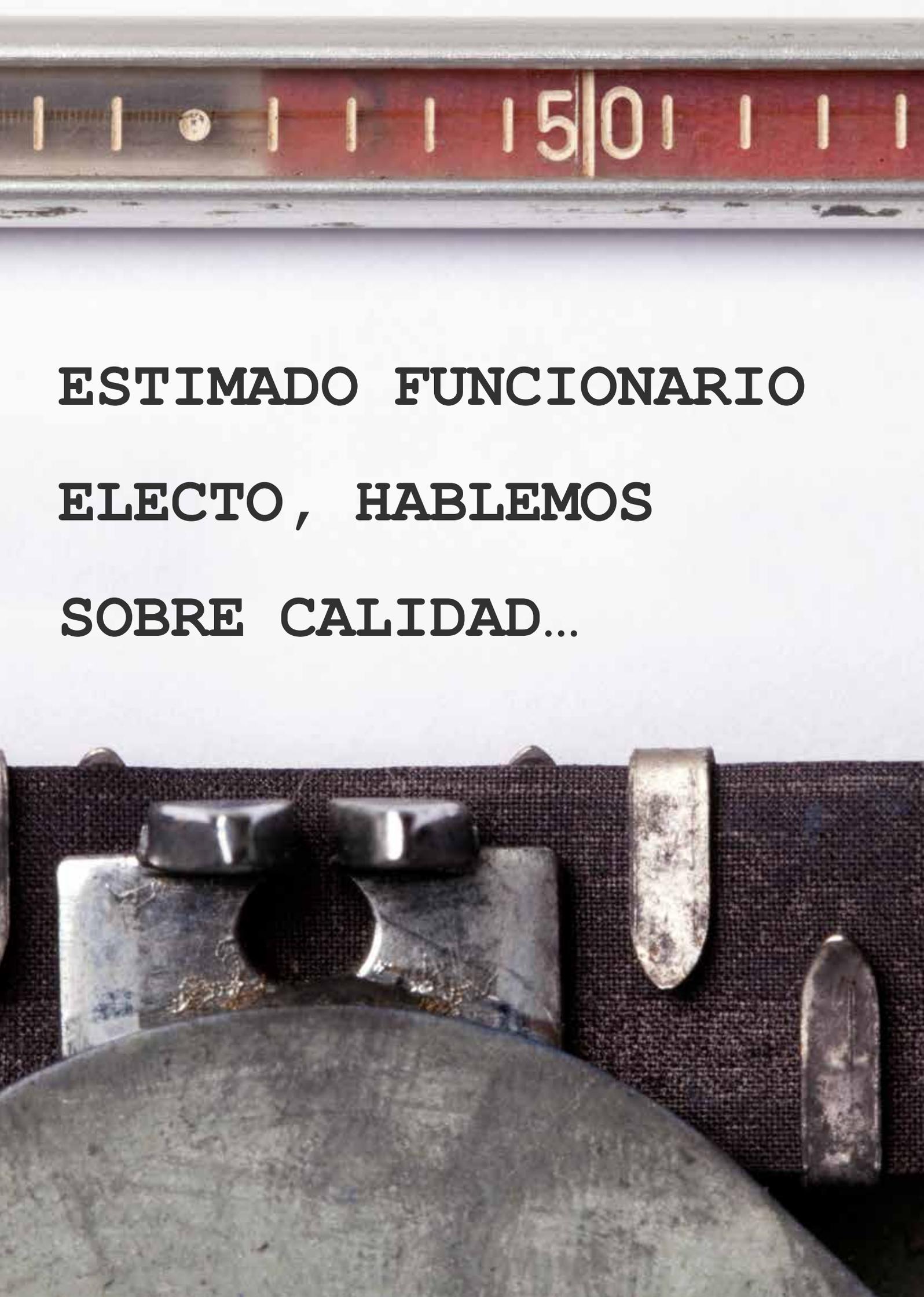


**Conéctese:** Construya su red.

**Speedy Gonzales:** Responder de manera oportuna.



**No siembre cizaña:** Respete el derecho de los demás de estar en desacuerdo con usted. Refiérase a los errores respetuosamente apegándose a los hechos. Piense como Ghandi, no como Gengis Khan.



**ESTIMADO FUNCIONARIO  
ELECTO, HABLEMOS  
SOBRE CALIDAD...**

Los gobiernos locales o de otro tipo – se encuentran bajo una creciente presión en todo el mundo para proporcionar resultados que son importantes para el público, a menudo dentro de severas limitaciones de recursos. Ahora están tomando consejo del sector privado mediante el uso de la norma ISO 9001 de gestión de la calidad para proporcionar servicios eficientes y confiables que son vitales para la vida de millones de personas.

Largas colas para obtener su licencia de conducir, hospitales en mal estado, escuelas atestadas/con falta de personal, procesos electorales desorganizados, retrasos en los resultados de la noche electoral, etc, etc ¿Esto suena demasiado familiar? Ninguno de nosotros puede ignorar el hecho de que el sector público – a pesar de ser esencial en una sociedad civilizada – no cuenta con la mejor reputación. Esto se agrava cuando en los últimos años, se debieron apretar los presupuestos públicos, y recortar los servicios públicos más y más. Al mismo tiempo, los funcionarios y administradores del gobierno tienen el reto de superar la falta de confianza del público en el gobierno en todos los niveles.

La pregunta es, ¿qué se puede hacer para reforzar el sector público y su decadente imagen? Evidentemente, se deben buscar las soluciones más creativas, y eso es exactamente lo que muchos funcionarios públicos están haciendo, ya que toman la responsabilidad de lograr resultados que interesen al público mediante la implementación de servicios eficaces, fiables y de calidad. Según ellos, la norma ISO 9001 es la respuesta. La reconocida norma de gestión de la calidad proporciona un marco de probada eficacia para la gestión de los procesos y las actividades de su organización. La ISO 9001 puede ayudar a los gobiernos por la misma razón que ayuda a las grandes corporaciones. Proporciona control de la gestión de diversas operaciones al permitir que los objetivos se extiendan a las unidades de primera línea, con medidas claras y transparentes, mejorando el flujo y la visibilidad de la información para la gestión, y la integración de procesos para lograr una mejor prestación de servicios y la satisfacción del cliente.

¿Significa esto que los gobiernos deberían dirigirse como una empresa? Por supuesto que no, simplemente significa que cualquier entidad que no tenga en cuenta estas realidades con el tiempo “estará fuera del negocio” – sea o no una empresa.

## Los clientes y los ciudadanos cuentan

Para hacer que el gobierno trabaje en el siglo 21 se exige el mismo “enfoque de calidad” básico como en cualquier negocio. Ya sea en el sector público o privado, ¡sin clientes o con clientes o partes interesadas insatisfechas, cualquier organización está en riesgo!

Empecemos con las autoridades locales, el tema de mayor debate sobre la gobernanza en la actualidad. Los gobiernos locales son los principales proveedores de servicios para los ciudadanos de todo el mundo y su funcionamiento eficiente y fiable es vital para la vida de millones de personas. ¿Cuántos servicios públicos? ¿Cómo deberían financiarse los servicios? ¿Cuánto y dónde debemos cortar? Un buen lugar para comenzar es discutiendo cómo podemos implementar la ISO 9001, tomando las decisiones necesarias para brindar servicios eficientes y confiables en línea con las necesidades y expectativas del cliente.

Esto se debe a que, al re-pensar sobre el gobierno, lo primero que debe hacerse es mejorar la calidad de los bienes y servicios públicos urbanos, y la gobernanza que está detrás de ellos. Y aquí es donde la norma ISO18091 puede hacer una diferencia. Publicada a principios de 2014, la ISO 18091 es la primera norma ISO dirigida al sector público, que proporciona directrices para la aplicación de la norma ISO 9001 en el gobierno local. Con un sistema de gestión de la calidad robusto implementado, un gobierno local puede centrarse en la satisfacción de las necesidades y expectativas de la comunidad. Se trata de una hoja de ruta esencial para que los gobiernos locales se organicen de una manera integral, centrada en la mejora continua donde sea relevante. Sus objetivos son:

- Empoderar a los ciudadanos y a los gobiernos, juntos
- Asegurar no solo la eficacia pero también la legitimidad
- Proporcionar un lenguaje común y un entendimiento entre los políticos y los técnicos, y permitir la comparabilidad entre países y sus otros gobiernos locales
- Servir a la población local al hacer políticamente viable aquellas cosas que son técnicamente indispensables
- Crear una herramienta útil para los objetivos del milenio de las Naciones Unidas y los objetivos para un mundo sostenible y las ciudades inteligentes
- Producir fiabilidad – esencial para la sociedad

Como Carlos Gadsden, Coordinador General de ISO/ CT 176 que desarrolló la norma, dijo: “La ISO 18091 constituye una excelente herramienta para los gobiernos locales re aseguren a los ciudadanos de que sus necesidades y expectativas se han comprendido y cumplido de forma coherente y de manera oportuna”. Mediante el fortalecimiento de la integridad en la gobernabilidad local, podemos construir gobiernos más fuertes regionales, nacionales y mundiales.

## Ciudades sostenibles e inteligentes

También existe, estoy feliz de decirlo, un papel importante para los gobiernos locales en la creación de comunidades sostenibles donde la calidad, los servicios públicos consistentes y rentables, promueven con éxito la prosperidad económica sostenible y la justicia social. De hecho, los gobiernos hoy en día pueden proporcionar la estabilidad y promover el buen gobierno cuando éstos están ausentes a nivel regional o nacional. Considere ciudades fiables, por ejemplo. Muchos proyectos – incluyendo



El sector público no cuenta  
con la mejor reputación



*Personas protestando contra los recortes del gasto público y subidas de impuestos en la Plaza de los Aliados el 15 de septiembre de 2012 en Oporto, Portugal..*

CityNext de Microsoft – están incursionando en el incremento de la utilización eficiente de los recursos y la calidad de vida de sus ciudadanos, para crear ciudades un poco más sanas, más verdes, y más prósperas para el futuro.

Erick Stephens, Oficial en Jefe de Tecnología del Sector Público APAC de Microsoft, considera la ISO 18901 como un gran beneficio para las ciudades fiables. “La ISO18091 proporciona a cualquier ciudad, independientemente de su tamaño o tipo, una visión holística de los problemas reales para la mejora continua. Junto con la iniciativa CityNext, forman una combinación muy poderosa que pueden adoptar las ciudades para llegar a ser verdaderamente ‘inteligentes’ y en esencia más fiables.”

Las ciudades, que están creciendo más rápido que nunca, son los centros económicos y culturales que impulsan la economía global y el cambio ambiental. Las ciudades de hoy están experimentando desafíos sin precedentes, incluyendo una rápida urbanización, mandatos de modernización, y presiones de austeridad económica.

Microsoft CityNext e ISO 18091, dice Stephens, ayudan a las ciudades a dar el salto hacia una nueva era de innovación que

incluye la combinación adecuada de políticas públicas y tecnológicas – la tecnología de la nube, dispositivos móviles, análisis de datos, y redes sociales – empoderando a las ciudades para tomar un primer acercamiento al pueblo y tener un impacto real.

## **Elecciones libres y justas**

Y eso nos lleva al tercer aspecto que los ciudadanos de todas las democracias avanzadas parecen apreciar hoy: elecciones libres y justas. No hay que endulzar el hecho de que, en algunos países, existe una gran negligencia en época de elecciones – el pilar de toda democracia. Pero existen maneras mejores y peores para hacer frente a estas realidades, una de ellas podría consistir en brindar ISO/TS 17582 y la gestión de la calidad a los órganos electorales.

Tyler Finn, de la Organización de Estados Americanos, cree que la nueva especificación técnica de ISO aplica el sistema de gestión de la calidad probado a través del tiempo por la norma ISO 9001 a un contexto específicamente electoral: “ISO/TS 17582 crea el marco para un sistema de gestión de la calidad que ayuda a los

organismos electorales a proporcionar servicios electorales más confiables y transparentes”.

La reciente publicación de ISO/TS 17582 es importante para los organismos electorales, ya que tiene como objetivo fomentar la confianza en las elecciones a través de una mayor transparencia, planificación y eficiencia en los procesos electorales, que son todos fundamentales para cualquier elección.

- Inscripción de electores
- Registro de organizaciones políticas y candidatos
- Logística electoral
- Emisión del voto
- Recuento de votos y declaración de resultados
- Educación Electoral
- Supervisión del financiamiento de las campañas
- Resolución de controversias electorales

En este sentido, añade Finn, ISO/TS 17582 será de particular interés para los órganos electorales en las democracias incipientes donde infundir nueva confianza en el sistema electoral puede determinar el éxito de una elección.

Los organismos electorales que decidan adoptar la norma pueden beneficiarse de varias maneras. La ISO/TS 17582 promueve un

alto nivel de organización, eficiencia y gestión de todo el ciclo electoral. También proporciona una estructura flexible que permite la mejora continua de los organismos electorales, a fin de responder adecuadamente a los diversos retos presentados por la administración electoral. Por otra parte, mediante la certificación con ISO/TS 17582, un organismo electoral afirma públicamente su compromiso con los procesos electorales transparentes, construyendo así la confianza pública en los servicios electorales. Los organismos electorales que decidan adoptar la norma pueden beneficiarse de varias maneras. La ISO/TS 17582 promueve un alto nivel de organización, eficiencia y gestión de todo el ciclo electoral. También proporciona una estructura flexible que permite la mejora continua de los organismos electorales, a fin de responder adecuadamente a los diversos retos presentados por la administración electoral. Por otra parte, mediante la certificación con ISO/TS 17582, un organismo electoral afirma públicamente su compromiso con los procesos electorales transparentes, construyendo así la confianza pública en los servicios electorales.

Por lo tanto, para ir captando su atención, aquí nombramos algunos ejemplos de los beneficios que experimentan los organismos electorales de todo el mundo que han implementado las normas de gestión de calidad de ISO :

*Una mujer india emite su voto en un colegio electoral el 23 de abril de 2009 en la ciudad de mayoría musulmana de Mukalmua, cerca de Guwahati, India.*





*Madre e hijo depositan el voto en la urna durante las primeras elecciones parlamentarias en Serbia.*

Tendremos que rediseñar  
por completo y volver  
a reposicionar el gobierno.

- **Guiando procesos electorales transparentes y creíbles.** Como el Consejo Nacional Electoral de Ecuador descubrió: “[ISO/TS 17582] representa un compromiso vinculante para el logro de la mejora continua del proceso. El objetivo es proporcionar una mejor calidad de servicio y atención a los ciudadanos haciendo que este esfuerzo bien valga la pena.”
- **Garantizando la objetividad de los resultados electorales.** De acuerdo con una autoridad del gobierno ruso que ha implementado la calidad: “La aplicación de ISO/TS 17582 en los órganos electorales rusos mejorará significativamente la aceptación del público y la confianza en los resultados electorales. Este es un aspecto importante para la estabilidad política en Rusia.” Muchos también sostienen que la aplicación de ISO 17582 dará lugar a una reducción sustancial del número de disputas electorales.
- **Fortaleciendo la democracia.** La implementación de un sistema de gestión de la calidad de acuerdo con ISO/TS 17582 es vital, confirmó otra autoridad pública, esta vez en Ecuador. El Consejo Nacional Electoral de Ecuador se ha comprometido a dirigir sus esfuerzos hacia la implementación de un sistema que garantice un proceso participativo, un servicio equitativo, igualitario, intercultural, libre, democrático y justo para las elecciones. Elegir la calidad como el modelo sobre el cual estructurar el servicio público es un pilar fundamental para la mejora continua de la institución.

## Más allá de la calidad

ISO 9001 es, por mucho, el marco de calidad más establecido del mundo, que está siendo utilizado por más de 1,5 millones de organizaciones en 191 países. Esos son números impresionantes, y una de las razones principales por las que el sector público está prestando atención.

La certificación no es necesaria para alcanzar los objetivos de un gobierno confiable, con capacidad de respuesta y transparencia. Tampoco debe ser considerado como el único alfa y omega, para que un gobierno entregue los bienes finales, es necesario analizar más allá de la conformidad al rendimiento con el fin de mantener sus altos estándares y credibilidad. El re-pensar sobre la calidad del gobierno va a ayudar, pero todavía no lo convertirá en un gobierno competitivo para el siglo 21. Para ello, tendremos que rediseñar completamente y reposicionar el gobierno para que se ajuste a los desafíos de nuestro naciente siglo – por ejemplo, para proporcionar a los funcionarios del gobierno la flexibilidad, herramientas y recursos que necesitan para lograr el éxito de un gobierno post-burocrático orientado hacia los resultados. Una tarea gigantesca, de cualquier manera, todas las sugerencias son bienvenidas. Conozco un comité que está dispuesto a generar algunas ideas. EGD

## Feliz 25avo aniversario “WWW”

El 12 de marzo de 1989, Tim Berners-Lee publicó un documento que es ampliamente considerado como el nacimiento de la World Wide Web. Veinticinco años después, él aprovechó la ocasión del aniversario del hito de la Web haciendo un llamado a la acción global para defender a los usuarios de la tecnología que creó hace tantos años.

Alentados por las recientes revelaciones de la vigilancia gubernamental, el informático británico abogaba por la creación de una “Carta Magna” de la Internet para proteger la libertad de los usuarios de la interferencia tiránica del Estado y de la influencia corporativa.

“Necesitamos una constitución global – una carta de derechos”, dijo Sir Berners-Lee a The Guardian, con el fin de garantizar la apertura y neutralidad del sistema y consagrar su independencia.

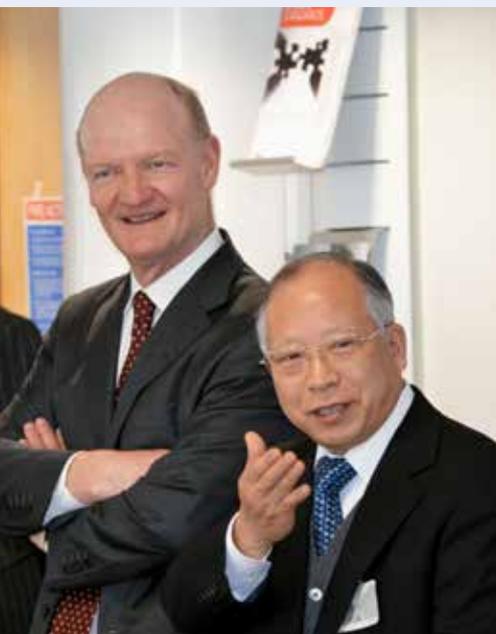
Lamentando la complacencia de las personas frente a la erosión de sus libertades, instó a los usuarios de Internet a defender la libertad en línea en sus respectivos países. Un llamado a la acción global de masas donde las Normas Internacionales ciertamente tienen un rol.

## Un futuro brillante para la energía

Con los precios del petróleo y del carbón en aumento, los apagones periódicos y los disturbios por los cortes de electricidad, ¿cómo podemos vencer a la crisis energética?. Los principales actores del mundo de la energía han intentado dar algunas respuestas en un seminario sobre las Normas Internacionales y la eficiencia energética, celebrado en marzo de 2014 en París, Francia.

Co-organizada por ISO, la Comisión Electrotécnica Internacional (IEC) y la Agencia Internacional de Energía (IEA), el evento buscó reforzar los lazos entre los responsables políticos, las partes interesadas de la energía y los desarrolladores de las normas. Proporcionó una oportunidad de oro para explorar cómo los enfoques sistémicos podrían ser utilizados para asegurar que las Normas Internacionales brinden un mejor apoyo a la transición hacia los sistemas energéticos más sostenibles.

El taller destacó la contribución positiva de las normas para el desafío energético global en áreas como el cambio climático inducido por los combustibles fósiles, las limitaciones en la disponibilidad de energía, y la necesidad de abrir el acceso a la energía sostenible con el fin de impulsar el desarrollo económico y social. Como un repositorio de conocimientos de vanguardia en gestión de la energía, las normas del sector de la energía podrían ser la respuesta a la reducción de las facturas de energía y la protección del medio ambiente.



## Gira de normalización del Ministro del Reino Unido

El Ministro del Estado Británico de Universidades y Ciencia, el honorable David Willetts MP, realizó una visita a BSI, el miembro de ISO para el Reino Unido, en sus oficinas en Londres en marzo del 2014.

Se proporcionó al Ministro una visión del trabajo de BSI como organismo nacional de normalización del país, y se le mostro cómo las normas pueden ayudar a mejorar el rendimiento empresarial y fomentar la innovación y el crecimiento económico.

Como parte de su visita, el Sr. David Willetts fue invitado a asistir a una reunión del grupo de trabajo de ISO sobre ergonomía para personas con necesidades especiales. El Prof. Ken Sagawa, que lidera el grupo de expertos, le dio al ministro un panorama general de sus actividades, incluida la revisión de la ISO/TR 22411 para atender las necesidades de las personas mayores y personas con discapacidad. El tema es particularmente importante hoy en día, dado que casi todos los países del mundo se están enfrentando con el problema de poblaciones que envejecen.

El Sr. David Willetts disfrutó mucho su breve encuentro con la normalización y se fue con una mejor comprensión de cómo se elaboran las Normas Internacionales y su papel vital en los negocios y la sociedad.



*Expertos en el foro de normalización sobre ehealth en Ginebra, Suiza.*

## Salud en la Red

Telesalud (eHealth) es la nueva palabra de moda en boca de todos. Tanto es así, que de hecho, este campo emergente de la intersección de la informática médica, la salud pública y los negocios ahora tiene su propio foro, que sustenta la importancia de la normalización de los datos de salud en los sistemas y servicios de salud en línea.

Organizado por la OMS, el Diálogo de Política Conjunta Inter-Ministerial sobre Normalización de Telesalud y el Segundo Foro de la OMS sobre Normalización de Telesalud e interoperabilidad tuvo lugar en febrero de 2014 en la sede de la OMS en Ginebra.

El objetivo del Foro fue facilitar un diálogo sobre la necesidad de mecanismos de política y de gobierno que ayuden a los países a adoptar y aplicar normas para los datos de salud. Es revelador que, aproximadamente el 20% de los panelistas eran del ISO/TC 215 sobre informática de la salud, que desempeña un papel de liderazgo en la promoción de la interoperabilidad entre los sistemas independientes, lo que permite la compatibilidad y coherencia de los datos de la información de la salud.

El evento atrajo a 190 expertos, incluidos representantes de los estados miembros de la OMS, las organizaciones de desarrollo de normas de datos de salud, e instituciones académicas y de investigación. Y muchos más participantes siguieron los debates a través de su difusión por Internet en vivo, lo que refleja el creciente interés mundial por la “salud en la Red”.

## Pasos inteligentes para ciudades inteligentes

Las ciudades de hoy se enfrentan a decisiones complejas para el futuro. Existe una creciente necesidad de planificar las infraestructuras y el desarrollo urbano sostenible, considerando que más de la mitad de la población mundial vive en zonas urbanas, y los desafíos de cambio climático y desastres naturales.

Felizmente, ya se divisa la “ciudad inteligente”. Las últimas innovaciones en tecnologías de la información y la comunicación (TIC), y la capacidad de recopilar y analizar los datos de la infraestructura urbana, son un medio para que las ciudades sean ahora capaces de ofrecer servicios en áreas tales como redes inteligentes, construcción sostenible, uso de energía y agua, gestión de residuos, y transporte.

ISO está creando un Grupo Asesor sobre Ciudades Inteligentes para brindar conocimientos sobre cómo las ciudades pueden hacer uso de estos productos y servicios inteligentes para el futuro. Liderados por BSI, el miembro ISO para el Reino Unido, el grupo se basará en una amplia gama de partes interesadas de los sectores de construcción, transporte, energía y TIC, así como de las autoridades municipales y los proveedores de servicios.

El desarrollo de entornos urbanos sostenibles es una prioridad global que requiere un enfoque coordinado de normas y conformidad, haciendo de nuestras ciudades lugares “más inteligentes” para vivir.





# Político

para la seguridad

# priv



Durante las guerras de Irak y Afganistán, el uso de empresas de seguridad privada se hizo público. Una serie de incidentes, incluyendo la presunta participación en la muerte de civiles inocentes y el uso innecesario de la fuerza y la tortura, llevó a muchos a creer que estas empresas

estaban funcionando fuera del estado de derecho. En respuesta a este desafío, un nuevo comité de proyecto de ISO ha comenzado a trabajar en un marco internacional para ayudar a la industria a adoptar buenas prácticas y mejorar la rendición de cuentas.

Plaza Nisour, Bagdad, 16 de septiembre de 2007. Diecisiete civiles murieron y 20 resultaron heridos en un tiroteo que involucró a los empleados de una empresa de seguridad privada con sede en los EE.UU. (PSC) Blackwater (ahora llamada Academi). Los guardias estaban protegiendo un convoy de funcionarios estadounidenses que salía de la plaza, pero, de acuerdo con una investigación de la Oficina Federal de Investigaciones (FBI), el tiroteo fue “un ataque ilegal, no provocado contra la población civil”.

Aunque la mayoría de las PSC operan dentro de la ley y sin incidentes, unos cuantos malos actores han hecho noticia de primera plana, que provocaron que toda la comunidad de las PSC hayan generado cobertura negativa por parte de la prensa. Y no es sorprendente, porque la prestación privada de servicios de seguridad y militares desafía las suposiciones convencionales sobre el papel del estado-nación como principal protagonista en los asuntos militares y el garante de la seguridad física

Los servicios  
de seguridad privada  
son contratados  
a escala internacional.

*Guardias de seguridad privados utilizan perros  
para la búsqueda y detección  
de explosivos.*



Foto: Aegis

de sus ciudadanos. Los servicios de seguridad privada están llamados principalmente a proteger a las personas y bienes en los países en los que la protección proporcionada por el Estado es deficiente, o cuando un desastre o un conflicto hace necesario reforzar la seguridad. En muchos de estos casos de alto perfil, incluyendo el incidente de la Plaza Nisour, la organización contratante era un gobierno (en este caso los Estados Unidos). Los gobiernos, sin embargo, representan sólo un tercio de los clientes del sector. Las organizaciones no gubernamentales, empresas privadas (en particular las de las industrias extractivas del petróleo, gas y minería), empresas de transporte, incluso las agencias de ayuda y desarrollo, también contratan PSC para ayudar a proteger a personas y bienes en el campo. En los países cuyos gobiernos están debilitados, donde la seguridad local, como la policía, no puede garantizar la protección, el uso de las PSC puede ser un paso necesario.

El hecho de que las PSC a menudo operan en zonas de conflicto y desastre o países donde el imperio de la ley y las autoridades locales son inadecuados, hacen de este un negocio de alto riesgo. Para complicar aún más las cosas, los servicios de seguridad privada son adquiridos a escala internacional. El PSC se puede basar en un solo país, ser contratado por clientes en otro, para llevar a cabo los servicios de seguridad en otro... y todo mientras se contrata empleados que a su vez son de otro país. Bajo estas circunstancias, ¿cual sería la normativa nacional aplicable y cómo se aplica la justicia si se produce una mala conducta?

## Definiendo las buenas practicas

La comunidad internacional, encabezada por el gobierno suizo y el Centro Internacional de la Cruz Roja, desarrolló el Documento de Montreal en 2007. Establece el marco legal que afecta al sector, incluyendo todas las piezas pertinentes del derecho internacional y nacional, y las directrices de buenas prácticas.

Todas estas preguntas han llevado a trabajar a escala internacional para tratar de resolver la situación. Por ejemplo, el Documento de Montreal sobre las Compañías Militares y de Seguridad Privadas (nombrado así por la ciudad en Suiza donde se llevaron a cabo las negociaciones) y el Código Internacional de Conducta para Proveedores de Seguridad Privada (ICoC) (véanse los recuadros) han establecido unas directrices para aclarar el marco jurídico actual y definir las buenas prácticas que alientan a las PSCs y sus clientes a honrar su compromiso con los derechos humanos internacionales. Además, a escala nacional, ANSI/ASIS.PSC.1, lanzada en 2012, proporciona criterios auditables para las operaciones de las PSC para cumplir los objetivos de negocio y de gestión de riesgos, respetando los derechos humanos.

“Estos tres documentos sientan las bases de a donde queremos llegar”, explica Marc Siegel Presidente de ISO/PC 284, un nuevo proyecto de comité de ISO que investiga el tema. “Sin embargo”, añade “existe una urgente necesidad de contar con una norma internacional que ayude a las PSC y a sus clientes a demostrar una rendición de cuentas, del cumplimiento de los derechos humanos y las libertades fundamentales, y prevenir los actos ilegales y excesivos”.

Después de la publicación del Documento de Montreal, el gobierno Suizo convocó a una iniciativa de múltiples partes interesadas para las empresas de seguridad privada, llamada el Código Internacional de Conducta (ICoC). Esto tiene por objeto “establecer los principios de la industria de seguridad privada y las normas basadas en los derechos



Foto: Aegis

*Las empresas de seguridad privada van a algunas de las situaciones más peligrosas en el mundo para proteger a los civiles.*

## El documento de Montreux

La comunidad internacional, encabezada por el gobierno de Suiza y el Comité Internacional de la Cruz Roja, desarrolló el Documento de Montreux en 2008. Establece el marco legal que afecta al sector, incluyendo todos los trozos pertinentes de la legislación internacional y nacional, y las directrices de buenas prácticas

Véase el documento completo escaneando el código QR.



humanos internacionales y el derecho humanitario, así como para mejorar la rendición de cuentas de la industria”. Enlace

El ISO/PC 284 celebró su primera reunión en Montreux, Suiza, en diciembre de 2013, al cual tuve la oportunidad de asistir. (El lugar de encuentro fue escogido para coincidir con el trabajo en curso sobre la ICoC y el Documento de Montreux que estaba teniendo lugar en la ciudad.) El comité planea desarrollar una norma de sistemas de gestión para las PSC utilizando como base el Documento de Montreux y el ICoC, y Siegel considera que esto, ayudará a que las empresas adopten medidas concretas para demostrar la conformidad con el código.

Según Siegel, una norma de sistema de gestión internacional ayudará a las empresas a controlar los riesgos asociados a sus operaciones, y en última instancia, proteger los derechos humanos. “No se puede negar que estas empresas operan en entornos de alto riesgo, por lo que la comprensión de estos riesgos y cómo planificar para ellos debe ser de suma importancia”, dice.

“Entre los beneficiarios de la norma están las comunidades afectadas directamente por los servicios de seguridad. El impacto sobre los derechos humanos por la presencia de un PSC en estas comunidades debe estar a la vanguardia del pensamiento de la compañía”, añade Siegel. Él también desea resaltar un grupo a menudo olvidado – los empleados del PSC que trabajan en situaciones de alto riesgo. “Si algo sale mal, pueden encontrarse en peligro. Es muy importante que estén bien preparados y saber qué hacer si las cosas se ponen desagradables”.

Esto me lleva a expresar una crítica que me siento podría elevarse en el desarrollo de una norma internacional en la materia: ¿Es una norma internacional, que por definición es voluntaria, un enfoque demasiado suave para un sector que tiene un impacto tan grave en los derechos humanos? ¿No serían más relevantes estrictas leyes internacionales, de cumplimiento obligatorio? La respuesta es pragmática. “Una ley dura es muy difícil

de implementar”, dice Siegel. Si bien el Documento de Montreux ha aclarado las leyes internacionales de derechos humanos y del derecho humanitario que existen y se deben aplicar en estas situaciones, sigue siendo difícil, costoso y requiere mucho tiempo el hacerlas cumplir, explica. Por otra parte, una norma sólida y rigurosa, que puede ser certificada por un organismo de certificación competente de tercera parte, podría proporcionar una pieza adicional del rompecabezas para ayudar a la industria a mejorar constantemente las normas y la rendición de cuentas.

## Evaluando comparativamente la buena conducta

¿Rendir cuentas? Sí, porque además de ayudar a las compañías a poner en acción las buenas prácticas, una norma internacional ayudará a que las PSC demuestren su compromiso con estas expectativas y directrices internacionales. Esto les dará una ventaja sobre la competencia y, en última instancia, mejorará los niveles en todos los ámbitos. “Esto debería eliminar a los pocos escrupulosos que arrastran la reputación de la industria hacia abajo”, concluye Siegel.

Contar con una norma implementada también tranquilizará a los clientes del PSC, así como al público en general respecto a que la compañía está tomando todas las medidas necesarias para minimizar los riesgos y proteger los derechos humanos. Esto impulsará la rendición de cuentas en la industria, cree la Dra. Rebecca DeWinter-Schmitt, especialista en derechos humanos y derecho humanitario en el Washington College of Law de la American University, que también participó en las discusiones del ISO/PC 284.

Según DeWinter-Schmitt, una norma internacional jugará un papel decisivo en el establecimiento de las expectativas globales que tenemos con respecto al PSC. “Permitirá que algunos grupos de la sociedad civil, en particular los que funcionaron como vigilantes del interés público, a tener una referencia con la que las PSCs puedan ser consideradas responsables en caso de no respetar los derechos humanos, tal como se han comprometido a hacerlo.”

También argumenta que permitirá a la sociedad civil a interpelar a los clientes de las PSC a responder por malas acciones. Por ejemplo, a medida que los grandes clientes de las PSC, los gobiernos podrían utilizar la norma para asegurar que las PSC que están contratando están haciendo todo lo que esté a su alcance para proteger los derechos humanos y minimizar los riesgos. Si no lo hacen, los grupos civiles de la sociedad podrán exigir a los gobiernos a rendir cuentas por eludir sus responsabilidades.



*Individuos alto nivel, como los periodistas buscan la protección de los guardias de seguridad privados cuando están “en el terreno”.*



Foto: Aegis

Una norma internacional  
jugará un papel decisivo  
en el establecimiento  
de las expectativas globales.

### Un llamado a la acción

Sin embargo, para que todo esto funcione bien, la norma internacional debe ser rigurosa y estar basada claramente en los principios ya establecidos en el Documento de Montreux e ICoC, pero también, lo más importante, debe ser multisectorial. Esto significa que los grupos de la sociedad civil, con sus especialistas en derechos humanos y experiencia en derecho humanitario deben participar activamente en el desarrollo de la norma. “Esta norma será la primera de su tipo para hacer frente a los riesgos de los derechos humanos de un sector a través de un proceso de sistema de gestión, y es importante identificar incluir a expertos en derechos humanos,” afirma DeWinter-Schmitt.

En apoyo a su argumento, pone de relieve los puntos de vista que la sociedad civil en general puede llevar a la mesa de elaboración de normas. “La sociedad civil puede desempeñar una función útil en la identificación de las posibles limitaciones de las normas de sistemas de gestión, y puede ayudar en la búsqueda de formas de mejorar la contribución activa de todas las partes interesadas afectadas, aumentar la transparencia en la elaboración de las normas, y fortalecer los mecanismos de evaluación de la conformidad”.

Hacemos entonces, un llamado a la acción. Los hechos son claros: las empresas de seguridad privada están aquí para quedarse. La última década ha visto el surgimiento de una industria global de miles de millones de euros para la provisión de seguridad privada con empresas que operan en países de todo el mundo. Por lo tanto, un pensamiento más coherente y dirigido es urgente en el tema de la regulación, para garantizar la seguridad física de la población civil. Si usted tiene experiencia en legislación sobre derechos humanos o está involucrado en la seguridad privada y le gustaría opinar en el desarrollo de esta norma, por favor, póngase en contacto con el miembro de ISO en su país para obtener más información. KB

### Código Internacional de Conducta

Tras la publicación del Documento de Montreux, el gobierno suizo convocó a una iniciativa de múltiples partes interesadas para las empresas de seguridad privada llamada el Código Internacional de Conducta para Proveedores de Servicios de Seguridad Privada (ICoC). Esto tiene por objeto “establecer los principios de la industria de seguridad privada y las normas basadas en los derechos humanos internacionales y el derecho humanitario, así como para mejorar la rendición de cuentas de la industria”. [www.icoc-psp.org](http://www.icoc-psp.org)



Cuando Kristin Bårnås se embarcó para sacar un título de historia en la Universidad Noruega de Ciencias y Tecnología, no tenía ni idea que esto la llevaría a la ISO. Pero su tesis la transportó en un viaje de descubrimiento sobre el misterioso mundo de las normas ambientales, con algunas sorprendentes conclusiones.

# Mi viaje hacia el **descubrimiento**



**T**erminé mi tesis para mi Maestría de Historia en mayo de 2013. El documento se titula: “Dos marcas que se reúnen – ISO y sus normas ambientales”. Cuando empecé, no tenía ni idea de que iba a pasar los próximos dos años de mi vida investigando y escribiendo sobre ISO. ¿Por qué?, yo ni siquiera sabía lo que era ISO!

Pero primero, permítanme presentarme: mi nombre es Kristin, tengo 25 años y soy de Noruega. Empecé a leer la historia desde hace apenas más de cinco años dando rienda suelta a una pasión que comenzó muchos años antes. En 2008 comencé una Licenciatura en Historia en Noruega, que se complementó con módulos de ciencia política. Mi interés se centraba en la historia moderna internacional, sus conflictos y colaboración a través de las fronteras.

### **Mi momento de inspiración**

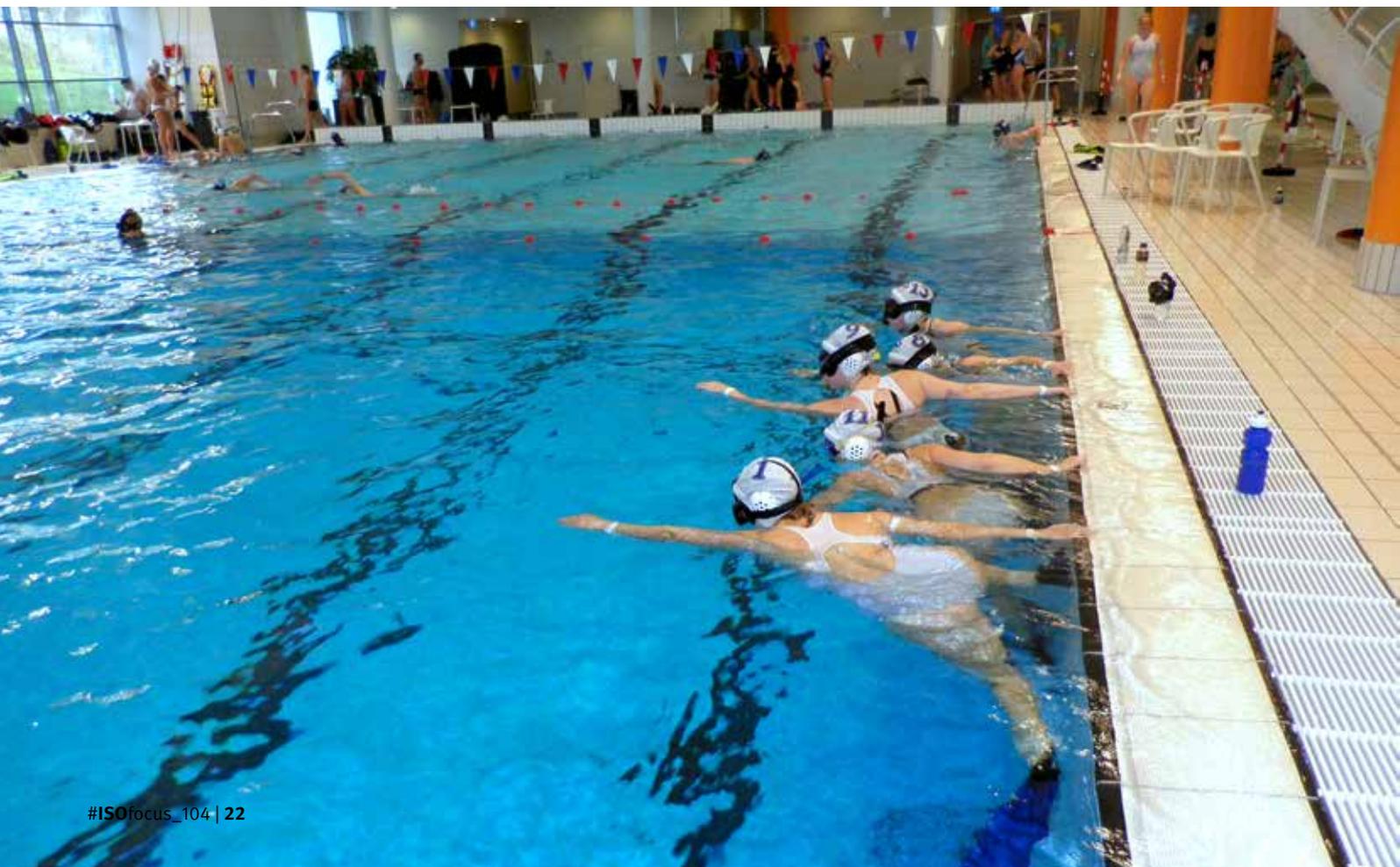
De cualquier manera, para no hacer el cuento largo, era el otoño de 2011 y tenía un mes para decidir sobre el tema sobre el cual quería escribir en mi tesis. Yo no tenía ni idea. Todo lo que sabía era que quería escribir sobre algo internacional y algo moderno. Terminé uniéndome a un proyecto denominado “Gestión del riesgo” en el que sabía que el supervisor sería bueno para mi tesis. Fue idea de mi supervisor escribir acerca de ISO, una sugerencia que prometí estudiar.

Para ser honesta, yo no pensaba que ISO sería mi “tema”. Pero, para mi sorpresa, me pareció muy interesante. No podía creer que existía una importante organización internacional de la que nunca había oído hablar. El hecho de que esta notable, aunque relativamente desconocida, organización había elaborado normas sobre una cuestión que suscitó un debate tan vigoroso como el medio ambiente me conmovió y quería saber más sobre esta. De repente, tenía el tema para mi tesis.

### **Comprendiendo a la ISO**

Entonces comenzó el trabajo. Aprender acerca de ISO no era demasiado difícil, ya que no había libros sobre la organización. Averiguar cómo se desarrollan las normas ambientales, por otra parte, resultó mucho más difícil. Pero, a medida que progresaba y me pusieron en contacto con las personas adecuadas, finalmente estaba en buen camino para conseguir la información que necesitaba. El punto culminante de mi investigación fue mi viaje a Ginebra para estudiar los documentos de ISO SAGE, el Grupo Asesor Estratégico de ISO sobre el Medio Ambiente. A medida que avanzaba, SAGE terminó por convertirse en el foco de la mayor parte de mi tesis. Busqué y probé; analice las preguntas tales cómo, por qué y cómo ISO empezó a desarrollar normas ambientales, y por qué resultó desarrollando normas de gestión ambiental. Y empecé a comprender. Las normas

*”El rugby sumergidos es una de mis principales actividades de ocio libre. Juego con el número 9.”*



ambientales son el resultado de otras dos tendencias: la extensión del trabajo de ISO sobre normas de gestión, y el hecho de que las preocupaciones ambientales estaban ganando gradualmente impulso internacional. Así es como conseguí el título de mi tesis – el encuentro de dos tendencias! Lo que también he descubierto – lo que me pareció más interesante personalmente – era la verdadera motivación detrás de estas normas ambientales.

## Un medio para un fin

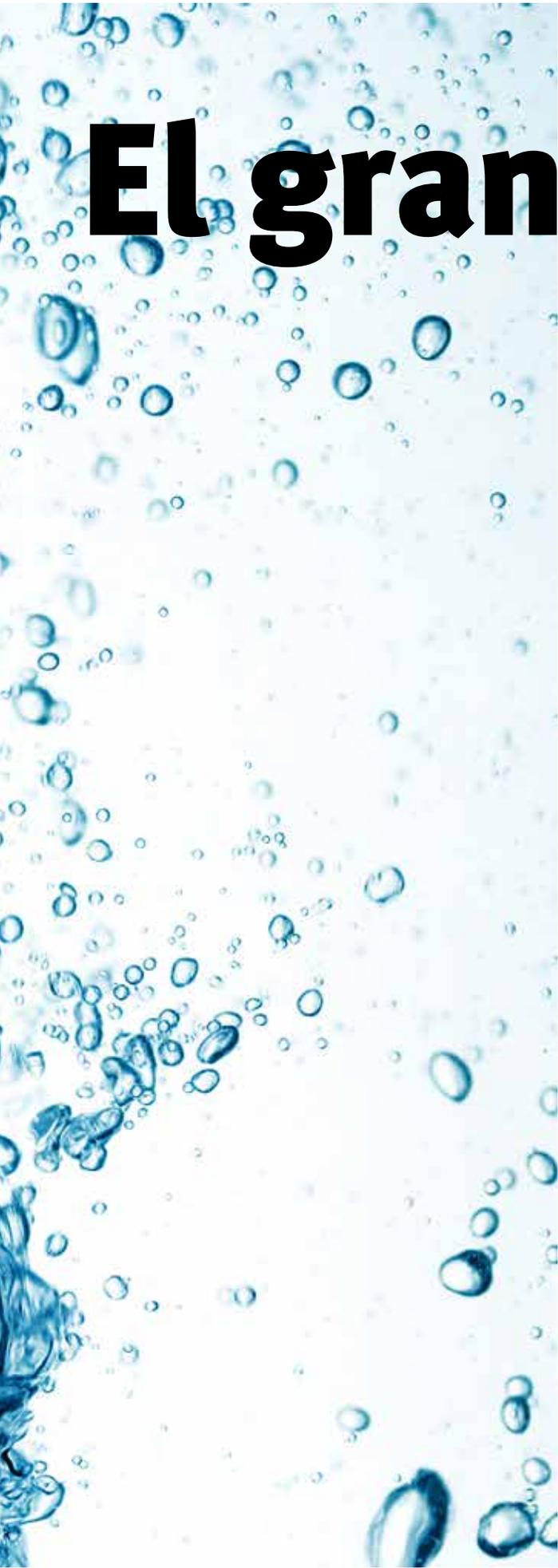
Según mi investigación, la conservación del medio ambiente no era la fuerza impulsora detrás de la creación de las normas ambientales. No me malinterpreten, no estoy sugiriendo que no era una preocupación importante, pero a mí no me pareció ser la principal preocupación. Más bien, la razón fundamental para el desarrollo de las normas ambientales fue que las empresas querían tener un rol en el establecimiento de la regulación ambiental. Sentí que era injusto que cualquier negocio pueda pretender estar poniendo su granito de arena por el medio ambiente en las espaldas de unas pocas empresas que realmente habían pagado un buen dinero para reducir su impacto ambiental. El segundo incentivo era la oportunidad para las empresas para mejorar su imagen cuidando el medio ambiente ante los ojos de sus clientes. Lo interesante es que el “enfoque de la ISO” se puede ver que es mucho más exitoso que otros enfoques, que se basan exclusivamente en los problemas ambientales. Irónicamente, tal vez la motivación para hacer algo es menos importante que el hecho de hacerlo realmente.

## La punta del iceberg

En mayo de 2013, después de meses de trabajo duro y frustración, y momentos de diversión de vez en cuando, terminé mi tesis. He aprendido mucho en el camino, y me encantaría algún día seguir investigando acerca de ISO. Siento como si mi tesis fuera sólo la punta del iceberg, se pueden hacer mucho más investigaciones sobre las normas ambientales. He aprendido que ISO no es sólo una organización técnica, sino una organización que afecta todas nuestras vidas diariamente, una organización que tiene tanto un alcance político como internacional. En mi experiencia, estas eran también los temas de mi tesis que más cautivaron a mis amigos y familia – no los detalles técnicos! Como uno de mis amigos, después de leer de mi tesis, tan bellamente expresó: “No fue tan aburrido como sonaba!” VR



Aprender acerca de ISO  
no fue muy difícil.



# El gran avance

## de la burbuja fina

Imagínese que puede limpiar los azulejos del piso de su cocina o del baño con burbujas muy pequeñas. O imagine mantener sus baños limpios y funcionales todo el tiempo. Suena muy bien, pero ¿cómo es esto posible? Suena demasiado bueno para ser cierto. Ya no es así, una nueva era tecnológica está amaneciendo.

Esta innovadora tecnología  
ha generado mucha atención  
recientemente.

Lavarse con agua y jabón puede ser pronto una cosa del pasado gracias a una nueva tecnología increíble que hace que el agua contenga burbujas ultra finas (más pequeñas que la longitud de onda de la luz) – una hazaña científica anunciada como el próximo gran avance tecnológico. Suena demasiado bueno para ser verdad, pero de acuerdo con la Asociación de Industrias de Burbuja Fina (FBIA), es una solución muy real a la inútil (y sin mencionar muy laboriosa) tarea de limpieza. Y no sólo se beneficiaran las aplicaciones de limpieza. También se espera que las burbujas finas brinden un montón de ventajas para otras aplicaciones, desde la aceleración del crecimiento de las plantas cultivadas hidropónicamente a mejorar el poder de cremas y sueros para la piel.

Entonces, ¿cuál es el problema con las burbujas? Tal vez usted no está enterado, pero hay burbujas y burbujas. Vienen en todas las formas y tamaños: burbujas, burbujas finas y burbujas ultra finas (véase el recuadro para la información científica).

El Dr. Bob Carr de NanoSight Ltd., una compañía con sede en Reino Unido que mide burbujas ultra finas, ve un futuro muy brillante para la nueva tecnología: “Las burbujas finas parecen ser una muy interesante y emocionante tecnología nueva, y es tal la tasa de creciente interés en una amplia gama de aplicaciones que esperamos estar en condiciones de diseñar y desarrollar instrumentos para su uso para muchas industrias en este campo”.

## La efervescencia de la burbuja

En la última década, el uso de tecnologías de burbuja fina se ha disparado. De acuerdo con la investigación preliminar de mercado realizado por la FBIA, la cantidad total de burbuja fina, incluyendo los servicios de gestión y operación, instalaciones y sistemas relacionados que están conectados a los productos básicos, fue de USD 20 millones en 2010. Se espera que aumente a USD 4,3 mil millones en 2020 y USD 8,5 mil millones en 2030. En la última década, el uso de tecnologías de burbuja fina se ha disparado. De acuerdo con la investigación preliminar de mercado realizado por la FBIA, la cantidad total de burbuja fina,

incluyendo los servicios de gestión y operación, instalaciones y sistemas relacionados que están conectados a los productos básicos, fue de USD 20 millones en 2010. Se espera que aumente a USD 4,3 mil millones en 2020 y USD 8,5 mil millones en 2030. Si bien el interés en la tecnología de burbuja fina no es una novedad, lo que difiere en el reciente optimismo es que esta innovadora tecnología ha generado recientemente mucha atención, y su potencial se ha vuelto mucho más claro – sobre todo en los últimos años.

El Presidente de FBIA, Dr. Akira Yaba, apunta a un caso notable en la Bahía de Isahaya de Nagasaki, donde los niveles de contaminación del agua están causando que las almejas mueran. El uso de burbujas finas en la Bahía de Isahaya no sólo mejoró la calidad del agua, sino también mejoró la tasa de supervivencia de la almeja. “El potencial de las burbujas finas en el tratamiento del agua es enorme, sobre todo en los países en desarrollo que sufren de contaminación y escasez de agua. Creo que el uso de las tecnologías de burbuja fina se extenderá ampliamente en un corto período de tiempo.”

Sólo en Japón, el cálculo de la escala global de negocios sobre la base de la proporción mundial del negocio del agua del Japón, el volumen de negocios de burbuja fina en todo el mundo fue de USD 1,26 mil millones en 2010 y se espera que sea de USD 44,3 mil millones en 2020 y USD 126,7 mil millones en 2030.

Limpieza sin fregar

La tecnología de burbuja fina se puede aplicar a una multitud de usos de limpieza. Su poder de limpieza es más efectivo que el agua regular, usando menos agua, y menos mano de obra. Las burbujas finas también, son buenas para el medio ambiente, dado que su uso de cantidad de agua o residuos generados son pre-determinados. Esto también reduce la necesidad de productos químicos tóxicos y otros detergentes. La ventaja más grande es probablemente la implicación en los costos de producción de burbujas finas, que es mucho menor de lo que la mayoría de las empresas gastarían en las soluciones de limpieza tradicionales. NEXCO-West (West Nippon Expressway Company Limited), la empresa de autopistas japonesa, ha estado utilizando agua de

## Todo es cuestión de tamaño y ciencia

Las burbujas contenidas en un líquido se clasifican en función del tamaño:

- Burbujas – volumen de gas encerrado por una interfaz en un líquido
- Burbuja fina – burbujas de un tamaño típicamente menor a 100 micrómetros
- Burbujas ultra-finas – burbuja fina de un tamaño inferior a un micrómetro

burbuja fina para limpiar los baños en áreas de servicio y de estacionamiento para eliminar la sal – en otras palabras, el cloruro de sodio – que de otra manera dañaría los puentes carreteros. Dice que ha visto una serie de mejoras, tales como:

- Reducción del 90% en el uso del agua
- Reducción del 30% en el número de horas de limpieza
- Cero impacto ambiental (como resultado de los productos de limpieza y otros detergentes químicos)
- Significativamente menores niveles de olor

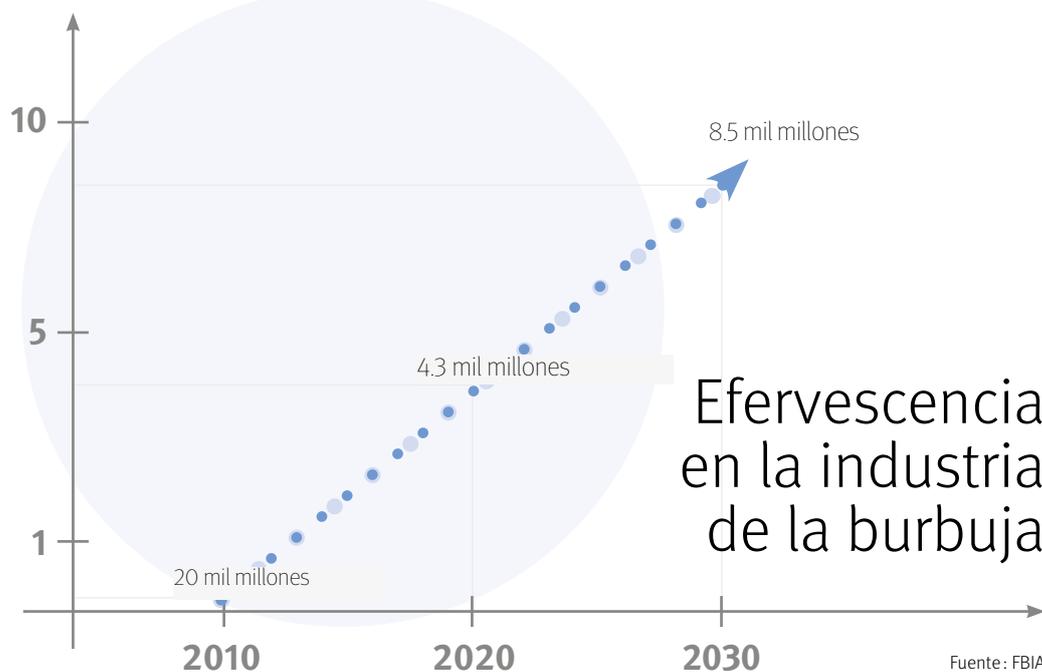
Como Naoyuki Sumida, Director Ejecutivo y Director General de NEXCO-West, lo expone: “La tecnología de burbuja fina ha hecho posible una limpieza efectiva y eficiente. La tecnología ahora tendrá que ser aplicada a una amplia gama de industrias en todo el mundo – una condición indispensable para su desarrollo y expansión en el futuro.”

## De las bebidas gaseosas a la alimentación

Habrán un amplio espectro de posibilidades de negocio que se beneficiará de la tecnología de burbuja fina en los próximos años, incluido el sector de los alimentos – y no me refiero sólo a las bebidas carbonatadas. Una investigación colaborativa en curso entre MTEC y la Universidad Kasetsart (KU) en Tailandia concluye que las verduras frescas lavadas con agua de



Miles de millones USD



Fuente: FBIA

burbujas finas son más resistentes a los patógenos transmitidos por los alimentos que las verduras lavadas con agua normal. También concluye que el uso de la tecnología de burbujas para el cultivo de vegetales puede prolongar efectivamente la vida útil de los productos.

El líder del estudio, el Dr. Wanee Chinsirikul, del Centro Nacional del Metal y Tecnología de Materiales en Tailandia, informó que el lavado de las verduras frescas con agua de burbuja fina tiene un gran potencial.

“El lavado de los productos frescos es un paso importante para eliminar la suciedad y los residuos, mejorando el aspecto de la mercancía, reduciendo de la temperatura del producto (pre-enfriamiento) y limitando el desarrollo de los cambios fisiológicos,” dijo el Dr. Chinsirikul. “El lavado también reduce la carga microbiana en la superficie de los productos frescos o plaguicidas residuales que impactan la calidad, la vida útil y la seguridad del producto (Referencia: Xuentong Fan et al, 2009).”

¿Cuáles serían algunas otras aplicaciones alimentarias para la tecnología de burbuja fina? Lechugas cultivadas hidropónicamente, mayonesa más espesa y cremosa, por no mencionar bebidas más sabrosas y con aroma más agradable, para nombrar unas cuantas.

## ¿Buenos deseos?

La tecnología de burbuja fina ha avanzado en la última década – con una “realmente amplia sería adopción generalizada” en

los últimos dos años. ¿Qué tipos de aplicaciones aparecerán? ¿La tecnología de burbuja fina se adoptara ampliamente? ¿Existen desarrollos más interesantes en progreso? ¿Dónde nos encontramos y hacia dónde vamos? Estos son sin duda tiempos emocionantes.

Según Maurice Wedd, el nuevo Presidente del ISO/CT 281 para la tecnología de burbuja fina, la decisión de ISO de crear un nuevo comité será la clave para el fomento de la confianza del consumidor y el aumento de la captación de la industria.

“La ingeniería ha desarrollado ahora un dispositivo que puede generar de forma fiable burbujas finas en cantidad, y ya hemos visto numerosas aplicaciones para su uso. Todos estos usos y aplicaciones actuales, junto con otras nuevas que evoluciona con el tiempo, es probable que cumplan con un grado de regularización con las normas a medida que maduran”.

Suena interesante, ¿no es cierto? Por supuesto que sí. ¿Suena fácil? Difícilmente. Aún se deben abordar una serie de temas antes de que la tecnología de burbuja fina realmente despegue. Existe también mucha controversia sobre si se mantienen las burbujas finas en el agua durante largos períodos de tiempo, o incluso por qué son tan eficaces. De hecho, los científicos sólo han sido realmente capaces de probar su existencia hace poco tiempo. Será un viaje emocionante – y algunas veces abrumador – para las burbujas finas en los próximos años. Con el tiempo, el desarrollo de normas en esta nueva e innovadora tecnología estimulará la adopción y el despliegue de toda la industria. Pero una cosa es clara: la burbuja de esta tecnología no explotará. EGD

# El dilema de la **calidad**

QUEREMOS UN GOBIERNO...  
... QUE FUNCIONE MEJOR

... QUE SEA  
TRANSPARENTE

... QUE AYUDE A  
MÁS PERSONAS

... QUE SEA  
EFICIENTE



¿Sabía usted que tenemos normas para el gobierno?  
La mayoría piensa que nuestros gobiernos pueden  
hacerlo mejor – y probablemente tengan razón!  
¿Por qué no darle a las normas ISO una oportunidad?







# La increíble historia del buceo

Podríamos darle un millón de razones por las cuales las normas son fundamentales para la industria del turismo, pero algunas veces todo lo que necesita es una historia para hacerla real. Así que aquí está la historia de un hombre, una empresa pequeña, y una norma revolucionaria que transformó una de las actividades más importantes del turismo a nivel mundial: el buceo.

Esta maravillosa y bella  
aventura presenta  
algunos riesgos.



**E**l buceo abre todo un mundo a menudo inaccesible al hombre. Es una aventura de descubrimiento donde el océano revela sus secretos ocultos. Esta maravilla y belleza tienen su cuota de riesgo. Sí, el buceo puede ser peligroso, no sólo para los participantes sino también para el medio ambiente. La buena noticia es que, con las debidas precauciones, el peligro se puede reducir a niveles aceptables.

Pero, ¿cómo sabemos cuáles son estas precauciones? La mayoría de los centros de buceo ofrecen entrenamiento, pero si usted es nuevo en el deporte, la elección de un instructor confiable es complicada, ya que quizá no sabe qué buscar. Puede entonces centrarse en el precio, preguntar a sus amigos para que lo aconsejen, o recurrir a Internet para obtener recomendaciones. Pero hay otro factor a considerar, y son las Normas Internacionales.

Nuestra historia comienza en Viena, Austria. El pequeño país sin litoral ha tenido un lugar decidido en la historia del buceo desde que el pionero buzo austriaco Hans Hass (quien falleció en junio de 2013) inspiró a una generación a involucrarse en lo que entonces era una nueva actividad – el buceo recreativo.

En 1994, Martin Denison, experto en buceo austriaco de origen británico, estableció su propio negocio de franquicia en Austria utilizando un sistema de clasificación estadounidense para entrenar a los buceadores e instructores. La pequeña empresa prosperó... hasta que una nueva ley del deporte requería que los maestros tengan una licencia expedida por las autoridades locales con el asesoramiento de las federaciones nacionales. Esto significaba que los austriacos formados en el sistema estadounidense ya no podrían enseñar a bucear, incluidos los de la compañía de Martin.

Martin acudió a Austrian Standards (AS) en busca de ayuda, el miembro de ISO para el país. La mayoría de las normas de la época se dirigían a los productos, y el buceo se convertiría en uno de los primeros en centrarse en un servicio. AS reunió a los diferentes actores de la industria y desarrolló una norma nacional para el buzo y la formación de instructores que permitió la certificación. Para Martin esto significa que, incluso si utiliza el sistema de formación de América, siempre y cuando cumpla con los requisitos de las nuevas normas nacionales, los instructores serán reconocidos por las autoridades locales.

Sin embargo, esto fue sólo la punta del iceberg y las normas de buceo pronto se convertirían en uno de los grandes éxitos de la normalización en el sector de los servicios.

Las normas austriacas apenas se habían concluido cuando la Federación Europea Submarina decidió introducir normas comunes europeas de buzo y formación de instructores. En vez de reinventar la rueda, se acercaron al organismo europeo de normalización CEN, que tomó las normas austriacas publicadas como punto de partida. El nuevo grupo de trabajo de elaboración de estas normas se convirtió en el más grande de la comunidad europea de normalización, con alrededor de 35 representantes de 17 países.

Pronto, los países fuera de Europa comenzaron a mostrar interés y las normas fueron adoptadas por ISO, que mantiene un convenio de colaboración con el CEN para evitar la duplicación innecesaria de



*Martin Denison, experto austríaco de buceo de origen británico.*

trabajo. Durante los últimos 15 años, las normas han encontrado amplia aceptación en las escuelas de buceo de todo el mundo. Esto es importante porque la formación adecuada es fundamental para el deporte. Las normas priorizan al buzo para garantizar un alto nivel de calidad y seguridad. Consideran las necesidades de los buceadores deportivos y profesionales, y brindan beneficios a todos los actores de la industria.

Como resultado, las calificaciones de buceador internacionales reconocidas significan que los clientes pueden comparar y seleccionar las mejores ofertas de los centros de buceo de todo el mundo. Para las organizaciones de capacitación y proveedores de servicios, las normas crean un punto de referencia para el “estado del arte” de las mejores prácticas. Los profesores pueden usarlas para el reconocimiento en todo el mundo, y los operadores turísticos pueden seleccionar con confianza los mejores socios para sus excursiones de buceo. Incluso los gobiernos y los reguladores pueden confiar en las normas como parte de sus sistemas de concesión de licencias para centros de buceo.

Tome a Grecia, por ejemplo. Hubo un momento en que, de los miles de kilómetros de costa, sólo un pequeño tramo de unos 160 km se abrió a los buceadores. Sin embargo, el país fue uno de los primeros en adoptar las normas, e hizo obligatoria la certificación de la formación y de los centros. Tranquilizado por el impacto que esto tendría en la seguridad de la industria, el buceo está permitido en casi todo el país, trayendo grandes beneficios a la industria del turismo.

Del mismo modo, cuando Egipto hizo obligatoria la ISO 24803 para los proveedores de servicios de buceo recreativo, más de 600 centros de buceo comenzaron a ser auditados anualmente. Después de sólo dos años, Egipto reportó una disminución del 24% en el número de accidentes de buceo.

Así que la próxima vez que vaya de vacaciones, busque las normas de buceo ISO 24801-X, ISO 24802-X e ISO 24803 y las normas para esnorquel ISO 13289 e ISO 13970. Estos son sólo un ejemplo, entre muchos, de cómo las normas crean un impacto en nuestras vidas. ML



## Adiós a Bruce Harding

El Prof. Bruce A. Harding, un antiguo miembro de la comunidad de ISO, lamentablemente falleció el domingo 23 de febrero de 2014 a sus 66 años.

Profesor de tecnología de ingeniería mecánica, el profesor Harding estaba profundamente involucrado en la comunidad de la normalización de los EE.UU. e internacional, donde colaboró en el desarrollo de normas voluntarias de consenso en ingeniería. Se desempeñó como Presidente del ISO/TC 10 sobre documentación técnica de productos, además de ser un miembro respetado de la Junta de Directores de ANSI, el miembro de ISO para los EE.UU.

El Prof. Harding será muy recordado por su pasión, energía y devoción al trabajo. Deseamos compartir nuestros pésames con su esposa, Martha Jane Harding, y su hijo, Seth Harding, así como con su familia en este momento difícil.

## Norma de energía beneficia a Marruecos

La ISO 50001 sobre sistemas de gestión de energía y GemTech Monitoring, un servicio basado en la WEB de monitoreo en tiempo real de la energía y la productividad, ayudaron al fabricante marroquí de recubrimientos y azulejos Les Géants du Revêtement a reducir su factura de energía y evitar costosas inversiones.

La compañía comenzó a implementar la norma ISO 50001 a principios de 2013 con el objetivo principal de suministrar revestimientos de suelo que tengan una huella de carbono mínima, equivalente a un indicador de eficiencia energética (EnPI) de menos de 1300 Wh/m<sup>2</sup> en lugar del actual 1700 Wh/m<sup>2</sup>. Con el apoyo de GemTech Monitoring, Les Géants du Revêtement implementó un sistema de gestión de la energía (SGEn) basado en la medición en tiempo real del consumo de energía de la empresa y de emisión, que es accesible desde cualquier conexión a Internet.

A través de una cuidadosa gestión de sus demandas de potencia máxima, la compañía también evitó el gasto de más de 130 000 euros en un nuevo transformador. Además, un banco de proyectos de energía mantenido por el personal ayudó a reducir en un 23% los costos de energía.

El respaldo de la alta dirección, el compromiso para la mejora continua y la fuerte motivación del personal fueron claves para descubrir el éxito. Después de un periodo de 12 meses de ejecución, Les Géants du Revêtement obtiene la certificación ISO 50001 en febrero de 2014.

## El cambio climático de la ONU respalda la norma ISO 50001

La Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático está exhibiendo en su sitio Web la ISO 50001, la norma buque insignia de ISO sobre sistemas de gestión de la energía – un disimulado empujón para animar a las organizaciones a unirse a las casi 5000 empresas en todo el mundo que ya están utilizando la norma.

La energía puede ser una carga financiera para las organizaciones, incurriendo en costos económicos, ambientales y sociales, por el agotamiento de los recursos y contribuyendo al cambio climático. La buena noticia es que hay mucho que las empresas individualmente pueden hacer para mejorar la forma en la que gestionan su consumo de energía y maximizar el uso de los recursos naturales.

Un ejemplo de ello, la norma de gestión energética de ISO proporciona a las organizaciones del sector público y privado las estrategias de gestión para aumentar su eficiencia energética, reducir costos y mejorar la eficiencia energética. Su marco de apoyo recorre un largo camino para reforzar los buenos comportamiento de gestión de energía entre las organizaciones, que resulta más benévolo para sus presupuestos y para el clima también!



## Proyectos ecológicos de la ONU

La Oficina de las Naciones Unidas de Servicios para Proyectos (UNOPS) ha obtenido la certificación ISO 14001, que reconoce el compromiso de la organización para la protección del medio ambiente en la gestión de las obras de construcción.

UNOPS ejecuta una amplia gama de proyectos de desarrollo en algunos de los entornos más desafiantes del mundo, proporcionando infraestructura, gestión de proyectos y servicios de adquisición.

Con el fin de lograr la certificación ISO 14001, la UNOPS ha desarrollado un sistema de gestión ambiental (SGA) para ayudar a supervisar al personal y controlar el impacto ambiental de sus proyectos mediante la determinación de cómo manejar los residuos y hacer el mejor uso de los recursos naturales. Como resultado, se pueden mitigar los efectos negativos, y maximizar los beneficios ambientales, desde las primeras etapas de un proyecto.

La oficina UNOPS de Jerusalén fue la primera en aplicar plenamente el SGA y obtener la certificación ISO. A raíz de su éxito, el sistema de gestión está siendo adoptado por todas las oficinas locales de la UNOPS. El nuevo “esquema verde” es parte de una amplia Estrategia Climática Neutral de la ONU hacia la sostenibilidad.



## El viaje de Mickey hacia los Grandes Datos

Walt Disney anunció recientemente que ha invertido mil millones de dólares en una pulsera inalámbrica capaz de rastrear cada movimiento de sus visitantes en sus diferentes parques de atracciones mediante ondas de radio. La “Banda Mágica”, vinculada a una tarjeta de crédito, también funciona como un pase de entrada a los parques y llave de la habitación del hotel.

Ofrece muchas ventajas tales como evitar las colas, pre-reserva de paseos y cambio de reservas a través de teléfonos inteligentes, el dispositivo propone hacer de la visita al mundo de Walt Disney una experiencia aún más mágica – mientras que a cambio, graba

los datos completos del recorrido.

Dado que casi 100 millones de personas visitan los parques de Walt Disney en todo el mundo, significa un potencial enorme de datos, que la compañía almacena y analiza para mejorar sus ofertas, ajustar sus mensajes de mercadeo, y generar más ganancias.

Aunque la compañía de entretenimiento respeta la privacidad de los visitantes, permitiéndoles controlar la cantidad y qué tipo de datos que se recolectan, almacenan y comparten, existe preocupación por aspectos éticos de la construcción de este tipo de bases de datos gigantescas. Afortunadamente, un nuevo Grupo de Estudio, el ISO/IEC JTC 1 está mapeando una imagen completa de la complejidad de los grandes datos, por lo que las organizaciones pueden explotar éticamente estos extensos recursos de datos en el futuro.







¿Qué tiene que ver la norma ISO 9001 con los parques de animales? En 2004 Africam Safari fue certificado con la ISO 9001 por la calidad de sus visitas guiadas, convirtiéndose en el primer zoológico en el mundo en recibir esta distinción.

Desde entonces, el parque ha integrado gradualmente la mayor parte de los procesos de la norma de calidad y ahora puede presumir de contar con un personal contento, clientes satisfechos... y animales felices!

# Africam Safari : **un paraíso animal**

*ISOfocus* entrevistó a Bibian Pinto, Jefe del Departamento de Calidad de Africam Safari, para que nos cuente cómo se las arreglan para mantener un alto nivel de calidad, y un bajo nivel de quejas.

***ISOfocus* :** ¿Por qué Africam Safari decidió utilizar la norma ISO 9001?

**Bibian Pinto :** La decisión de implementar la norma ISO 9001 fue motivada por la necesidad de formalizar nuestras actividades, métodos y responsabilidades y, en general, el trabajo de cada miembro de la “tribu”. Pues, aunque el parque estaba operando de manera eficiente – se encontraba en una fase de expansión en ese momento – vimos una necesidad de ayudar a su crecimiento al asegurar que las cosas se llevaran a cabo de una manera más sistematizada, regulada y normalizada. Sabíamos que, si no íbamos por este camino, nos arriesgábamos a crecer de una manera caótica y perder el control, lo que podría comprometer la eficacia de los procesos y el personal de la organización y podría significar la pérdida de nuestros leales clientes existentes, así como cualquier futuro cliente. Buscábamos una herramienta que nos ayudará a cumplir este objetivo y encontramos en la ISO 9001 una buena opción, que cumplía todos los requisitos.



Foto: Africam Safari



Foto: Africam Safari



Foto: Africam Safari

### ¿Qué tipo de consejo daría a los que deseen implementar la norma?

En primer lugar, deben tener claro porque quieren implementar la norma – tener cuidado de no confundir los medios con el fin. No hay duda de que la ISO aporta una ventaja competitiva a la mayoría de las organizaciones, pero esto sólo debe ser considerada como un efecto positivo secundario. Al final del día, un sistema de gestión está diseñado para establecer orden, control, y procesos de planificación eficientes y para ayudar a tomar decisiones basadas en el análisis de los datos. Y esto es en lo que deberíamos centrarnos a la hora de aplicar un sistema de gestión, la certificación sólo debe ser utilizada más tarde como prueba de una organización bien engrasada en la que todo está funcionando de manera eficiente.

### ¿Cuál fue el mayor reto que encontró?

Lo más difícil fue convencer a las personas involucradas, de que el sistema está trabajando para ellos, y no al revés. Una vez que hayan superado este obstáculo, se debe asegurar que las personas están “comprometidas”, y todo lo demás vendrá en forma natural.

### ¿Cuántas personas trabajaron en el proyecto?

Teníamos un grupo de seis personas para aplicar la norma, pero ahora tenemos sólo dos personas a tiempo completo para la gestión de la calidad, y otras cuatro (esas son seis personas en total) para mantener el sistema (formación, supervisión, asistencia técnica, auditoría, apoyo, encuestas, etc.).

### ¿Cuáles fueron los principales resultados e impactos?

Tuvimos una serie de resultados positivos:

- Uso óptimo de los recursos (tiempo, dinero, suministros)
- Rendimiento mejorado (clientes, proveedores y personal más contento que está feliz de haber logrado los resultados esperados en el marco del tiempo asignado)
- Compilación de un historial de la empresa (documentamos los conocimientos y experiencia adquirida en todos nuestros procesos y a través de nuestro personal fuimos capaces de aplicar lo que habíamos aprendido para optimizar y agilizar la forma en que ha funcionado el parque)
- Generación de datos y toma de decisiones informadas basadas en su análisis
- Establecimiento de una mayor equidad y justicia, y mayor transparencia en todo



Lo más difícil fue  
convencer a las personas  
involucradas.

**¿ Tiene algún consejo o recomendación para los usuarios de la ISO 9001?**

Al igual que con cualquier proyecto, la implementación de la norma ISO 9001 requiere un conocimiento en profundidad de la ISO y lo que representa, que luego debe ser comunicado de manera efectiva en toda la organización, con todas las ventajas y beneficios. Pero también hay que apoyar a los que utilizan el sistema de gestión mediante el fortalecimiento de sus conocimientos sobre el sistema y sus beneficios, y su optimización de forma continua para que sea más flexible y práctico, y por lo general más fácil de implementar – en otras palabras, hacer que el sistema funcione para usted.

El verdadero reto es conseguir que el sistema sea un fiel reflejo de la realidad y, por el contrario, conseguir que la realidad refleje el sistema de modo que la mayoría de los principios básicos de la norma ISO 9001 puedan ser parte de la vida laboral diaria de cada miembro del personal. Esto también asegura que las auditorías, inspecciones y controles aleatorios se puedan llevar a cabo sin desperdiciar precioso tiempo en su preparación. En lugar de ello, cualquiera que evalúe el sistema debe ser capaz de entender cómo funcionan las cosas de inmediato. **vr**

# Escuela de Barcelona **experta** en la **gestión** **de registros**

Mantener seguros los registros de negocios puede ser un dolor de cabeza para las empresas. La Escuela de Archivística y Gestión de Registros en Barcelona se enfrentó a esta situación. Necesitaban un sistema eficiente para mantener el control de sus documentos, pero también sentían que tenía que ser una referencia para las buenas prácticas en la gestión de registros. Fue entonces cuando se orientaron hacia la norma ISO 30300, un sistema de gestión de registros electrónicos, para ayudarles a trabajar de forma más inteligente en lugar de más complejo.



Tuvimos que tomar la iniciativa  
y ser una referencia.





*Escuela de Archivística y Gestión en Barcelona, España.*

Ahora tenemos  
más control sobre  
nuestro sistema  
de gestión.

Fundada en 2002, la Escuela de Archivística y Gestión de Registros, que está vinculada a la Universidad Autónoma de Barcelona, entrena expertos que pueden responder de manera eficiente a los desafíos de la información y la gestión de registros en un contexto mundial caracterizado por la innovación tecnológica y la calidad de servicio.

### **El problema**

Estábamos buscando un sistema de gestión que nos permita garantizar la creación y el control de nuestros documentos de una manera transversal. Como una autoridad en la gestión de archivos y registros, tuvimos que tomar la iniciativa y ser una referencia.

### **La solución**

La ISO 30301 nos ayudó a realizar un análisis transversal de la forma en que trabajamos con el fin de simplificar los procesos, generando normas y documentos de calidad, y minimizando los riesgos asociados con la administración de registros.

## Negocio arriesgado

Una buena gestión de registros es esencial para cualquier persona jurídica para funcionar de manera eficiente y proteger sus activos. Pero la recolección, control, almacenamiento y recuperación de registros no están exentos de riesgos. Por ejemplo, ¿qué sucede cuando los documentos son mal archivados, dañados, o peor aún, se pierden. Sencillamente, no logran cumplir con los propósitos de la organización.

Pero la ayuda está a la mano con el informe técnico de reciente publicación ISO/TR 18128:2014, *Evaluación de riesgos en los procesos y sistemas de registros*. Desarrollado por el ISO/TC 46/SC 11, *Gestión de archivos y registros*, que pretende ayudar a los profesionales de los registros a identificar, analizar y evaluar los riesgos asociados con el manejo de sus registros.

Sobre la base de la estructura de la norma ISO 31000:2009, que establece los principios básicos para la gestión del riesgo, el nuevo informe técnico incluye una lista de control de fácil seguimiento para ayudar a los profesionales de los registros a encontrar su camino por todo el documento.

Ahora las organizaciones pueden dedicarse a sus actividades diarias seguras con el conocimiento de que sus registros estén en buenas manos.



**Anahí Casadesús de Mingo**, Coordinadora del Plan Formación en ISO 30300, Escuela de Archivística y Gestión de Documentos. Los otros miembros del equipo son **Ramon Alberch**, **Alfred Mauri** and **Remei Perpinyà**.

## Iniciativas adoptadas

Hemos establecido un sistema de trabajo que nos permite ser más eficientes y competitivos. Los procedimientos y documentos se han normalizado, permitiéndonos ahorrar tiempo y reducir costos.

## Personal y recursos

Era importante para nosotros poder contar con un experto en la gestión de registros que pudiera conducir el diseño e implementación del sistema de gestión a nivel operativo.

## El mayor desafío

Sin lugar a dudas, el pasar de la teoría de la ISO a las soluciones reales para un sistema de gestión verdaderamente funcional... por no mencionar el cambio de gestión dentro de la empresa.

## Los resultados

Ahora tenemos más control sobre nuestro sistema de gestión, lo que ha permitido a la empresa crecer y ser más competitiva. Como institución educativa, estamos a la vanguardia de la gestión de registros y esto es fundamental para nuestro negocio.

## Consejos

Busque a un experto en la gestión de documentos que sea capaz de hacer las elecciones informadas y tomar las decisiones que usted no puede tomar! ML

# Panorama de África

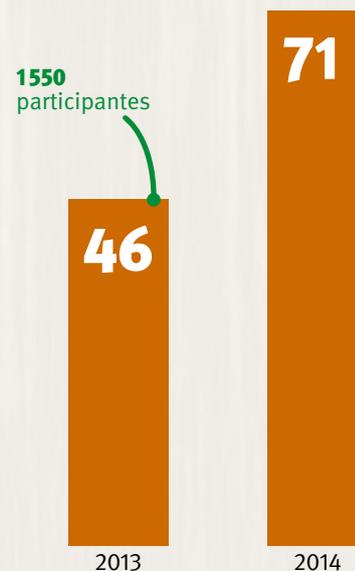
**42** miembros de ISO en África  
**26** miembros plenos  
**16** miembros correspondientes



Estadísticas de ISO al 18 de marzo 2014.

Con una población de más de mil millones y un PIB de USD 3 359 148\* millones, África es una de las regiones más dinámicas del mundo y la segunda de mayor crecimiento, justo detrás de Asia. Las Normas Internacionales también desempeñan un importante papel en este crecimiento, como lo demuestra el incremento en la participación de África en ISO. He aquí una radiografía de los miembros de ISO en el continente africano...

### Número de actividades de formación de ISO en África



En 2013, se organizaron **46** actividades de formación y asistencia técnica para **1550** participantes.

En 2014, están planificadas **71** actividades de formación y asistencia técnica.

### Presencia de países africanos en comités técnicos de ISO



**36** Países Africanos participan en **610** ISO/TC e ISO/SC.

### Expertos africanos que participan en el trabajo de ISO



**336** expertos están registrados en **351** grupos de trabajo.

\*Fuente: africaneconomicoutlook.org





# El diario de Laura

MAI  
30

## Jueves 30 de mayo

Esta es mi primera reunión con el comité técnico ISO/CT 133 sobre sistemas de tallas de ropa, estaba un poco nerviosa cuando llegué al lugar de la reunión en París. Afortunadamente, nuestros anfitriones franceses estuvieron a la altura de su reputación gourmet con una impresionante variedad de croissants, pastelitos y café, lograron romper el hielo fácilmente.

Todos sabemos que el trabajo de ISO es internacional, pero en realidad asistir a las reuniones de CT hace apreciar cuan global realmente es nuestro trabajo. Entre los aproximadamente 30 delegados en esta reunión, se encontraban representantes de toda Europa, así como China, Japón, República de Corea, Sudáfrica y un enlace de los EE.UU., todos unidos por su compromiso común con su industria.

Iniciamos la reunión acordando la agenda. Luego los delegados presentaron los informes y comentarios de sus comités espejos nacionales, que me permitió darme cuenta de que mi estancia parisina podría no ser una taza de leche. Algunos participantes de Asia preguntaron por qué tantas reuniones se llevan a cabo en Europa, cuando gran parte del trabajo se hace en el Lejano Oriente? Este fue un punto justo que provocó un debate acerca de las restricciones presupuestarias. Mi oportunidad de oro para promover el uso de WebEx y las herramientas de colaboración para grupos de trabajo había llegado.

Me instalé realmente en mi rol cuando llegamos a discutir sobre los proyectos de normas del CT, proporcioné consejos sobre la estructura, cómo hacer referencia a otras normas correctamente y expliqué algunos de los puntos más detallados de las Directivas ISO/IEC, Parte 2, nuestro libro de reglas para la redacción de normas. Pero tengo que decir que me quedé perpleja cuando la conversación giró en torno a la terminología – ¿quién diría que existen muchos términos en inglés para decir exactamente la misma cosa?

[Comentarios \(0\)](#) | [Me gusta \(152\)](#)

Como Directora del Programa Editorial, Laura Mathew cumple una doble función : guiar a los comités técnicos (TC) en la elaboración de normas y aconsejarles sobre los procesos y procedimientos de ISO. Aquí, ella relata una reciente reunión de CT donde se espera que su apoyo editorial en una primera etapa reduzca la necesidad de una intervención más adelante en el proceso.

MAI  
31

## Viernes 31 de mayo

Mientras que el enfoque de ayer fue editorial, la sesión plenaria de hoy estuvo en torno al mismo CT: el estado de sus diferentes proyectos, actualizaciones al plan de negocios y su relación con otros comités de enlace. El secretario del CT nos mantuvo al tanto sobre las medidas adoptadas desde la reunión previa, antes de dirigirme a la audiencia con mi presentación sobre todos los asuntos de ISO.

En los últimos años muchas cosas han cambiado – nuestra transición a la publicación de una sola fuente XML, las mejoras a las Directivas, proyectos piloto innovadores que benefician a toda la comunidad de la normalización – y creo que se sintió mi entusiasmo. Los miembros asentían con la cabeza, tomaban fotografías con sus teléfonos inteligentes de mis diapositivas y hacían preguntas difíciles que me hicieron apelar a las Directivas ISO/IEC, Parte 1, sobre la forma en que realizamos nuestro trabajo técnico, y pedir consejo a mis colegas en Ginebra por correo electrónico (¡hurra por las comunicaciones modernas!).



Después del almuerzo en un restaurant local, se redactaron las resoluciones y lo más importante se tomó la foto de grupo, era el momento de decir adiós a los delegados y volver a casa. Pasó por los monumentos de la ciudad a la estación Gare de Lyon silbando y sintiéndome satisfecha con nuestro progreso. Esta había sido una muy fructífera y gratificante reunión – y muy agradable también!

**Comentarios (3) | Me gusta (119)**



*Hola! Soy Laura y trabajo para ISO como Directora del Programa Editorial.. El trabajo ha evolucionado de mis funciones duales de Redactora Técnica y Directora del Programa Técnico. En esta función, aconsejo y guío comités en la elaboración de normas, tanto desde el punto de vista procedimental como editorial. Gran parte de mi trabajo se hace por correo electrónico y a través de WebEx pero, al ser ISO una organización internacional, he estado en reuniones de comités en algunos lugares remotos desde Kuala Lumpur hasta Milán para discutir temas que van desde los servicios al cliente hasta zapatos elegantes!*

# Transporte de mercancías suave y seguro gracias a la nueva colección en línea de ISO

¿Qué es lo que hace girar el mundo? Pues los contenedores de carga, por supuesto! Actualmente se utilizan más de 20 millones de contenedores de carga, que mueven el 80% del comercio mundial por vías de carretera, ferrovía y aérea.



Los bienes de consumo de los que dependemos cada día, viajan largas distancias a través de las fronteras internacionales a un costo relativamente bajo gracias a los contenedores de carga. Con la nueva colección en línea de ISO, obtenga la información más reciente para todas sus necesidades sobre contenedores de carga – elevación, carga, apilamiento, aseguramiento y almacenaje – desde una sola fuente.

La nueva colección abarca una amplia variedad de contenedores de carga que incluyen aire/superficie de contenedores (intermodal), contenedores a bordo de barcos, contenedores cisterna y tanques contenedores, plataformas y contenedores basados en plataforma. Se trata de una importante contribución de ISO al comercio mundial para ayudar a garantizar la seguridad, calidad y facilidad de uso de los contenedores que transportan bienes por todo el mundo.

Entre esta colección están las normas ISO para contenedores de 45 pies, así como los de 20 pies y 40 pies. También se incluyen normas para contenedores especiales, tales como contenedores cisterna para líquidos, gases, carga seca a granel no presurizada y carga seca a granel presurizada, y envases térmicos.

Algunos aspectos de los contenedores, tratados por las normas incluyen:

- Clasificación
- Dimensiones
- Especificaciones
- Métodos de ensayos
- Manejo y sujeción de contenedores
- Equipamiento de contenedores
- Codificación, identificación y marcado
- Intercambio de datos (CEDEX)

Esta colección en línea es la última puesta a disposición a través de la Plataforma de navegación en línea de ISO (OBP), que ya contiene las familias de normas de gestión de la calidad, gestión ambiental y gestión de seguridad de los alimentos.

La colección completa de normas para contenedores de carga está disponible por una tarifa de suscripción anual de 375 francos suizos.

Encuentre más información en:

[www.iso.org/iso/obp-freightcontainers](http://www.iso.org/iso/obp-freightcontainers)

# Ajuste y fije sus productos con la nueva colección de OBP

¿Está dispuesto a desembolsar millones de dólares para “reparar” el más pequeño o mínimo cambio en un tornillo a rosca? ¡Asegúrese de que sus productos y proyectos no se desmoronen con la última colección de OBP para pernos y tornillos a rosca!



Esta nueva colección contiene más de 100 de las últimas normas para pernos y tornillos a rosca, que cubre todas sus áreas de necesidad desde la terminología y designación hasta el marcado y aceptación.

Cualquiera que se relacione con pernos y tornillos a rosca se beneficiará, sin importar la rama de la industria. Así que si usted trabaja en ingeniería civil y fabricación, con máquinas y herramientas de maquinaria, esta compilación tiene la norma que usted necesita.

ya sea que usted es un diseñador o un ingeniero, la nueva colección actuará como una herramienta indispensable – ¡literalmente! – Para asegurarse de que todo encaja y se sujeta correctamente. Asegúrese de que su proyecto no está colgando de un hilo. ¡Podría costarle millones!

## Beneficios de las colecciones en línea

Con una colección en línea ISO, 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 enlaces incorporados que le permiten “saltar” de una norma a otra
- **Acceso universal:** se puede acceder a su biblioteca desde cualquier ordenador o tablet, siempre y cuando usted tenga una conexión a Internet.

La colección completa de normas de tornillos y pernos está disponible por una tarifa de suscripción anual de 375 francos suizos.

Encuentre más información en:

[www.iso.org/iso/obp-fastenersandscrewthreads](http://www.iso.org/iso/obp-fastenersandscrewthreads)



# Hágalo **bien...**

con este duo poderoso

**ISO 18091 & ISO/TS 17582**

Descúbralas en la **página 6.**