



#117

focus

Su acceso a las Normas Internacionales

Tiempo de
CONFIAR



34

#117



22

ISO focus

Julio-Agosto 2016

2 El negocio de crear confianza
Comentario por Fadilah Baharin.

4 Campaña para la salud
#healthstandards logra una "patente de salud" por parte de la comunidad de ISO.

6 El misterio del Fantasma de Heilbronn
Caso cerrado gracias a las normas ISO.

12 ¿Se fía de lo que come?
La lucha contra el fraude de alimentos desde la granja al plato.

22 Lucha contra las lesiones relacionadas con juguetes
Jugar a lo seguro con juguetes apropiados para cada edad.

30 Impulsar el comercio mediante la evaluación de la conformidad
Billete de Vietnam para los mercados extranjeros.

34 Lo que debe saber acerca de los resultados de los ensayos de laboratorio
Por qué puede tener fe en los ensayos de laboratorio.

40 Cruzada antisoborno en Ecuador
El gobierno de Ecuador no tolera la doble moral.

42 Qué debemos esperar cuando compramos artículos de segunda mano
Toda la verdad sobre los productos usados.

46 El precio justo
Obtener valor para el dinero con los precios unitarios.



6



12



42



46



28-29 La próxima generación de expertos
Involucrar a la región de Asia Pacífico
La región de ASEAN aborda las barreras al comercio
Fortalecer la cooperación en los países del Sur de Asia

ISOfocus Julio-Agosto 2016 – ISSN 2226-1095

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



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

Jefa de Comunicación | **Katie Bird**

Editora en Jefe | **Elizabeth Gasiorowski-Denis**

Editoras | **María Lazarte, Sandrine Tranchard**

Redactora y Correctora | **Vivienne Rojas**

Colaboradora de redacción | **Ann Brady**

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

Traductores | **Alexandra Florent, Cécile Nicole Jeannet, Catherine Vincent**

Traducción al español | **COPANT (Comisión Panamericana de Normas Técnicas)**

www.copant.org

Suscripciones y ediciones anteriores

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

Contribuciones

Usted puede participar en la creación de esta revista. Si cree que su contribución puede aportar un valor añadido a cualquiera de nuestras secciones, por favor póngase en contacto en isofocus@iso.org. Todo el contenido de esta revista es © ISO, 2016. Ninguna parte puede ser reproducida sin el permiso previo por escrito de la editorial. Si desea hacerlo, por favor contactese con nosotros en isofocus@iso.org. Las opiniones expresadas son las de los respectivos contribuyentes y no son necesariamente las de ISO o de cualquiera de sus miembros.



Esta revista está impresa en papel certificado FSC®.



El negocio de **CREAR CONFIANZA**



Foto : DSM

Fadilah Baharin, Directora General de Department of Standards Malaysia (DSM).

Con confianza, las empresas y los consumidores se embarcan en un viaje de por vida hacia soluciones que satisfagan sus expectativas mutuas: productividad, rendimiento y calidad de vida. Las normas ayudan a establecer esa relación, ya que infunden confianza en los implicados.

Se cree que la doctrina de la confianza, en todas sus manifestaciones, radica en tres pilares clave: interés, competencia y compromiso. Las relaciones prosperan cuando uno siente que alguien se interesa lo suficiente para entender, muestra sinceridad a la hora de ofrecer soluciones o cumplir con las expectativas y demuestra compromiso a largo plazo para mejorar las cosas. Este proceso de pensamiento, en principio, se aplica a todas las empresas y a sus relaciones con los consumidores, cada vez más exigentes.

Según el Barómetro de confianza Edelman de 2016, publicado por la firma independiente de relaciones públicas Edelman, la razón por la que ha aumentado la confianza en las empresas es que estas generan crecimiento económico, contribuyen al bien común y permiten que las personas sean miembros productivos de la sociedad. Dicho esto, dos de los dieciséis atributos de liderazgo que fomentan la confianza citados en el informe plantean preguntas pertinentes, a saber, si los directores generales dan prioridad a ofrecer productos y servicios de alta calidad, y si se centran en impulsar la innovación e introducir nuevos productos, servicios o ideas.

El barómetro también pone de relieve la cuestión fundamental de la “desigualdad de la confianza”. Históricamente, la confianza en el liderazgo se basaba en la creencia de que las élites tenían acceso a un conocimiento superior y mejores contactos que el público en general, un estatus digno de respeto. Hoy en día, el aumento de las disparidades de ingresos y las muestras de falta de integridad y codicia de nuestros líderes han invertido la pirámide clásica de la influencia, lo que significa que la confianza de la población ya no puede darse por sentada. Esto puede abordarse mejor aceptando la nueva realidad de la influencia, es decir, que hay que ganarse la confianza de quienes pueden influir y favorecer las respuestas positivas de los consumidores y de las partes interesadas que son importantes para usted y para su negocio.

La gran pregunta es: ¿cómo nos ganamos la confianza? Creo que las normas infunden confianza. Las normas ya no se centran en la diferenciación de productos, sino en crear una experiencia uniforme que dé a sus clientes confianza en los productos y servicios. El componente de diferenciación y marketing radica ahora en el éxito de su marca u organización a la hora de construir y fomentar relaciones con los consumidores que sean sostenibles, únicamente

con la promesa de ofrecer la misma “calidad” y “experiencia” cada vez.

Al dar a conocer el Informe Anual del Programa Nacional de Transformación de Malasia en abril de este año, el primer ministro Najib Razak destacó las normas y su cumplimiento como uno de los 24 elementos clave en la construcción de un desarrollo socioeconómico resiliente y sostenible más allá de 2020. Aunque nuestro gobierno ha reconocido la importancia de las normas, todavía hay mucho trabajo por hacer en cuanto a su acogida entre las personas. Porque solo cuando eso llegue sabremos que las normas han construido esa confianza.

Veamos una demostración de ese equilibrio relacionada con los alimentos halal. Cuando Internet comenzó a generalizarse en 2000 y a proporcionar una ingente cantidad de información con un simple clic, los consumidores musulmanes empezaron a inquietarse. Aunque la Web puede ser una gran fuente de información, también puede ser un hervidero de rumores y contribuir a la difusión de historias negativas que ponen en duda la verdadera condición de “halal” de los alimentos.

Se nos ocurrió una solución: la primera norma sobre alimentos halal¹⁾. Ayudó a las empresas a tranquilizar a los consumidores sobre el procesamiento halal de sus alimentos.

La certificación halal es solo un ejemplo. En otras áreas, todavía estamos intentando llegar al nivel de nuestros vecinos de Corea del Sur y Japón, cuyos nombres bastan para infundir confianza en la calidad de sus productos. Pero al igual que las pequeñas y medianas empresas están aprovechando la oportunidad para hacer que sus productos y servicios sean compatibles con las normas, los consumidores también tienen que dar el paso y exigir calidad. El año pasado, Malasia fue reconocida por el Banco Mundial como una economía emergente; sin embargo, sin la presión ejercida por los consumidores, nuestro país no puede romper el techo de cristal que impide que sea reconocido como una economía desarrollada. Como Directora General de Standards Malaysia, esa es mi misión. ■

1) Norma de Malasia MS 1500, *Directrices generales sobre la producción, las preparaciones y la manipulación de los alimentos halal* (posteriormente denominada *Alimentos halal: producción, preparación, manipulación y almacenamiento – Directrices generales*).

Campaña para la salud

Necesitamos normas para cuidar de nosotros mismos y de nuestros seres queridos. Este fue el mensaje lanzado por la campaña en las redes sociales **#healthstandards** organizada coincidiendo con el Día Mundial de la Salud (7 de abril).



Colaboración para las normas

La campaña reunió a miembros de ISO, socios y otras partes interesadas para hablar sobre la necesidad de contar con normas en el sector de la salud. ¡Gracias a todos los que participaron y nuestra bienvenida a los miembros que se unieron a una campaña mundial ISO por primera vez!

2 008 065

impresiones (número de veces que todos los tuits han sido vistos)



Más de **361342** usuarios como audiencia

Más de **669** tuits en #healthstandards

Más de **264** colaboradores



Miembros participantes y socios

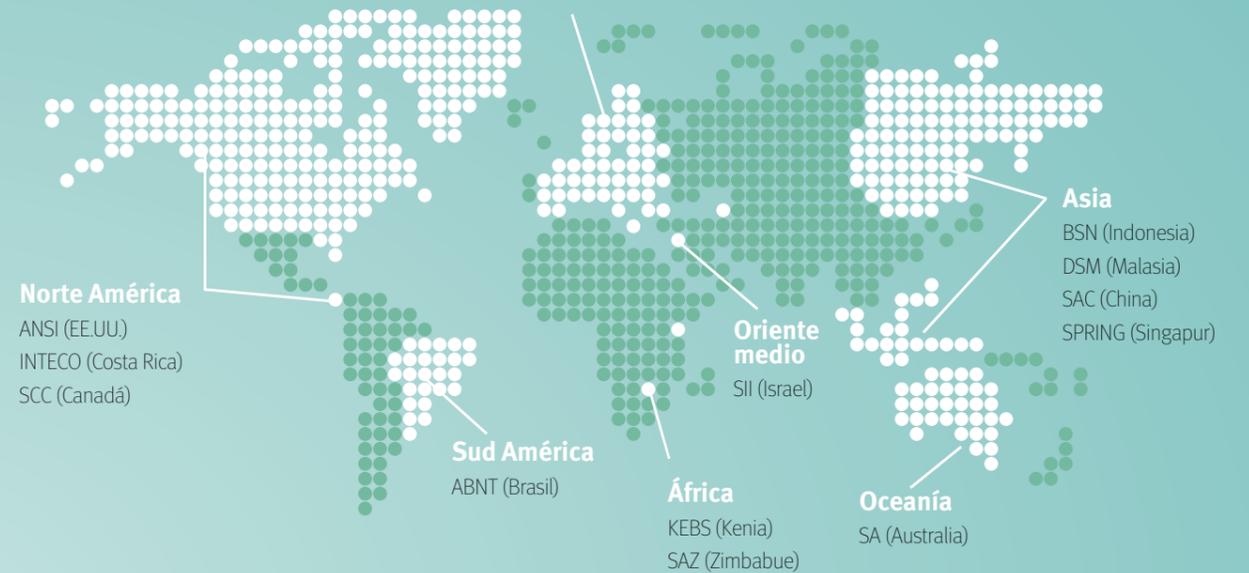
Esta lista puede no ser exhaustiva. ¡Nuestras disculpas si falta alguien!

Europa

- | | |
|----------------|-----------------|
| AENOR (España) | NSAI (Irlanda) |
| ASRO (Rumania) | SARM (Armenia) |
| CYS (Chipre) | SFS (Finlandia) |
| DIN (Alemania) | SIS (Suecia) |
| ISS (Serbia) | SN (Noruega) |



IEC
CEN
CENELEC



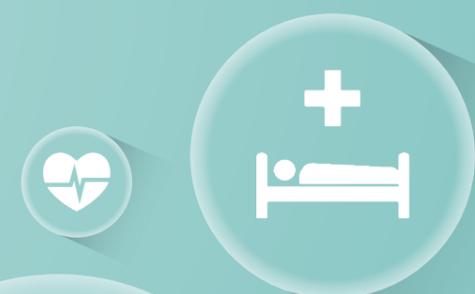
Buenas prácticas de los miembros

Los miembros contribuyeron prolíficamente a este esfuerzo, con citas y fotos de expertos en salud para el sitio web de la campaña (Australia), un vídeo del director general de AENOR sobre la importancia de las normas para la salud (España) y traducciones de las infografías realizadas por Standards Norway, entre muchos otros ejemplos.



El reto del símbolo

Parte de la campaña incluyó el reto "Adivina el símbolo médico". Sin estos símbolos, habría mucha más confusión y se perdería información en el sector sanitario, ¡donde la precisión absoluta es crucial!



¿Se perdió la campaña?

Vea todos los artículos aquí: www.iso.org/healthstandards y manténgase atento para nuestras próximas campañas ISO más adelante en el año.



El misterio del Fantasma de Heilbronn

por Elizabeth Gasiorowski-Denis

Se relacionó a una asesina en serie llamada “Fantasma de Heilbronn” con 40 delitos, seis de ellos asesinatos. Sin embargo, en 2009 se descubrió que tal personaje no existía. En este artículo, recordamos esta fascinante historia sobre contaminación del ADN en cada escena del crimen y analizamos la forma en que la norma ISO 18385 ayudará a la ciencia forense a hacer frente a este problema.



Si se determina que su ADN se encuentra en un arma o en la escena de un crimen, ¿le convierte eso en culpable? La policía podría pensar que sí, pero una asesina en serie conocida como el “Fantasma de Heilbronn” demuestra que la presencia de ADN humano extraño es mucho más común de lo que se pensaba, un hallazgo que ha tenido importantes repercusiones para la ciencia forense.

Una mujer apodada “Fantasma de Heilbronn” adquirió notoriedad nacional en Alemania tras el asesinato de una mujer policía. Los crímenes del Fantasma eran demasiado numerosos para detallarlos: decenas de asesinatos y robos brutales, un rosario interminable de actos violentos que se remontaban a 1993. ¿Qué tenían en común estos ataques implacables y delitos menores? Muy poco, con la excepción del ADN de una persona que aparecía en cada escena del crimen y que apuntaba a la misma culpable.

Y usted se dirá: si tienen el ADN, ¿por qué no pueden encontrar al fantasma? Había varios factores que complicaban la investigación, sostiene la Dra. Linzi Wilson-Wilde, Directora del Instituto Nacional de Ciencias Forenses de la Agencia de Asesoramiento Policial de Nueva Zelanda y Australia. Estos factores incluían la disparidad geográfica de las escenas del crimen, la falta de un patrón en su lista de cómplices (en la que se combinaban eslovacos, serbios, rumanos, albaneses e iraquíes) y el hecho de que las personas condenadas por algunos de los crímenes negaran su existencia, de que no hubiera sido captada por ninguna cámara de seguridad y de que algunos testigos la describieran como un hombre.

Finalmente, la falta de pruebas concluyentes llevó a los investigadores a reconsiderar su hipótesis. “El número y la diversidad de los delitos habían dado pie a sospechas de contaminación”, explica Wilson-Wilde. Se había transferido material genético humano de forma accidental al equipo de muestreo forense y eso había devuelto una serie de investigaciones criminales al punto de partida.

Confusión debida al ADN

Después de tantos años tras los rastros de la autora de aquellos crímenes atroces, el misterio del fantasma se resolvió en marzo de 2009. Los investigadores llegaron a la conclusión de que el criminal “fantasma” no existía y de que el ADN que se recuperó en las escenas del crimen ya estaba presente en los bastoncillos de algodón antes de que se utilizaran para la recolección de muestras de ADN.

Pese a lo embarazoso del caso, puso de relieve algunas cuestiones muy reales sobre el riesgo de contaminación entre humano y producto. La introducción de ADN extraño en una muestra de la escena de un crimen, ya sea in situ o durante los análisis de laboratorio, puede tener efectos devastadores en una investigación.



Pero ¿cómo exactamente se puede introducir ADN extraño? En pocas palabras, todo se reduce al proceso de fabricación de los consumibles utilizados en la recogida y el tratamiento del material de ADN. Los consumibles utilizados en la escena del crimen o durante las pruebas forenses posteriores son una fuente potencial de contaminación de ADN, explica Wilson-Wilde. “En los últimos años, las técnicas de análisis del ADN han adquirido una mayor sensibilidad que hace que aparezcan perfiles producidos por los consumibles cuando se ha depositado ADN genómico en los artículos durante el proceso de fabricación.”

Según una teoría, los bastoncillos utilizados en los casos del Fantasma procedían de la misma fábrica, que emplea a varias mujeres, una de las cuales coincidía con el ADN recuperado en las escenas de los crímenes. Los bastoncillos de algodón se habían sometido a los procedimientos de esterilización adecuados (usados para matar bacterias, hongos y virus), pero aun así se contaminaron con células

humanas en forma de partículas de la piel, sudor, saliva u otras secreciones corporales.

Eliminar la contaminación

Surge así la pregunta : ¿ cómo puede la comunidad forense mundial evitar que esto suceda de nuevo en el futuro? Parte de la respuesta radica en una nueva norma ISO, publicada a principios de este año, que tiene por objeto minimizar el riesgo de contaminación de ADN.

La norma ISO 18385, *Minimizar el riesgo de contaminación de ADN humano en productos utilizados para recolectar, almacenar y analizar el material biológico con fines forenses – Requisitos*, es la primera Norma Internacional sobre la fabricación de consumibles forenses del mundo. La nueva norma describe los requisitos para la fabricación de kits y consumibles para el análisis del ADN por parte de la comunidad forense mundial.

“La norma ISO 18385 proporciona orientación a los fabricantes sobre la manera de minimizar el riesgo de un evento de contaminación”, afirma Wilson-Wilde. “La norma también establece criterios de aprobación y rechazo para que las fábricas puedan, por primera vez, probar sus productos teniendo en cuenta los requisitos de la industria forense para garantizar que son aptos para los fines previstos.” La norma ISO 18385 se está reconociendo a nivel internacional como la norma para la comunidad forense sobre el ADN. La norma es importante porque:

- En el análisis forense del ADN, la contaminación es posible y la calidad de los consumibles utilizados en la recolección y el tratamiento de material de ADN se ha reconocido como una vía para la introducción de contaminación
- Ayuda a evitar incidentes como el del “Fantasma de Heilbronn” o “la mujer sin rostro”
- Los usuarios finales podrán adquirir consumibles con la confianza de que los fabricantes cumplen con la norma y satisfacer los requisitos de su propia acreditación ISO/IEC 17025, que certifica la competencia de los laboratorios de ensayos y calibración

La norma ISO 18385 será utilizada por las fuerzas policiales y los laboratorios de ciencias forenses, así como por los fabricantes de la comunidad forense de ADN. Se espera que minimice el riesgo de contaminación de los consumibles utilizados en la recolección y el procesamiento de muestras de ADN y que, de este modo, aumente la confianza del público en el análisis de ADN forense.

Wilson-Wilde añade: “La implementación de la norma ISO 18385 dará a los científicos forenses la confianza de que los productos que utilizan son adecuados para su finalidad y de que se han adoptado las medidas oportunas para reducir considerablemente la contaminación, disminuyendo así la cantidad de ADN extraño que contribuye a los perfiles de ADN, por lo que los resultados serán más fáciles de interpretar. Todo esto redundará en una mayor confianza en los resultados de la ciencia forense para la policía y los tribunales.”

Restaurar la confianza

Un consumible contaminado utilizado en una investigación tiene el potencial no solo de llevar la investigación en la dirección equivocada, sino también de descartar a un delincuente o condenar a un inocente —o fantasma— como se ha visto con el Fantasma de Heilbronn.

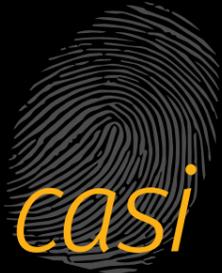
El caso ha tenido consecuencias de gran alcance en la comunidad forense. Wilson-Wilde explica: “En el caso del Fantasma de Heilbronn, la policía dedicó ocho años, unos 2 millones de euros y más de 16 000 horas de tiempo extra a buscar a una ‘asesina en serie’ vinculada a más de 40 crímenes perpetrados en Alemania, Austria y Francia”. Además del desperdicio evidente de miles de horas de trabajo, hubo decenas de crímenes salvajes cuyos culpables fueron prácticamente ignorados mientras los investigadores perseguían a un fantasma.

A pesar de este inquietante caso, las pruebas de ADN se siguen considerando como una de las prácticas más fiables de la ciencia forense, siempre que se sigan los procedimientos apropiados. Sin embargo, a partir de este incidente y de muchos otros desde entonces, está claro que incluso las mejores técnicas y prácticas deben estar complementadas por las Normas Internacionales. En la ciencia forense, no tiene cabida el “confía en mí”. ■

ISO 18385 es
la primera Norma
Internacional sobre
la fabricación
de consumibles
forenses del mundo.

ADN

Coincidencia perfecta... casi



El Fantasma de Heilbronn es un misterio extraordinario que ha desconcertado a los detectives europeos durante muchos años. Éstos son los aspectos más destacados de la historia.

¿CUÁL ES EL MISTERIO?

El Fantasma de Heilbronn, a menudo referido alternativamente como la “mujer sin rostro”, fue hipotéticamente una asesina en serie de sexo femenino desconocida cuya existencia se infiere de las pruebas de ADN.



¿QUÉ SUCEDIÓ?

Desde 1993 a 2009, **40** escenas del crimen, que van desde asesinatos hasta robos, que estaban conectadas entre sí por un solo perfil de ADN.



¿CUÁN IMPORTANTE FUE LA INVESTIGACIÓN?

La policía empleó **8** años, ...



y un estimado de **2** millones, ...



...y más de **16 000** horas extraordinarias buscando al “Fantasma”.



Una recompensa de USD **400 000**

se ofreció por información que condujera a su arresto.



La investigación movilizó a más de **100** policías en Alemania y Austria.

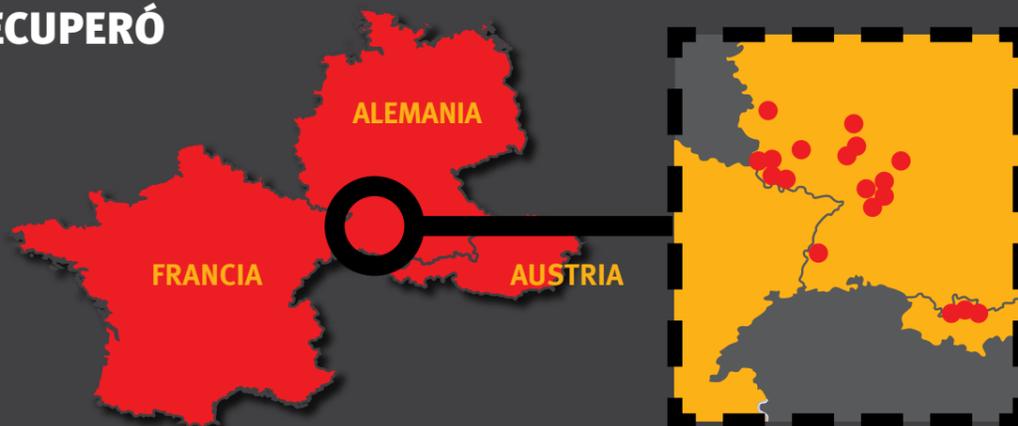
¿CUÁNDO EL CASO TOMÓ UN GIRO?

Los investigadores descubrieron la misma secuencia de ADN en el cuerpo quemado de un solicitante de asilo masculino en Francia – una anomalía ya que la secuencia era de una mujer. Finalmente encontraron que **EL ASESINO EN SERIE FANTASMA EN REALIDAD NO EXISTE** y que los resultados de laboratorio fueron **DEBIDO A LA CONTAMINACIÓN DE LOS BASTONCILLOS DE ALGODÓN** utilizados para tomar muestras de ADN.



¿DÓNDE SE RECUPERÓ EL ADN?

El ADN fue encontrado en numerosas escenas del crimen en:



Se encontraron trazas, por ejemplo:



en una **TAZA** después del asesinato de una mujer de 62 años en Idar-Oberstein, Alemania



en un **CAJÓN DE COCINA** después del asesinato de un hombre de 61 años en Friburgo, Alemania



en una **JERINGA** que contenía heroína cerca de Gerolstein, Alemania

¿SE FÍA de lo que come?

por Ann Brady

La industria alimentaria mundial nunca se ha enfrentado a desafíos tan grandes como los actuales. Desde productos lácteos manipulados hasta carne de vacuno contaminada, cada cierto tiempo aparecen casos graves que hacen mella en la confianza del consumidor y obligan a las empresas a esforzarse por recuperar la fe perdida. Así pues, ¿cuán fiables son sus alimentos?



Se estima que las consecuencias del fraude alimentario cuestan a los minoristas de alimentos legítimos hasta USD 15 billones al año.

La seguridad alimentaria es algo que tendemos a dar por sentado. Cuando examinamos los estantes bien surtidos de los supermercados para seleccionar los alimentos y bebidas para nuestra compra semanal, la mayoría de nosotros confía en que el contenido de los paquetes de los productos disponibles coincida con la información de las etiquetas. La procedencia de los alimentos es algo que rara vez cuestionamos, pero ¿es todo lo que comemos y bebemos lo que pensamos que es?

El escándalo de la carne de caballo destruyó la confianza del consumidor en la industria alimentaria. Puso el foco sobre la cuestión de la seguridad alimentaria y los delitos alimentarios y reveló posibles fallos en las cadenas de suministro, cada vez más complejas, de este sector, que ofrecen un enorme potencial para que los delincuentes lleven a cabo sus fechorías.

Este fue un problema de ámbito europeo en el que se descubrió que todo tipo de productos cárnicos, desde las comidas precocinadas hasta las hamburguesas de ternera, habían sido contaminadas con carne de caballo y cerdo. El escándalo estalló tras conocerse las pruebas realizadas por la Administración de Alimentos de Irlanda en una gama de productos cárnicos vendidos en los principales supermercados. Antes de eso, no se habían efectuado pruebas de ese tipo, ya que nadie había pensado que podía haber carne de caballo o de cerdo en los productos de carne de vacuno.

En el Reino Unido, por ejemplo, tras el escándalo de la carne de caballo se realizó un control independiente en el sistema de alimentación que exigió una revisión urgente de la vigilancia del sistema alimentario. Las recomendaciones del informe llevaron a la creación de la Unidad Nacional de Delitos Alimentarios, que trabaja no solo con las fuerzas policiales del Reino Unido, sino también con la Europol y con la Red de Fraudes Alimentarios que vincula a las autoridades de la seguridad alimentaria de toda Europa.

La lucha contra el fraude alimentario

El fraude alimentario existe desde hace mucho tiempo y las sumas en juego son enormes. Según la Asociación de Fabricantes de Comestibles, se estima que las consecuencias de este tipo de fraudes cuestan a los minoristas de alimentos legítimos hasta USD 15 billones al año. Falsificar los ingredientes de los alimentos es una práctica común en todo el mundo. Pero la escala del fraude es tal que nos dejaría sin habla. En Italia, por ejemplo, un aceite de oliva inferior ha pasado, supuestamente, por aceite de oliva virgen extra superior; en Estados Unidos, la Administración de Alimentos y Drogas ha advertido a los consumidores que el queso etiquetado como “100% Parmesano” podría contener sustitutos más baratos, como quesos inferiores o incluso pulpa de madera. Y el pescado de aquella cena de la que tanto disfrutó podría haber sido inyectado con agua salada.

La adulteración con ingredientes de inferior calidad es una cosa, pero el fraude alimentario tiene un lado mucho más oscuro. A principios de la década de 1980, cientos de personas murieron en España por culpa de un aceite de cocina contaminado y, más recientemente, en China, se encontró la sustancia química industrial “melanina” en la leche en polvo para bebés, lo que provocó fallecimientos y enfermedades en miles de recién nacidos.

Durante las últimas décadas, las cadenas de suministro de alimentos se han vuelto cada vez más complejas y muchos de los productos alimenticios actuales cruzan una y otra vez las fronteras nacionales, lo que se traduce en más oportunidades para que los delincuentes puedan practicar el fraude alimentario. Piense en lo siguiente. Según un artículo publicado en el *Financial Times*, un bacalao en promedio puede viajar más de 16 000 kilómetros antes de terminar en un plato de comida. Puede ser pescado en el mar de Bering, preparado y congelado en una fábrica del este de China, transportado en un carguero para el procesamiento en Europa o EE.UU. y hacer un último viaje antes de acabar como, por ejemplo, un palito de pescado en un plato en Moscú. En el viaje de la granja al plato intervienen muchas manos, lo que representa un gran número de oportunidades para que los delincuentes intervengan y exploten los eslabones débiles de la cadena.

Junto con una creciente población mundial —y en un mundo cada vez más complejo e interconectado—, existe una clara necesidad, urgente y apremiante, de normalizar las regulaciones a nivel internacional. El fraude alimentario se ha vuelto más sofisticado y más difícil de detectar, lo que para los reguladores supone un reto aún mayor. Tras el escándalo de la carne de caballo, por ejemplo, las autoridades se vieron obligadas a armonizar como podían sus esfuerzos para organizar una estrategia coordinada y hacer frente a la delincuencia. De hecho, hasta el momento solo ha habido algunos juicios, lo que resulta alentador para los criminales.





Solo lo mejor

La magnitud del desafío es enorme. Los grandes supermercados almacenan miles de productos alimenticios diferentes y las empresas alimentarias más pequeñas no disponen de los recursos necesarios para supervisar sus cadenas de suministro. Con una presión creciente para producir alimentos a precios asequibles, existe una tentación cada vez mayor de reducir los controles de salud, seguridad y calidad, lo que a su vez crea más presión para los gobiernos y los reguladores de alimentos. Y entonces, ¿qué lecciones se han aprendido desde 2013 y qué se puede hacer para restaurar la confianza?

ISOfocus preguntó a diversos expertos del sector para conocer sus puntos de vista sobre estos temas y determinar lo que hay que hacer para recuperar la confianza del consumidor y garantizar que los alimentos que compramos son saludables y nutritivos, y también para averiguar cómo puede ayudar la familia de normas ISO 22000. Los organismos de certificación desempeñan un papel fundamental en los esfuerzos por mejorar la seguridad de los sistemas alimentarios. La certificación de alimentos promete estándares superiores y un nivel mayor de transparencia, pero ¿es un arma eficaz en la lucha contra el fraude alimentario? El esquema de certificación FSSC 22000¹⁾ para Sistemas de Gestión de Inocuidad de los Alimentos

(SGIA) ayuda a las empresas a producir alimentos seguros y ganarse la confianza de los clientes. El sistema se diseñó para proporcionar a las empresas de la industria alimenticia una certificación FSMS basada en la norma ISO que sea reconocida por la Iniciativa Global de Inocuidad de los Alimentos e prevé la auditoría por parte de organismos de certificación con la acreditación ISO/TS 22003, la cual incluye exigencias de la norma ISO/IEC 17021.

Aldin Hilbrands, Director Técnico de FSSC 22000, señala: “Apoyamos a las empresas de alimentos con las mejores normas y regulaciones, establecidas en el esquema global de certificación FSSC 22000, para que puedan producir alimentos seguros y ganarse la confianza de sus clientes”.

Hilbrands afirma que mejorar la colaboración pública-privada sería un paso importante para restablecer la confianza y garantizar la calidad y la integridad de las marcas. Las autoridades públicas y el sector privado quieren proteger la salud del consumidor, “pero en muchos países la colaboración entre estos actores todavía no es lo suficientemente estrecha para avanzar en la Inocuidad de los Alimentos de manera más eficiente y eficaz”.

Los gobiernos y los reguladores de alimentos son objeto de una creciente presión para mantener los estándares de salud y seguridad, y es alentador observar que, cada vez con más frecuencia, los gobiernos de Norteamérica y Europa contactan con la FSSC 22000 para explorar formas más inteligentes de coordinar los esfuerzos en este tema, prosigue Hilbrands. Además, añade, “pronto se realizarán auditorías sin previo aviso dentro del ciclo de certificación del esquema”, lo que también ayudará a garantizar la integridad de los productos.

1) La Certificación del Sistema de Inocuidad de los Alimentos 22000 (FSSC 22000), creada en respuesta a las necesidades del sector alimentario internacional, proporciona un esquema independiente de gestión de la Inocuidad de los Alimentos basado en la norma ISO para las auditorías y certificaciones de terceros. FSSC 22000 es plenamente reconocida por la Iniciativa Global de Inocuidad de los Alimentos, una plataforma colaborativa global impulsada por la industria para mejorar la inocuidad de los alimentos.

Lagunas del sistema

El Registro Nacional de Profesionales de la Inocuidad de los Alimentos (NRFSP) es otro organismo de certificación de Estados Unidos que está acreditado para desarrollar y proporcionar exámenes de certificación para los responsables de los alimentos. El gran reto, señala Lawrence Lynch, Presidente del NRFSP, “es encontrar la forma en que, como organismo de certificación, podemos desempeñar un papel que fomente una cultura de la Inocuidad de los Alimentos, en lugar de limitarnos a proporcionar un examen”. Lynch reconoce la magnitud del problema de encontrar un “terreno común en el mundo de los alimentos” y señala que hay “numerosas lagunas en este sistema alimentario”. Admite que la certificación, por sí misma, probablemente nunca impediría, por ejemplo, escándalos similares al de la carne de caballo, pero cree que, si se proporciona como parte de un sistema general de gestión de la Inocuidad de los Alimentos, aquellos que tengan el certificado “deberían estar en una mejor posición para identificar debilidades inherentes a la cadena y comunicar sus preocupaciones antes de que se conviertan en un escándalo”. Según Lynch, lo que le da un peso adicional al NRFSP es que solicitó y obtuvo para su programa de examen de responsable de alimentos la acreditación en el marco de la norma ISO/IEC 17024. “Aunque la adopción de la certificación de personas acreditada según la ISO/IEC 17024 por parte de los minoristas ha sido lenta, el Registro Nacional ha logrado iniciar un diálogo sobre el valor de la acreditación de personas con esta norma en el ámbito nacional”, afirma.

La certificación y Normas Internacionales pueden ayudar a mitigar los riesgos.



Formar a los consumidores

Por supuesto, cualquier diálogo sobre la Inocuidad de los Alimentos y el fraude alimentario debe incluir al consumidor. El papel que desempeñan los consumidores es una prioridad clara para Consumers International, la federación mundial de grupos de consumidores. La norma ISO 22000 ayuda a los fabricantes garantizar la Inocuidad de los Alimentos y utiliza la trazabilidad para garantizar el origen de los ingredientes alimentarios. Sin embargo, los consumidores tienen cierta responsabilidad sobre la seguridad después de la compra si no manipulan correctamente los alimentos y permiten la contaminación cruzada o si siguen malas prácticas de higiene y pasan por alto el consejo de los fabricantes.

Sadie Homer, Asesora Principal de políticas sobre normas de Consumers International, y el experto en calidad alimentaria Philip Credo, un representante de los consumidores en los comités de normas alimentarias de BSI/CEN/ISO, creen que esta responsabilidad no debe dejarse enteramente a los organismos reguladores estatales; un nivel superior de educación y conocimientos de los consumidores es esencial. “Uno de los retos para muchos consumidores es la comprensión de los conceptos básicos de la manipulación segura de alimentos en casa: cómo almacenarlos correctamente, cómo evitar la contaminación cruzada, cómo cocinar alimentos o recalentar alimentos preparados de un modo adecuado y cómo eliminar de forma segura los desechos”.

En su opinión, el sistema de gestión de Inocuidad de los Alimentos ISO 22000 “ayuda al asegurar que los alimentos vendidos en los supermercados se han producido de formas que minimizan el riesgo de que las infecciones microbianas y la contaminación lleguen hasta la cocina del consumidor”.

La magnitud
del desafío
es enorme.

ISO 22000 es
una norma de clase
mundial.

Según Homer y Creed, la norma ISO 22000 ha sido una importante contribución en la lucha contra el fraude alimentario. “Desde su introducción en 2005, la norma ha sido adoptada por muchos miles de fabricantes de alimentos en todo el mundo y ha sentado las bases de muchos programas de gestión de la Inocuidad de los Alimentos personalizados, lo que proporciona a los consumidores la tranquilidad de que los alimentos que compran se han fabricado de un modo seguro a partir de ingredientes cuyo origen se conoce.”

¿Hacer o no hacer daño?

La familia de normas ISO 22000, centrada en diferentes aspectos de la gestión de la Inocuidad de los Alimentos, es claramente una herramienta eficaz a la hora de abordar este tema tan complejo. Albert F. Chambers, Presidente de Monachus Consulting, una empresa de servicios de gestión especializada en las industrias agroalimentarias, participa en el desarrollo de las normas ISO 22000 desde septiembre de 2003 y ha contribuido como experto y líder de la delegación nacional al desarrollo de las normas ISO 22000, ISO/TS 22003, ISO 22004 e ISO 22005. Para él, todo se reduce a la confianza. “Tanto si se piensa en los alimentos desde un punto de vista local como si se analizan desde una perspectiva global, el negocio de la alimentación funciona con un nivel muy alto de confianza. Las normas sobre sistemas de gestión de la inocuidad de los alimentos, como ISO 22000, son herramientas voluntarias que las empresas alimentarias están utilizando para mejorar ese nivel de confianza”, señala.

Chambers establece una distinción entre “la adulteración intencionada o el falseamiento de los alimentos o sus ingredientes para obtener beneficios económicos” y “la contaminación o adulteración intencionada en la que existe voluntad de causar daños a la salud pública y perjuicios económicos”. Señala que existen estrategias reconocidas que un negocio de alimentos puede adoptar para hacer frente a este último problema —lo que habitualmente denominamos medidas de “defensa alimentaria”— y esas estrategias se aceptan como programas de requisitos dentro de la serie de especificaciones técnicas de la norma ISO 22002. Aunque el grupo de expertos que revisa la norma ISO 22000 todavía tiene que incorporar las medidas que un negocio de alimentación puede adoptar para luchar contra el fraude alimentario, afirma que las disposiciones existentes de la norma definen algunos procesos muy viables: “conocer a los proveedores, establecer especificaciones claras, solicitar certificados de análisis de prestigio, etc.”.

La producción de alimentos de buena calidad y nutritivos a precios asequibles en un mundo de 74 billones de personas siempre será un gran desafío. Sorprendentemente, Chambers afirma que la mayor amenaza para la seguridad de los alimentos no procede de los delincuentes, sino de la contaminación accidental. “Puede ocurrir cuando las empresas de alimentos no cuentan con buenos sistemas para evitar la contaminación biológica, física o química y cuando no implementan esos sistemas de forma coherente”, explica.



FRAUDE ALIMENTARIO



SE PRODUCE CUANDO LOS PRODUCTOS SON DELIBERADAMENTE:



DILUIDOS



MAL ETIQUETADOS
O FALSIFICADOS



MANIPULADOS



SUSTITUIDOS CON
OTRO PRODUCTO

UN BACALAO PROMEDIO PUEDE VIAJAR
10 000 MILLAS ANTES DE TERMINAR EN
EL PLATO.



EL VIAJE DE LA GRANJA AL PLATO CUENTA CON MUCHAS MANOS Y UNA GRAN CANTIDAD DE OPORTUNIDADES PARA QUE LOS DELINCUENTES APROVECHEN LOS ESLABONES DÉBILES DE LA CADENA.

SE ESTIMA QUE EL FRAUDE ALIMENTARIO CUESTA PARA LOS MINORISTAS DE ALIMENTOS LEGÍTIMOS HASTA:

USD 15 BILLONES AL AÑO.

ISO 22000 SOBRE LA INOCUIDAD DE LOS ALIMENTOS:

- DEMUESTRA EL COMPROMISO DE LA ORGANIZACIÓN PARA LA INOCUIDAD DE LOS ALIMENTOS
- REALIZA LOS CONTROLES EN TODAS LAS ETAPAS DE LA CADENA DE SUMINISTRO DE ALIMENTOS
- MEJORA LOS PROCESOS INTERNOS NECESARIOS PARA PROPORCIONAR ALIMENTOS CONSISTENTEMENTE SEGUROS

ALIMENTOS FRAUDULENTOS – algunos ejemplos...

- Hamburguesas de carne contaminadas con carne de caballo y cerdo



- Queso etiquetado como “100 % Parmesano” adulterado con sustitutos más baratos



- Pescados inyectados con agua salada



- aceite de oliva inferior que se hace pasar como aceite de oliva extra virgen superior



Calmar el miedo relacionado con los alimentos

A la vista de todo esto, ¿es más seguro el viaje de la granja a la mesa? A pesar de la falta de juicios relacionados con el escándalo de la carne de caballo, aquel problema enseñó a todos los miembros de la industria alimentaria algunas lecciones valiosas. Los delitos alimentarios son ahora un riesgo conocido para las empresas. Las autoridades de la UE, por ejemplo, trabajan más a fondo en el fraude alimentario, y se invierten más esfuerzos en educar al consumidor sobre la higiene de los alimentos y en mejorar el etiquetado de los productos. Todo esto, combinado con la certificación para la industria y con las Normas Internacionales, puede ayudar a mitigar los riesgos. No hay duda de que habrá más escándalos como el de la carne de caballo en el futuro. Sin embargo, Chambers cree que las normas ISO 22000 deberían hacernos sentir más tranquilos a la hora de hacer nuestras compras semanales.

“ISO 22000 es una excelente norma”, comenta. “Si se utiliza correctamente y se implementa en su totalidad, proporcionará el conjunto de herramientas que un negocio de alimentos de cualquier punto de la cadena alimentaria necesita para producir alimentos seguros. Incorpora las mejores prácticas de gestión y lo último en diseño de sistemas de Inocuidad de los Alimentos, con disposiciones muy sólidas para la comunicación interna y externa, y da una clara prioridad tanto a la competencia del personal como a la mejora del sistema con el tiempo”. Una buena receta, está claro. ■



Lucha contra *las lesiones relacionadas con juguetes*

por Elizabeth Gasiorowski-Denis

Los juguetes son los tesoros de la infancia. Pero si no se tiene cuidado, también pueden ser peligrosos. Conocer los peligros asociados a ciertos juguetes y grupos de edad puede ayudar a los padres a proteger mejor a sus hijos frente a las lesiones. En este artículo, veremos cómo la norma ISO/TR 8124-8 tiene como objetivo diseñar juguetes apropiados para cada edad con el mayor nivel de seguridad.

i Alguna vez se hizo daño de niño mientras jugaba con un juguete? Ya sea que se cayó de la bicicleta y se raspó la rodilla como si se lastimó el ojo con un objeto volador de un juguete, no está solo. Las lesiones relacionadas con juguetes son habituales. Según un estudio de 2014 publicado en la revista médica *Clinical Pediatrics*, más de tres millones de niños estadounidenses fueron tratados en urgencias por lesiones relacionadas con juguetes entre 1990 y 2011. Solo en 2011, eso supone que un niño se

lesionó cada tres minutos. Algo más de la mitad de las lesiones corresponden a niños menores de seis años. Así pues, ¿qué tipos de riesgos para la salud y la seguridad esconden nuestras estanterías de juguetes? Uno de los peligros más extendidos entre los juguetes poco seguros procede de las piezas pequeñas. Estas piezas son especialmente peligrosas para los niños menores de tres años. Los juguetes con piezas pequeñas, diseñados para niños mayores, pueden causar asfixia cuando un bebé pequeño se los mete en la boca.



No todos los juguetes son seguros o apropiados para cualquier edad.

Juegos apropiados para cada edad

Por desgracia, no todos los juguetes son seguros o apropiados para la edad a la que van dirigidos. A menudo, las lesiones se producen cuando un juguete se utiliza mal o cae en manos de niños que son demasiado pequeños para él. Algo terrible si tenemos en cuenta el enorme esfuerzo que invertimos en proteger a los miembros más jóvenes de la sociedad.

“El derecho a la seguridad es un derecho fundamental de un consumidor”, aclara Antonio Bonacruz, coordinador de pruebas de productos infantiles en CHOICE, un grupo de defensa del consumidor con sede en Australia. “Los consumidores esperan que los juguetes tengan el mayor nivel de seguridad posible. Los proveedores de juguetes deben asegurarse de que los juguetes que suministran son apropiados para la edad del niño para el que están destinados”.

Los fabricantes de juguetes tienen que estar conscientes de que los niños de diferentes edades tienen diferentes capacidades, intereses, preferencias y fortalezas. También deben tener en cuenta que la seguridad de los niños pasa por darles

los juguetes adecuados para esas características. Bonacruz explica: “Los proveedores deben indicar claramente la edad idónea en los juguetes y tienen que basar esa indicación en fuentes fiables como las normas y la evaluación profesional, no en suposiciones, y desde luego no en lo que piensan que basta para cubrirse las espaldas”.

Determinar la edad es esencial para garantizar que los juguetes sean apropiados y seguros para sus “pequeños” usuarios, afirma el doctor Pratik Ichhaporia, Director de servicios técnicos para América del Norte de Intertek, un proveedor integral de garantía de calidad. Añade: “La clasificación de edad de los juguetes es muy importante para que el fabricante pueda diseñar juguetes para el público deseado y garantizar que un juguete cumple los requisitos de seguridad adecuados”.

Contar con protecciones y normas que den una orientación sobre la conveniencia para cada edad de algunos juguetes puede tener un importante efecto positivo en la seguridad de los juguetes disponibles en el mercado. Estas medidas de seguridad también pueden contribuir a una disminución drástica de las lesiones relacionadas con juguetes.

JUGUETES INTELIGENTES PARA TODAS LAS EDADES

Dele a un niño un juguete nuevo – casi cualquier juguete – y es muy probable que usted haga feliz a un niño. Si bien deben ser divertidos, los juguetes también deben ser adecuados a la edad, estimulantes y seguros. ISO/TR 8124-8 cubre lo que se denomina “clasificación de edad”.

Realiza un seguimiento del ciclo de desarrollo desde el nacimiento hasta los 14 años para los niños con respecto a los juguetes.

ADVERTENCIAS

Ciertos juguetes destinados a niños menores de 3 años de edad requieren etiquetas de advertencia de peligro:

Por ejemplo, de acuerdo con la Directiva de la UE seguridad de los juguetes 2009/48 / CE e ISO 8124-8, el siguiente gráfico se deben utilizar junto con la declaración de riesgos y peligros.

Para el mercado de Estados Unidos, se requiere una declaración de advertencia para los juguetes y juegos que contienen piezas pequeñas que están destinados a los niños de al menos 3 años de edad, pero de menos de 6 años de edad.

10-14 años

Microscopio y equipamiento de ciencia sofisticados, electrónicos, vídeo y software de ordenador...

3-4 años

Triciclos, bicicletas, casas de muñecas con muebles, ropa de muñecas, kits médicos, trajes y accesorios de vestir...

7-8 años

Juegos de mesa y cartas de estrategia, juegos electrónicos y de computación, cuerdas para saltar, discos voladores, juegos de magia...

12-18 meses

Clasificadores de formas, juguetes de agua, pequeños vehículos, trenes sin pistas, juguetes con ruedas simples...

6-9 meses

Llaves y anillos de goma o de plástico, juguetes y muñecos de peluche y rellenos, formas geométricas con textura, juguetes para apretar...

18-24 meses

Juguetes para la arena y el agua, rompecabezas con marcos de inserción, mecedoras y juguetes para montar, juguetes para empujar con asas altas...

3-6 meses

Sonajeros, mordedores, tela y bolas con textura de agarrar, esteras de juego, gimnasios de actividad...

Debemos trabajar
juntos para
hacer realidad la
seguridad infantil.



Foto: Dreamhamar by Ecosistema Urbano

Normas divergentes

La clasificación por edad de los juguetes ha sido durante mucho tiempo una de las tareas más subjetivas para los fabricantes, vendedores, importadores y laboratorios de ensayos. La existencia de distintas normas nacionales y regionales ha complicado aún más las cosas al no ofrecer una fuente única de información fiable.

Bonacruz admite que las variaciones en la regulación y las normas para los juguetes y juegos de unos países a otros y de unas regiones a otras pueden causar problemas para los fabricantes. En referencia a las distintas normas, resume: “Durante décadas, hemos sufrido la falta de una fuente de información fiable que oriente sobre las edades de los niños para las que determinados juguetes son adecuados. Existen algunas referencias, pero en su mayoría están anticuadas. En otras regiones, no hay uniformidad en los métodos empleados para determinar la edad”.

Dejando a un lado la falta de normas armonizadas, algunos fabricantes de juguetes también pueden experimentar desventajas debido a su tamaño. Los proveedores de juguetes más grandes, y tal vez algunos organismos gubernamentales, probablemente tienen expertos que llevan a cabo la determinación de la edad, mientras que los proveedores más pequeños rara vez los tienen. Sin embargo, a pesar de todos estos problemas, la determinación de la edad es un paso crítico en la distribución de los juguetes y los productos para niños por diversas razones.

Inspirar confianza

En un intento de mejorar la armonización de los requisitos de seguridad globales de los juguetes, ISO acaba de publicar la norma ISO/TR 8124-8, que trata sobre la determinación de la edad mínima con la que los niños empiezan a jugar con los juguetes de diversas subcategorías, basándose en las etapas de desarrollo y las capacidades de los niños. La norma ISO/TR 8124-8 es la octava parte de la serie de normas ISO 8124 sobre seguridad de los juguetes y proporciona una solución integral a las cuestiones relacionadas con la clasificación de edad que tiene en cuenta los conocimientos actuales sobre antropometría, desarrollo y comportamiento.

Las otras siete partes de la serie especifican los requisitos o los métodos de ensayo para las diferentes categorías de riesgos o juguetes, y dependen en muchos aspectos de la edad del usuario previsto. Estas normas tienen una influencia cada vez mayor en el desarrollo de requisitos para los juguetes en todo el mundo y han sido totalmente adoptadas por muchos países o utilizadas en la creación de sus propias normas y regulaciones nacionales.

Sobre las ventajas de la nueva norma, Ichhaporia comenta: “ISO/TR 8124-8 es sucinta, por lo que es fácil usarla para evaluar la clasificación de edad de un juguete. Además, como se ha desarrollado recientemente con la participación de reguladores, fabricantes y proveedores de servicios, el documento tiene en cuenta los datos y los avances recientes en esta área”.

¿Y cómo ha recibido el mercado este informe técnico de ISO? ¿Lo están usando en sus productos los fabricantes de juguetes?

Fabricar productos seguros

Hasbro, uno de los mayores fabricantes de juguetes del mundo, produce cada año millones de juguetes para niños de todas las edades en todo el planeta. La compañía utiliza la norma ISO/TR 8124-8 en su proceso de clasificación por edad.

Lisa Deluise, analista de calidad de productos en Hasbro, explica: “La norma ISO/TR 8124-8 nos proporciona una herramienta adicional e importante para el uso en la determinación de la edad mínima apropiada para un producto. Además, es el documento más actualizado e incluye directrices para las nuevas tecnologías (por ejemplo, aparatos electrónicos, ordenadores, software) que se están incorporando en los juguetes.”

Deluise admite que la preparación y la revisión de la norma ISO/TR 8124-8 por parte de un grupo internacional de expertos en seguridad de los juguetes hace que destaque sobre las demás. “El informe técnico es importante para Hasbro porque es un documento de consenso internacional que ha recogido y refleja diferentes puntos de vista y culturas de todo el mundo. En Hasbro, este tipo de normalización con la mirada puesta en el futuro es muy importante”.

La analista de calidad de productos de Hasbro no es la única que cree que la norma ISO/TR 8124-8 es un paso importante para armonizar aún más los requisitos globales de seguridad de los juguetes. En relación con la armonización a nivel mundial, Bonacruz comenta: “Creo que la ISO/TR 8124-8 es el primer documento que internacionaliza la determinación de la edad de los juguetes. Con la gran participación internacional que hubo en su desarrollo y el nivel de confianza de las publicaciones de ISO, estoy seguro de que la ISO/TR 8124-8 llegará a ser ampliamente utilizada a nivel internacional”.

No hay duda de que la norma simplificará la tarea de los reguladores y la industria, siempre y cuando los consumidores

respeten las etiquetas de advertencia. Pero, por desgracia, a veces no es así.

La responsabilidad de los padres

¿Qué adulto no ha tenido la tentación de elegir un juguete para un niño de dos años de edad muy despierto en la sección de juguetes para niños mucho mayores? Puede que el adulto no se haya dado cuenta de que las piezas pequeñas, que suponen un peligro de asfixia para el niño de dos años, pueden haber determinado la recomendación de edad en mayor medida que el nivel de desarrollo cognitivo. Incluso el tamaño de las piezas, por si el juguete se rompe, se debe tener en cuenta.

Hay millones de juguetes ahí fuera y varios cientos más llegan a las tiendas cada año. Una cosa es que los fabricantes incluyan etiquetas de advertencia en los juguetes y otra muy distinta que los padres las sigan. Por ejemplo, cuando una etiqueta indica “Este juguete no es apropiado para niños menores de 3 años”, no se debe a que el fabricante considere que para un niño de 24 meses podría resultar demasiado difícil, sino a que el juguete es pequeño (o tiene piezas pequeñas) y representa un riesgo de asfixia.

Eligiendo juguetes adecuados para cada edad —lo que no es muy diferente a exigir que un niño lleve un casco—, los padres reducen el riesgo de lesiones para sus hijos. Después de todo, los juguetes deben ser divertidos para los niños; no deberían ser peligrosos ni causar lesiones. Debemos trabajar juntos para hacer realidad la seguridad infantil. ■



LA PRÓXIMA GENERACIÓN DE EXPERTOS

Hace poco se invitó a dos estudiantes universitarias a una reunión del grupo de trabajo de ISO responsable de la aplicación de la norma ISO 9001 en el gobierno local (ISO/TC 176/WG 4) en Madrid (España). El evento también contó con la asistencia de representantes del Ayuntamiento de Madrid, la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP) y la Unión de Ciudades Capitales Iberoamericanas (UCCI) para debatir la revisión de la norma ISO 18091, que proporciona una guía para aplicar ISO 9001 en el gobierno local. Las estudiantes Ángela Nogueira y Susana Martins, que están completando actualmente un máster en Gestión Integrada de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud Laboral en la Facultad de Tecnología y Administración de la Universidad Politécnica de Oporto, fueron invitadas como observadoras al grupo de trabajo. En referencia a su participación en la reunión de ISO, las dos estudiantes universitarias afirmaron que había sido una "experiencia muy enriquecedora, tanto a nivel personal como a nivel académico" y que ayudaría a dar forma al desarrollo de sus tesis, lo que incluye dos proyectos de implementación basados en la norma ISO 18091. La reunión de ISO/TC 176/WG 4 fue organizada por AENOR, miembro español de ISO, con el apoyo de la Fundación Participa.



Photo: Sandra Feliciano

COMISIÓN PANAMERICANA DE NORMAS

La última reunión de la Comisión Panamericana de Normas Técnicas (COPANT) fue organizada por el Servicio Ecuatoriano de Normalización (INEN) en Guayaquil, Ecuador, en abril de 2016. Unos 80 delegados asistieron en representación de los miembros de COPANT, las organizaciones internacionales y regionales y otros invitados, a pesar del importante terremoto que sacudió la zona tan solo un día antes.

El Secretario General interino de ISO Kevin McKinley dio una visión general de los trabajos en curso en ISO. Los participantes analizaron diversas formas que contribuirán a que la estrategia de participación regional de ISO —actualmente en revisión— recoja mejor las necesidades futuras de los miembros. En el taller con el tema "Facilitar el comercio a través de la infraestructura de la calidad", Kevin McKinley presentó las prácticas recomendadas que rigen los procesos internacionales de normalización. El taller, organizado por el Consejo de Infraestructura de Calidad para las Américas (QICA), proporcionó ejemplos de éxito de la aplicación de las disposiciones del Acuerdo sobre Obstáculos Técnicos al Comercio de la Organización Mundial de Comercio (OMC/OTC) mediante el uso de los pilares de la infraestructura de la calidad —regulación, normalización, metrología, acreditación y evaluación de la conformidad— para facilitar el comercio.

La próxima reunión de COPANT se celebrará en Vancouver, en la Columbia Británica, del 30 de abril al 5 de mayo de 2017 y será una reunión conjunta de COPANT y PASC organizada por el Consejo de Normas de Canadá (SCC). La reunión de COPANT de 2018 tendrá lugar en Jamaica.



Foto: COPANT

FORTALECER LA COOPERACIÓN EN LOS PAÍSES DEL SUR DE ASIA

ISO y la Organización de Normas Regionales del Sur de Asia (SARSO) han firmado un acuerdo de cooperación para fortalecer los lazos entre ISO y sus miembros en la región del sur de Asia.

El acuerdo sirve como base de la cooperación para el beneficio mutuo en la promoción y la armonización de las normas nacionales en los países de la Asociación para la Cooperación Regional del Sur de Asia (SAARC). Se ha diseñado para eliminar los obstáculos técnicos al comercio y facilitar la circulación de bienes y servicios en la región, y representa los intereses comunes de los países miembros de la SAARC.

El Acuerdo de Cooperación de ISO y SARSO incluye disposiciones para que SARSO participe en el Plan estratégico de ISO y en el *Plan de Acción de ISO para los países en desarrollo*, así como en sus planes de implementación anuales. Entre las diversas iniciativas de cooperación, SARSO también animará a sus estados miembros a participar en estudios sobre los beneficios económicos y sociales de la normalización, el fortalecimiento de la capacidad de las infraestructuras de normalización y evaluación de la conformidad, y los programas de asistencia técnica, educación y formación relacionados con la normalización y la evaluación de la conformidad.

El año pasado, el Consejo de ISO reconoció a SARSO como la organización regional de normalización para la región del sur de Asia.



INVOLUCRAR A LA REGIÓN DE ASIA PACÍFICO

El Congreso de Normas del Área del Pacífico (PASC) —un foro creado para fortalecer los programas de normalización internacionales para la región de Asia y el Pacífico— celebró una serie de reuniones en Bali, Indonesia, en mayo de 2016.

La 39ª sesión, organizada por BSN, el organismo de normalización nacional de Indonesia y miembro de ISO para el país, reunió a miembros de PASC, a representantes de la Cooperación para la Acreditación de Laboratorios de Asia Pacífico (APLAC) y el Programa de Metrología de Asia Pacífico (APMP), y a la alta dirección de la IEC, la ITU-T e ISO.

Kevin McKinley, Secretario General interino de ISO, informó sobre las novedades en la implementación de la *Estrategia ISO 2016-2020*, la normalización de servicios y el *Plan de Acción de ISO para los países en desarrollo*. Alan Morrell, director de la oficina regional de ISO en Singapur, presentó la Iniciativa de Participación Regional de ISO (REI). PASC recomendó enérgicamente a sus miembros que siguieran avanzando en su compromiso con las actividades de la oficina regional de ISO y que concienciaran a sus integrantes del valor único y de los servicios proporcionados.

De cara al futuro, el Consejo de Normas de Canadá (SCC), miembro de ISO para el país, anunció que será el anfitrión del PASC 40, una reunión conjunta de COPANT y PASC que se celebrará entre el 30 de abril y el 5 de mayo de 2017 en Vancouver, en la Columbia Británica.



LA REGIÓN DE ASEAN ABORDA LAS BARRERAS AL COMERCIO

Más de 80 delegados asistieron al 45º Comité Consultivo de la Asociación de Naciones del Sudeste Asiático (ASEAN) sobre Normas y Calidad (ACCSQ), celebrado en Singapur en abril de 2016. El ACCSQ supervisa la cooperación de la ASEAN en materia de normas, reglamentos técnicos y procedimientos de evaluación de la conformidad (STRACAP) para reducir los obstáculos técnicos al comercio y facilitar el comercio en la región ASEAN y más allá de sus fronteras.

Kevin McKinley, Secretario General interino de ISO, y Alan Morrell, Director de la oficina regional de ISO en Singapur, asistieron a la reunión y destacaron cómo el uso de las normas internacionales contribuye a un mayor flujo libre de mercancías tanto en la región de la ASEAN como en todo el mundo. También se celebraron otras reuniones con diversos organismos nacionales y regionales.

El ACCSQ fue creado por el Ministerio de Economía de la ASEAN en octubre de 1992 con el objetivo de eliminar los obstáculos técnicos para el comercio y facilitar la aplicación del Acuerdo Arancelario Preferencial Efectivo Común y hacer realidad la Zona de Libre Comercio de la ASEAN. El año 2016 va a ser importante, ya que la ASEAN pasa a la siguiente fase de la Comunidad Económica de la ASEAN (AEC) en el marco del programa de la ASEAN para 2025.

PLAN DE ACCIÓN EUROPEO SOBRE CONDUCTA EMPRESARIAL RESPONSABLE

En marzo de 2016 se celebró en Bruselas (Bélgica) un foro en el que numerosos participantes reunieron información sobre la conducta empresarial responsable en la Unión Europea. Más de 35 participantes de una gran variedad de sectores y ámbitos asistieron al evento.

El foro fue inaugurado por Elżbieta Bieńkowska, comisionada de mercado interior, industria, iniciativa empresarial y PYMES de la Comisión Europea, y por Richard Howitt, eurodiputado, e incluyó presentaciones de los representantes de ISO, OIT, OCDE, Amnistía Internacional y el Pacto Mundial de la ONU, entre otros muchos.

La Comisión promueve la responsabilidad social empresarial (RSE) en la UE y anima a las empresas a adherirse a las directrices y los principios internacionales, incluida la norma ISO 26000 sobre responsabilidad social. La política de la UE se basa en un programa de acción para apoyar este enfoque. La RSE se usa como sinónimo de "sostenibilidad", "conducta empresarial responsable" o "empresas y derechos humanos". Aunque son conceptos diversos, todos apuntan a "la responsabilidad de las empresas por su impacto en la sociedad", según la definición de la Comisión Europea en su estrategia 2011-2014 sobre RSE.

A lo largo de una jornada repleta de mesas redondas, los delegados presentaron numerosas ideas y sugerencias sobre políticas. El foro representa otro hito del proceso de la CE de revisión por varios agentes antes de la redacción y la adopción oficiales de una nueva estrategia en materia de RSE.



Impulsar el comercio mediante la evaluación de la conformidad

por Katie Bird

En un esfuerzo continuo por llegar a nuevos mercados, Vietnam está dando grandes pasos para modernizar su sistema de normalización y evaluación de la conformidad. Se espera que este avance mejore el acceso de los productos y servicios vietnamitas a los mercados internacionales, y que promueva la competitividad de las empresas nacionales.

Las regulaciones
técnicas utilizadas
deben basarse
en normas
internacionales.

Los ensayos, la inspección y la certificación (o evaluación de la conformidad, como se conocen colectivamente) se basan en la generación de la confianza: confianza en que los productos son seguros y funcionan según lo previsto, confianza en que se respetan los reglamentos y confianza en que los productos procedentes de los mercados internacionales son compatibles.

Para Vietnam, un país que desea acceder a los mercados internacionales y acelerar el comercio, la inversión en evaluación de la conformidad es un paso importante. Desde 2007, Vietnam ha sido miembro de la Organización Mundial del Comercio (OMC), además de miembro del Acuerdo TPP (Asociación Trans-Pacífico). Estos dos acuerdos se centran en la apertura de nuevos mercados internacionales para las mercancías y los servicios vietnamitas. *ISOfocus* conversó con Tran Van Vinh, Director General de STAMEQ, el organismo nacional de normalización vietnamita y miembro de ISO para el país, que explicó su convicción en que las normas internacionales desempeñan un papel crucial en la apertura de los mercados internacionales.

Reducir los obstáculos

“Hasta la fecha hemos armonizado más del 45% de nuestras normas nacionales con las versiones internacionales y regionales”, afirmó. “Esto expresa nuestro compromiso con el acuerdo sobre Obstáculos Técnicos al Comercio (OTC) de la Organización Mundial del Comercio (OMC) y refleja hasta qué punto creemos en el potencial de la normalización internacional para mejorar el acceso de los productos y servicios vietnamitas a los mercados internacionales, así como para fomentar la competitividad de las empresas nacionales.”

El Acuerdo OTC de la OMC tiene por objeto garantizar que, si bien los países miembros de la OMC tienen derecho a establecer normas para los productos que importan —por ejemplo, los países pueden establecer reglas para proteger la salud de sus ciudadanos—, estos requisitos no deben crear obstáculos innecesarios al comercio internacional. Por esta razón, el acuerdo sugiere que las regulaciones técnicas utilizadas deben basarse en normas internacionales como las desarrolladas por ISO. Esto ayuda a proteger contra la discriminación y significa que se espera que los países exportadores cumplan los mismos requisitos.

Pero la promoción del comercio internacional y la libre circulación de mercancías no tienen que ver únicamente con el uso de los mismos requisitos para el producto. Garantizar a un socio comercial que el producto respeta los requisitos de la norma también es muy importante. Aquí es donde entra en juego la evaluación de la conformidad.

La ventaja de una política tan clara sobre las evaluaciones de la conformidad es indiscutible.



Foto: STAMEQ

El Sr Tran Van Vinh, Director General de STAMEQ.

Confianza en los resultados

La evaluación de la conformidad es la práctica consistente en demostrar que un producto, servicio o sistema cumple los requisitos de una norma. Por lo general, incluye actividades como ensayos, inspecciones y certificaciones y corre a cargo de auditores, laboratorios y organismos de certificación e inspección. Sin embargo, es importante poder confiar en los resultados de la evaluación de la conformidad. Por ejemplo, ¿cómo sabemos que un laboratorio está haciendo su trabajo correctamente? ¿Y que lo hace de la misma manera que otro laboratorio de un país diferente? Esta cuestión es aún más importante cuando el comercio se da a través de las fronteras.

ISO desarrolla y publica una serie de normas para ayudar a que las actividades de evaluación de la conformidad sean lo más uniformes posible en todos los sectores y en todo el mundo. Estas normas son desarrolladas por un comité centrado en cuestiones de evaluación de la conformidad que se llama CASCO y se conocen como “caja de herramientas CASCO”.

Por ejemplo, una de las más conocidas de estas normas es la ISO/IEC 17025, que especifica los requisitos para los laboratorios que realizan actividades de ensayos y calibración. El uso de normas

como estas ayuda a garantizar que los resultados de los ensayos sean fiables y, lo que es más importante, que sean comparables en distintos laboratorios y países, lo que reduce la necesidad de realizar múltiples ensayos en los países exportadores e importadores.

El camino de Vietnam hacia el progreso

Tran Van Vinh explicó que, hasta la fecha, 29 de las normas de la caja de herramientas CASCO han sido adoptadas como normas nacionales vietnamitas, y la norma ISO/IEC 17025 es claramente la más popular. “En diciembre de 2015, el número de laboratorios de pruebas acreditados según la norma ISO/IEC 17025 era de 966 y el número de laboratorios de calibración acreditados¹⁾ era de 88, un aumento importante con respecto a los últimos años, donde el número de organismos de evaluación de la conformidad en Vietnam era muy limitado”, señaló.

El uso generalizado de esta norma está relacionado con una serie de decisiones políticas en el país, aclaró, donde la acreditación según la norma ISO/IEC 17025 es un criterio prioritario para los reguladores al elegir los laboratorios que llevan a cabo servicios para el estado. Además, cumplir los requisitos de la norma ISO/IEC 17025 y de otras normas relacionadas como ISO/IEC 17011, ISO/IEC 17020, ISO/IEC 17021 e ISO/IEC 17065 es obligatorio en Vietnam para que los organismos de evaluación de la conformidad y el organismo de acreditación puedan llevar a cabo sus actividades.

“Los beneficios de estas normas son de dos tipos”, explicó Tran Van Vinh. “Proporcionan un conjunto de requisitos internacionales que ayudan a los organismos de evaluación de la conformidad a desarrollar su competencia, pero también crean una base que permite a los reguladores garantizar que las operaciones de los organismos de evaluación de la conformidad están en consonancia con las reglas internacionales”.

La ventaja de una política tan clara sobre las evaluaciones de la conformidad es indiscutible: ayudará a los artículos producidos en Vietnam a acceder fácilmente al mercado internacional. ■

Participar en el desarrollo de las normas

La importancia de las normas de evaluación de la conformidad para Vietnam se refleja en su decisión de participar en el trabajo de desarrollo de normas de CASCO. En el marco de un nuevo programa para apoyar a los miembros de países en desarrollo y desempeñar un papel más activo en el trabajo de desarrollo de las normas ISO, ISO autorizó a STAMEQ a asistir a las reuniones recientes de CASCO. Según Tran Van Vinh, ha sido una experiencia muy valiosa que ha permitido al organismo nacional de normalización:

- Mantenerse al tanto de las tendencias internacionales de evaluación de la conformidad y desarrollar un plan nacional basado en este conocimiento
- Desarrollar nuevos planes nacionales de evaluación de la conformidad para facilitar el flujo comercial
- Trasladar las experiencias nacionales y regionales a la escena internacional

“En el contexto de la integración económica mundial, entiendo perfectamente el significado práctico de usar normas internacionales como una herramienta eficaz para eliminar los obstáculos técnicos al comercio innecesarios y promover así el desarrollo sostenible.”



1) La acreditación es el reconocimiento formal por un organismo independiente de que un organismo de evaluación de la conformidad, como un organismo de certificación, funciona de acuerdo con las normas internacionales.



Lo que debe saber acerca de **los resultados de los ensayos de laboratorio**

Al seleccionar un laboratorio para satisfacer sus necesidades de ensayos, calibración o medición, tiene que estar seguro de que puede proporcionarle resultados precisos y fiables. De ahí la necesidad de la norma ISO/IEC 17025 y su contribución a que un laboratorio sea técnicamente competente para hacer sus ensayos.

La confianza no es algo puntual.

En el contexto de la globalización del comercio, la confianza en los productos y servicios es cada vez más difícil de generar. Tanto las organizaciones del sector privado —ya sean fabricantes, proveedores, importadores/exportadores o clientes— como las autoridades gubernamentales están recurriendo a laboratorios fiables para satisfacer los requisitos de las ensayos. El primer y más importante paso para diferenciar a un laboratorio de la competencia es el uso de la norma ISO/IEC 17025¹⁾. Independientemente del ámbito de especialización de cada laboratorio, la norma ISO/IEC 17025 tiene por objeto mejorar la capacidad de producir resultados válidos de forma sistemática. La norma puede ayudar a crear las condiciones —y a satisfacer las exigencias técnicas— que las empresas necesitan para tener confianza. Pero todavía existe una brecha entre la realidad y el ideal, y es importante entender lo que permite a los resultados de los ensayos alcanzar esta confianza. *ISOfocus* conversó con Heribert Schorn, Director del Institute for International Product Safety GmbH, un laboratorio de ensayos acreditado con sede en Bonn, Alemania, sobre el importante papel de la norma ISO/IEC 17025. Él nos explica los pasos que son necesarios para crear un clima de confianza.

1) La norma ISO/IEC 17025 está actualmente en revisión. Se espera que la nueva edición se publique a finales de 2017.



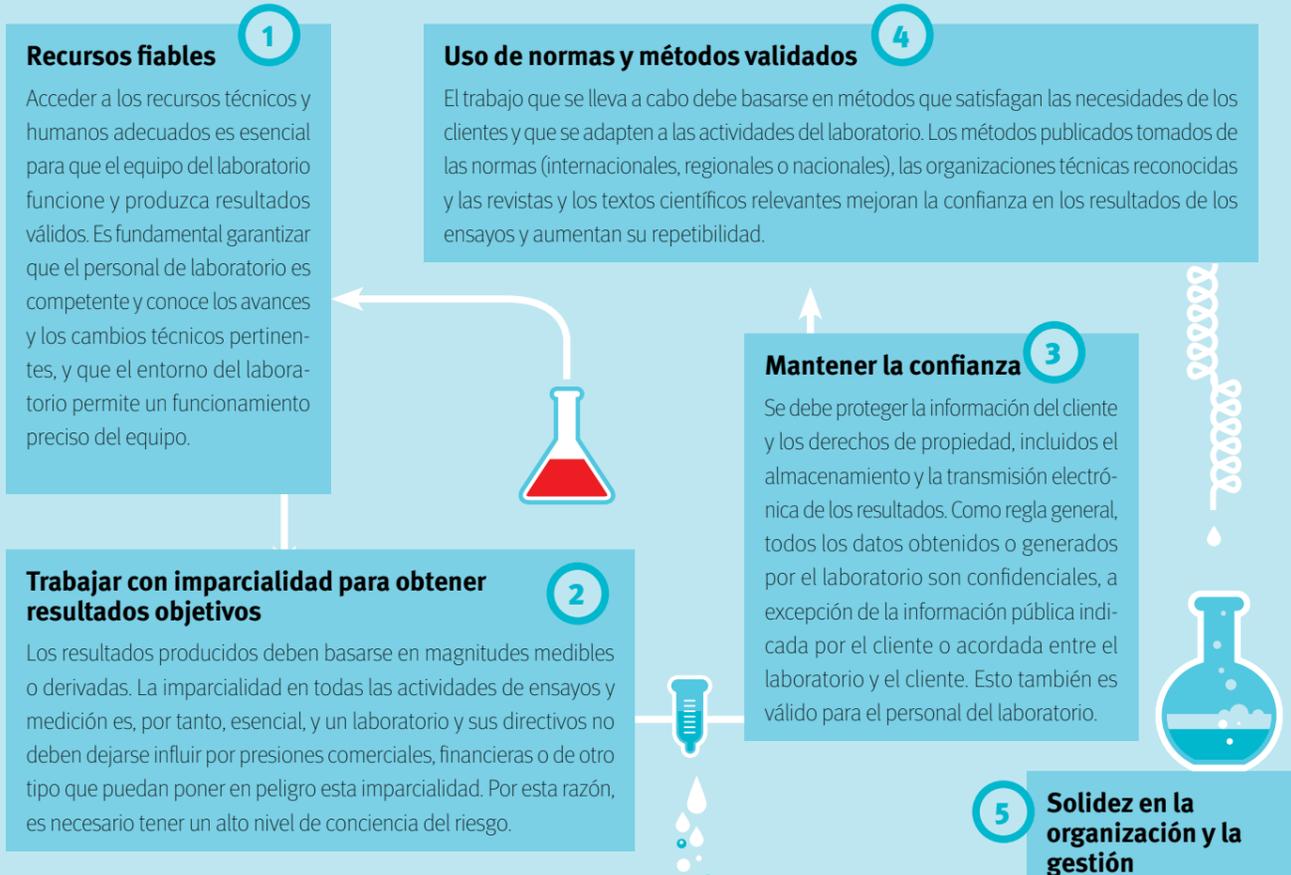
Generar confianza

La confianza en los resultados de los ensayos y las mediciones es vital no solo para la seguridad de los productos, sino también para el crecimiento del comercio mundial. Los consumidores, los usuarios, el sector público y los fabricantes deben tener confianza en que los resultados de las ensayos del laboratorio están libres de cualquier duda, pueden repetirse en cualquier parte del mundo con los mismos resultados y se llevan a cabo de una forma competente y sin ningún sesgo. De ahí la necesidad de ISO/IEC 17025.

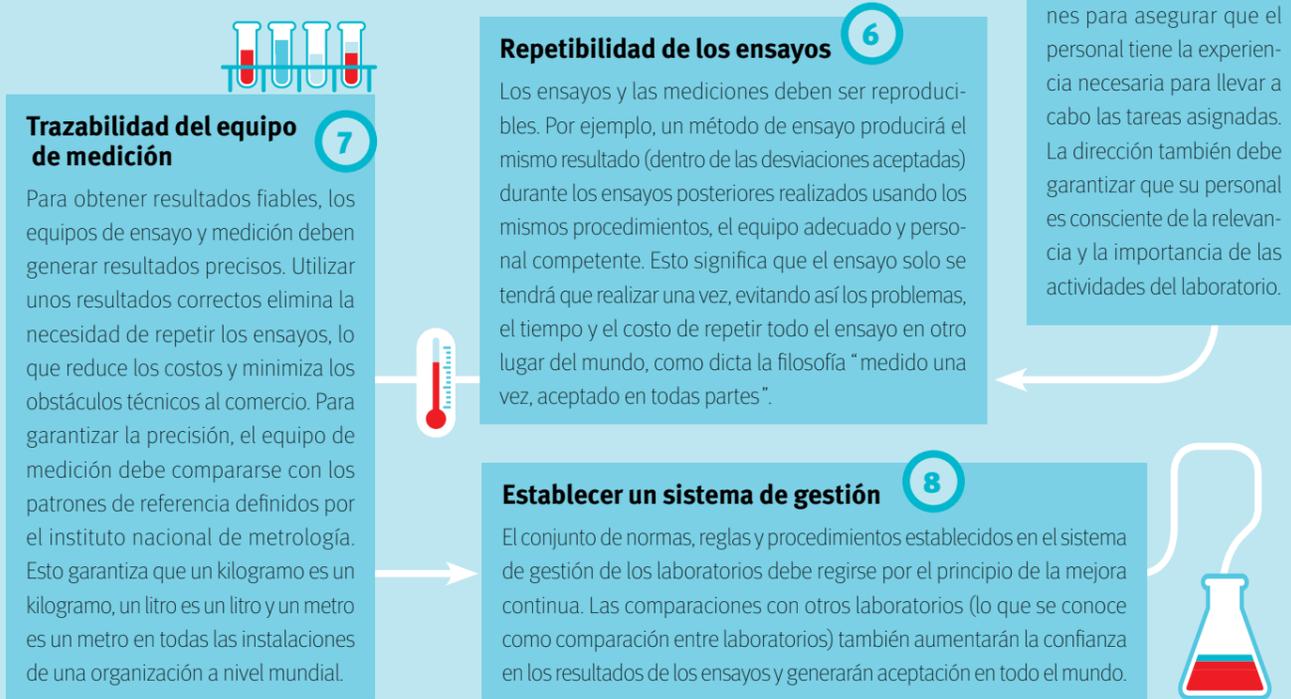
La norma tiene por objeto ayudar a los laboratorios de cualquier organización o sector a generar resultados fiables. Los resultados de las ensayos obtenidos por un laboratorio que trabaja siguiendo las directrices de la norma ISO/IEC 17025 proporcionan a la empresa una mayor confianza en sus capacidades técnicas y su personal y, en última instancia, en la calidad de sus productos.

ISO/IEC 17025 gira en torno a ocho elementos clave que permiten a los propietarios y los directores de los laboratorios gestionar sus organizaciones de una manera fiable. Estos elementos, aunque no excluyen otros aspectos, representan las cuestiones clave que fomentan la confianza y responden a los requisitos contenidos en la norma ISO/IEC 17025.

ISO/IEC 17025
depende de ocho
elementos clave.



LABORATORIO 8 ELEMENTOS CLAVES





La norma ISO/IEC 17025 se debe utilizar para crear ese clima de confianza.

Cómo implementar la ISO/IEC 17025

La confianza no es algo puntual. La confianza en que los resultados de los ensayos son fiables y predecibles debe mantenerse en las operaciones diarias del laboratorio y en el trabajo de su personal. Esto significa que el sistema de gestión de la calidad debe ser entendido, aceptado, mantenido y mejorado por un personal competente.

ISO/IEC 17025 es la norma principal de acreditación y evaluación por pares para los laboratorios²⁾, y es reconocida por la industria, los organismos gubernamentales y las agencias reguladoras a escala global. La norma ayuda a mejorar la reputación de un laboratorio, a verificar y respaldar la calidad de los datos y a demostrar su capacidad técnica y su experiencia.

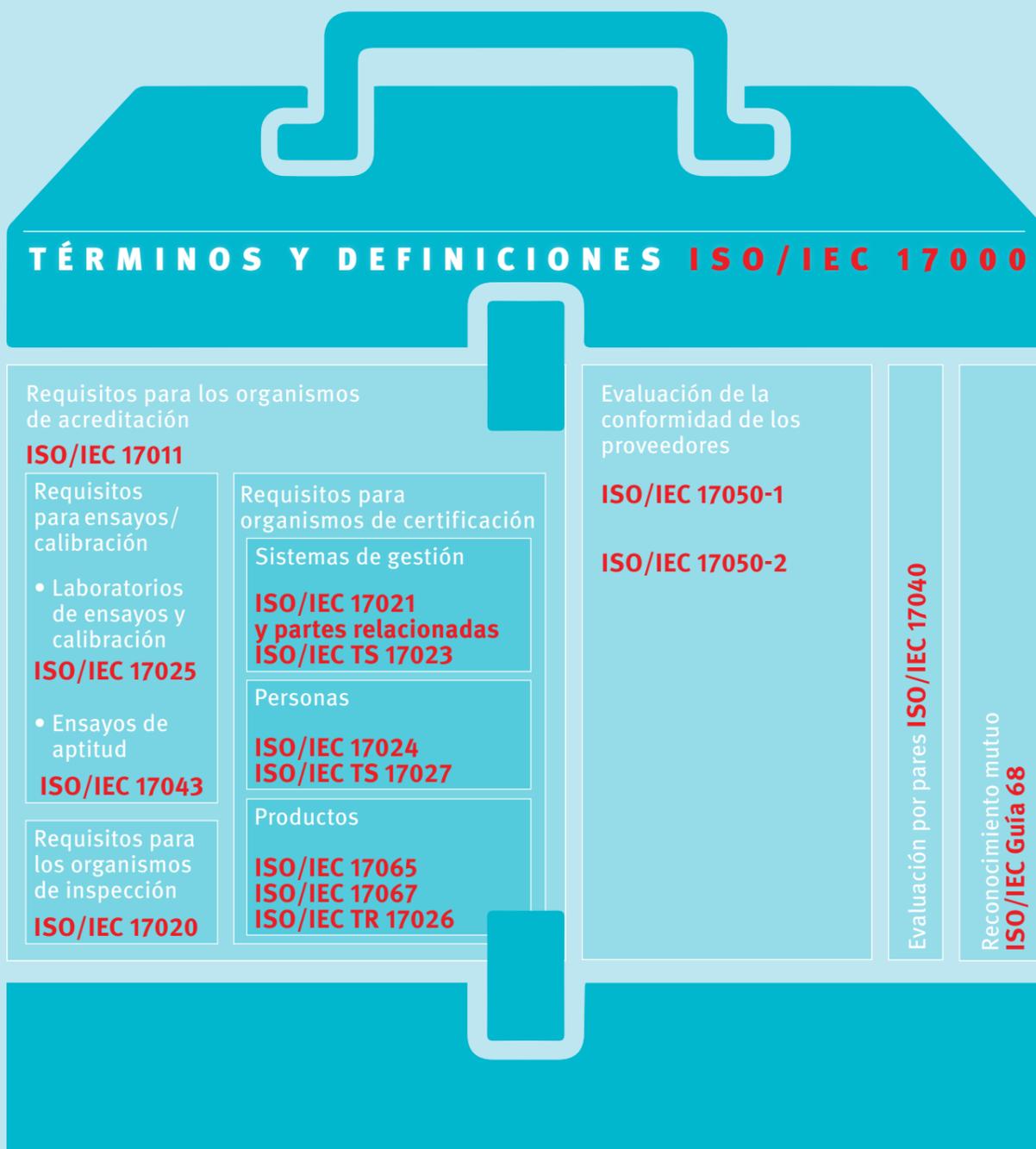
Cuando los productos o servicios se basan en resultados de ensayos fiables, la probabilidad de que los consumidores comprendan, siendo todos los demás factores iguales, es mucho más alta. Pero para que esto suceda, la norma ISO/IEC 17025 se debe utilizar para crear ese clima de confianza. ■

2) Para demostrar la competencia y la conformidad con la norma ISO/IEC 17025, los laboratorios pueden acreditarse o ser examinados mediante un programa de evaluación por pares (véase la caja de herramientas de CASCO).

CAJA DE HERRAMIENTAS DE CASCO

Herramientas de evaluación de la conformidad para apoyar las políticas públicas

Los reguladores en muchos sectores especifican el uso de la evaluación de la conformidad refiriéndose a las Normas Internacionales y Guías pertinentes, conocidas como la caja de herramientas de CASCO. La mayoría de ellas se han desarrollado y publicado conjuntamente por la Organización Internacional de Normalización (ISO) y la Comisión Electrotécnica Internacional (IEC).



Cruzada antisoborno en Ecuador

El soborno es un riesgo comercial importante en muchos países y sectores. El soborno sistémico reduce el crecimiento económico y aleja la inversión. El organismo nacional de normalización de Ecuador está un paso más cerca de eliminar la corrupción y quiere asegurarse de que el país estará libre de esta práctica deshonesta.

MEMBER EXCELLENCE

El ofrecimiento o la aceptación de sobornos en Ecuador es ilegal y está penado con hasta cinco años de prisión. Sin embargo, el soborno sigue siendo un problema grave que cuesta vidas y erosiona economías, no solo en Ecuador, sino en todo el mundo.

La corrupción es uno de los principales obstáculos para un desarrollo económico, político y social sostenible, tanto para los países en desarrollo y emergentes como para las economías desarrolladas. En general, el soborno reduce la eficiencia y aumenta la desigualdad. Las estimaciones muestran que el costo de la corrupción equivale a más del 5% del PIB mundial (USD 2,6 billones, según el Foro Económico Mundial) con más de USD 1 billón pagados cada año en sobornos (Banco Mundial).

El soborno puede ser tan pequeño como pagar a un oficial de policía para anular una multa por exceso de velocidad o tan grave como el pago para ganar un contrato importante. A la postre, los más afectados por la corrupción son los más débiles y vulnerables del mundo. Para compartir con nosotros su experiencia, el Servicio Ecuatoriano de Normalización (INEN), miembro de ISO para el país, nos cuenta cómo los esfuerzos nacionales están ayudando a dar forma a un futuro más brillante (y menos corrupto).

Prevenir la corrupción

La corrupción es un problema extendido en los sectores público y privado. Socava la legalidad y por lo tanto el fundamento mismo de la democracia. Si los servicios públicos básicos no llegan a los ciudadanos debido a la corrupción, el estado termina por perder su credibilidad y su legitimidad. Como resultado, los ciudadanos decepcionados podrían alejarse del estado, retirarse, emigrar o alzar la voz contra lo que ellos perciben como las élites políticas y económicas corruptas.

En los últimos años, el gobierno de Ecuador ha intensificado sus actividades de lucha contra la corrupción. Sus esfuerzos se han vuelto más sistémicos, con mayor énfasis en el establecimiento de medidas políticas apropiadas para prevenir las prácticas deshonestas. La lucha contra la corrupción ha sido una prioridad en la creación de la ley de la Comisión de Control Cívico de la Corrupción. La Comisión investiga, identifica y diferencia los actos de corrupción, e impone las sanciones establecidas, además de difundir los valores de transparencia y los principios relativos a los asuntos públicos (Congreso Nacional, 1999). La Comisión, respaldada por su propia legislación, coordina sus actividades con instituciones públicas y privadas independientes



Foto: INEN

César Díaz Guevara, Director Ejecutivo de INEN, y su equipo de confianza encargado de la redacción de este artículo.

de los poderes del Estado. Ecuador también ha adoptado herramientas internacionales a nivel regional en la Convención Interamericana contra la Corrupción, con el propósito de desarrollar mecanismos que erradiquen las prácticas de corrupción.

La solución de las normas

A pesar de estas medidas, la corrupción sigue siendo un problema en Ecuador. El Servicio Ecuatoriano de Normalización (INEN) ha asumido el reto de adoptar medidas enérgicas contra el problema proporcionando una solución alternativa.

En 2016, el INEN estableció un comité espejo para contribuir mejor al desarrollo de la futura norma ISO 37001 sobre la lucha contra el soborno. Esto ha creado una eficaz plataforma para la lucha contra la corrupción que reconoce la necesidad fundamental de involucrar a todas las partes interesadas y que establece que la lucha contra la corrupción requiere un consenso nacional y la coordinación de las actividades.

A principios de este año, el comité celebró su primera reunión, con unos 110 participantes, tanto del sector público como del privado, bajo la presidencia del Servicio Nacional de Contratación Pública (SERCOP), responsable del Manual de Buenas Prácticas en la Contratación Pública. En la reunión se analizaron diversos temas para su aplicación en el sector público, el empresarial y la sociedad civil del país. Estos temas estuvieron relacionados con el acceso a la información confidencial y privilegiada, así como con la formación para la futura aplicación de la norma. Al INEN le gustaría que el fruto de ese esfuerzo colectivo fuese un fortalecimiento de los programas y las estrategias contra la corrupción del país. Se espera establecer dentro del país una

cultura de integridad, transparencia, apertura y cumplimiento basada en los principios de las prácticas recomendadas contenidas en la norma ISO 37001. Esto, a su vez, evitará las preocupaciones éticas, económicas o políticas que podrían obstruir el desarrollo del país.

Ganar la guerra

No es de extrañar, pues, que la futura norma ISO destinada a ayudar a las organizaciones a combatir el soborno sea bienvenida no solo en Ecuador, sino en todo el mundo. ISO 37001, *Sistemas de gestión contra el soborno*, se ha diseñado para ayudar a las organizaciones a implementar medidas eficaces para prevenir y combatir el soborno, y para implantar una cultura de honestidad, transparencia e integridad.

La norma ISO 37001 se aplicará a todas las organizaciones, con independencia de su tipo, de su tamaño y de la naturaleza del negocio o la actividad, tanto en el sector público, como en el privado o el del voluntariado sin ánimo de lucro. La norma ayudará a establecer que la organización ha implementado medidas razonables y proporcionadas para prevenir el soborno. Estas medidas incluyen liderazgo de la dirección, formación, evaluación de riesgos, debido proceso, controles financieros y comerciales, presentación de informes, auditoría e investigación.

En Ecuador, la adopción de la norma ISO 37001 permitirá definir un nuevo enfoque para fortalecer las estrategias nacionales contra la corrupción. Aunque no puede garantizar que no existan sobornos en el futuro, puede proporcionar herramientas y sistemas para reducir en gran medida el riesgo y ayudar a las organizaciones a afrontarlo de manera eficaz si se producen. ■



Qué debemos esperar cuando **compramos** artículos de segunda mano



¿Cómo podemos estar seguros de que el hervidor de segunda mano que hemos comprado no nos va a explotar en la cara? La compra de productos usados puede dar algunas sorpresas desagradables, pero la norma ISO/TS 20245 ayuda a garantizar que esos tesoros de segunda mano no sean una decepción.

Al comprar una lavadora de segunda mano, está dispuesto a aceptar que tenga algunos arañazos, pero no que cause inundaciones o que explote durante el ciclo de centrifugado. Esperamos que los productos que compramos —ya sean nuevos o usados— sean aptos para el fin previsto y seguros, que no tengan defectos y que duren un tiempo razonable.

Ya sea por necesidad o por una actitud beligerante contra el consumismo, el comercio de bienes de segunda mano ha aumentado exponencialmente en las últimas décadas, en especial en los países en desarrollo y en los países con economías de transición. Pero ¿significa esto que debemos renunciar a la calidad en favor del precio? Al igual que cualquier producto comprado en fábrica, los artículos usados deben cumplir las expectativas de un consumidor razonable que tenga pleno conocimiento de su condición de producto de segunda mano. Esto significa que deben cumplir los criterios de aceptación en cuanto a calidad, información del producto y uso, con detalles adicionales acerca de su estado.

Partiendo de que los artículos de segunda mano no deberían suponer un riesgo para la salud, la seguridad o el medio ambiente más allá de lo generalmente admitido para los productos nuevos, el proyecto de comité ISO/PC 245 ha publicado ISO/TS 20245, que establece criterios de selección mínimos para el comercio transfronterizo de bienes de segunda mano. Esto es importante, ya que ayuda a regular un mercado ingobernable y aleja miles de toneladas de materiales no deseados de los vertederos.

La ISO/TS 20245 sobre el comercio transfronterizo de bienes de segunda mano, publicada en 2014, es la primera especificación técnica global sobre los

artículos que son objeto de comercio, venta, donación o intercambio entre países. Especifica la forma de evaluar y clasificar los productos en función de su estado: A (muy bueno), B (bueno), C (correcto) y D (deficiente). Estos criterios medibles están destinados al uso de los gobiernos y los importadores o exportadores para la selección en tránsito y en el puerto de entrada de los artículos de segunda mano, y garantizarán que los consumidores y el medio ambiente estén protegidos.

En este artículo, Rae Dulmage, Presidente del comité ISO/PC 245, *Comercio transfronterizo de bienes de segunda mano*, nos explica por qué podemos comprar artículos de segunda mano con confianza.

ISOfocus: A medida que crece en el mercado la presencia de artículos de segunda mano, ¿qué precauciones se deben adoptar para garantizar la protección de los consumidores?

Rae Dulmage: Cuando nos miramos en el espejo, a menudo no notamos que estamos envejeciendo; lo mismo puede decirse de los productos que usamos como consumidores. Después de años de buen servicio, la cortadora de césped puede necesitar cinco intentos para arrancar, en nuestro traje de etiqueta empiezan a verse algunos brillos y el ordenador va más lento que antes. Sin embargo, estos son los productos que compramos en tiendas de segunda mano o a través de sitios web de comercio electrónico como Amazon o eBay. Pueden estar un poco gastados, en un estado deficiente o ser francamente peligrosos, pero los compramos de todos modos porque la emoción de conseguir una “ganga” puede llevarnos a cerrar los ojos ante las señales de advertencia.



Los consumidores y los distribuidores necesitan analizar de forma realista la historia de uso y el estado del producto que van a adquirir antes de pagar por él. Como clientes, debemos buscar signos de uso excesivo o incorrecto, reparaciones y desgaste general. También debemos exigir los manuales y los registros de servicio, así como de posibles retiradas. Algunos artículos, especialmente los relacionados con la seguridad básica o con la protección de la vida, no se deben reutilizar. Algunas preguntas inteligentes pueden ayudarle a decidir si merece la pena comprar un producto. ¿Para qué lo voy a usar? ¿Cuánto tiempo espero que dure? No se limite a aceptar la palabra del vendedor, examínelo a fondo. Lo más importante es comprar a un distribuidor de confianza que sepa lo que vende. Y aplicar los principios de la norma ISO/TS 20245.

¿Cómo pueden las normas internacionales proteger a los consumidores frente a los productos poco seguros y peligrosos?

El mercado de segunda mano ha puesto productos como televisores, frigoríficos, ordenadores y teléfonos móviles al alcance de aquellos que, de lo contrario, no podrían permitírselos. Esto ha creado una clase especial de consumidores que necesitan protección contra productos de segunda mano deficientes y poco seguros.

A este respecto, las normas internacionales pueden considerarse como indicadores que nos advierten contra productos peligrosos y poco seguros. Establecen una serie de criterios internacionales y medibles consensuados que ayudan a evaluar los artículos de segunda mano para proteger a los consumidores frente a los riesgos para la salud y la seguridad al comprar este tipo de artículos. Gracias a su adopción en diversos países y organizaciones, pueden ayudar a los consumidores a separar el grano de la paja, eliminar del sistema los productos inaceptables y proporcionar confianza y coherencia al mercado.

¿Podría describir cómo aumentará la confianza del consumidor el trabajo de ISO/PC 245?

En la actualidad, hay en el mercado algunas excelentes asociaciones y organizaciones con prácticas muy buenas relacionadas con el tratamiento de los artículos de segunda mano. Sin embargo, esta tendencia está lejos de ser universal y a menudo está ligada a un enfoque regional. A la postre, el trabajo de ISO/PC 245 tiene por objeto proporcionar los medios para hacer que esas buenas prácticas se puedan aplicar y estén disponibles en todo el planeta. Si se cumple ese objetivo, la confianza del consumidor mejorará considerablemente. Por eso es tan importante que el trabajo del comité sea adoptado por todas las partes.

Con el fin de evaluar la recepción de ISO/TS 20245, ISO lanzó una encuesta en línea para recabar las opiniones de los usuarios de la norma y conocer sus puntos de vista y las



Rae Dulmage, Presidente de ISO/PC 245, Comercio transfronterizo de bienes de segunda mano.

Hacemos con una “ganga” puede llevarnos a cerrar los ojos ante las señales de advertencia.

prioridades que debían incluirse en las ediciones futuras del documento.

¿Cómo se incorpora la información proporcionada por esta encuesta sobre la norma ISO/TS 20245:2014 en el desarrollo de la norma futura?

Aunque la respuesta ha sido limitada, la que hemos recibido apunta a la necesidad de tener en cuenta el uso de códigos de productos internacionales, así como el Convenio de Basilea, que se diseñó para reducir los movimientos de residuos peligrosos entre distintos países. Tras un largo análisis, llegamos a la conclusión de que ISO/TS 20245 no debía limitarse a los productos de consumo, sino incluir también otros tipos de artículos.

También recibimos comentarios de algunos miembros del Memorando de Entendimiento sobre comercio electrónico de ISO/IEC/UIT/UNECE que fueron útiles. En su calidad de foro que tiene como objetivo facilitar el comercio electrónico internacional y promover la sinergia en la normalización, sacó a la luz muchas áreas de divergencia y de solapamiento que se abordarán en el futuro.

Otra sugerencia recibida fue la de que una lista de verificación de muestra sería útil. Teniendo en cuenta la evolución hacia una economía circular, un modelo económico alternativo mediante el cual los productos están diseñados para ser equipos reconfigurados o reutilizados y alquilados que vuelven al mercado, la norma debe tener en cuenta todo el

ciclo de vida útil. Hasta el momento, se deja a los usuarios de la norma ISO/TS 20245 la decisión de qué productos están sujetos a la regulación de la norma.

Con millones de personas en todo el mundo que compran artículos usados o de segunda mano, ¿cómo intensificará la norma futura los controles y la supervisión?

Si somos capaces de asumir todos los requisitos de los artículos de segunda mano, los residuos, los productos poco utilizados y la sostenibilidad en un enfoque de ciclo de vida coherente, se pueden prever dos resultados. El primero es que las personas se darán cuenta de que los productos poco seguros tienen que transferirse de una manera segura, por lo que poner algo en la acera, tirarlo por ahí o entregarlo en un centro de reciclaje ya no serán opciones aceptables. El otro resultado positivo es que vamos a tener un mejor flujo para el tratamiento de los artículos de segunda mano y, con suerte, una mayor sostenibilidad. El comité espera que la adopción aumente con la futura norma. Si los países hacen cumplir los requisitos de la norma ISO/TS 20245 como parte de sus regulaciones de importación, las organizaciones los integran en sus prácticas de adquisición y procesamiento, y las organizaciones benéficas los convierten en una característica común de sus operaciones, los productos poco seguros y fiables desaparecerán gradualmente del mercado y se eliminarán de la forma adecuada. En cuanto a los consumidores, recibirán artículos de segunda mano seguros y duraderos con una buena relación entre precio y calidad. ■

El precio *justo*

En un mundo cada vez más consciente de los precios, la posibilidad de comparar los precios de productos equivalentes con el fin de tomar una decisión fundamentada es un derecho del consumidor. Pero con la explosión de productos empaquetados con diferentes presentaciones y tamaños que llenan las estanterías de nuestras tiendas, elegir no es tarea fácil. Para solucionarlo, se está desarrollando una norma ISO que tiene como objetivo mejorar la forma en que se indican las cantidades.



Hoy en día, una tienda normal puede parecer una jungla. Múltiples tipos de envases con diferentes pesos y volúmenes hacen que comparar el precio de productos similares se convierta en una pesadilla. El precio unitario puede ayudar a los consumidores a abrirse camino a través de esa jungla, ya que muestra el precio del producto como una unidad de medida estándar. Así pues, un cartón de leche de 250 ml que cuesta 50 céntimos sería equivalente a un cartón de 1 L que cuesta 2 euros. Pero el precio unitario no está muy extendido y, cuando se indica, no siempre está visible o es coherente en términos de cantidades utilizadas, por lo que es ineficaz.

El precio unitario es la respuesta. Se acaba de crear un nuevo proyecto de comité, ISO/PC 294, para desarrollar una norma de precio unitario que establecerá las directrices y los principios de los precios unitarios, con el fin de que sean accesibles y útiles tanto para los minoristas como para los consumidores. Conversamos con John Furbank, Presidente del del proyecto de comité ISO/PC 294, *Orientación sobre precios unitarios*, para analizar la situación de los precios unitarios y ver cómo puede ayudar una nueva norma ISO.

ISOfocus: El precio unitario ya está bastante extendido y, en algunos países, es incluso un requisito legal. ¿Por qué, entonces, se decidió desarrollar un proyecto de comité ISO en esta área?

John Furbank: Ahora sabemos que la venta de artículos ya empaquetados está aumentando en todo el mundo y, al mismo tiempo, muchas cadenas minoristas operan a través de las fronteras nacionales y utilizan el mismo sistema para marcar los precios en todas sus tiendas. Por lo tanto, se acordó que una norma internacional podría traducirse en indicaciones coherentes en las distintas ubicaciones y podría además proporcionar orientación a los gobiernos o las empresas que desean introducir regímenes de precios unitarios.

Actualmente, el precio unitario es algo bastante improvisado, que va desde requisitos legales en algunos lugares a códigos voluntarios en otros. En algunos países, rara vez está presente; en otros, como Canadá y EE. UU., está legislado en algunos estados pero no en otros. En los lugares donde existe, la actividad puede

El precio unitario
ayudará a los
consumidores a tomar
decisiones de compra.

estar descoordinada o ser difícil de usar para los consumidores, porque, por ejemplo, el precio unitario no aparece junto al precio o el diseño de la información varía de unos puntos a otros de la tienda, con lo que no es fácil de leer.

El precio unitario, por tanto, ayudará a los consumidores a decidir qué elemento ofrece la mejor relación calidad-precio, algo difícil cuando, por ejemplo, las latas de atún se venden por EUR 1,99 por 95 g, EUR 2,75 por 145 g o EUR 3,69 por 185 g. El valor de una norma internacional es que puede proporcionar prácticas recomendadas para los diferentes códigos y regulaciones, y puede ayudar a la industria a desarrollar sistemas de precios unitarios mejores y más intuitivos.

El precio unitario ayudará a los consumidores a tomar decisiones de compra fundamentadas y, por tanto, a ahorrar dinero mediante la comparación del precio real por unidad de productos que son de la misma naturaleza o de diferentes marcas. También se cree que los consumidores podrán, al ahorrar en artículos de primera necesidad, comprar más artículos sin salirse de su presupuesto.



John Furbank, Presidente de ISO/PC 294, Orientación sobre precios unitarios.

La evidencia sugiere que los consumidores pueden ahorrar dinero con el tiempo.

En los países que cuentan ya con legislación sobre el precio unitario, como los de la UE, EE. UU. y Australia, una norma internacional será beneficiosa, ya que los minoristas podrían adoptar voluntariamente partes de la norma para mejorar la calidad de los precios unitarios y la norma podría actuar como un catalizador para mejorar la legislación y las directrices. También podría mejorar la formación de los consumidores sobre el modo eficaz de utilizar el precio unitario, que no existe actualmente.

¿Cómo ayudará a los consumidores la normalización de los precios unitarios? ¿Existe el riesgo de que aumenten los precios cuando los minoristas vean el ajuste de las unidades?

El objetivo de la norma es establecer las mejores prácticas mediante la definición de los principios para:

- Mostrar y revelar el precio unitario de los productos
- Diseñar las etiquetas y el material informativo mostrado por medios escritos, impresos o electrónicos
- Educar a los consumidores en su uso

El costo de la incorporación del precio unitario en los sistemas de visualización de precios de los supermercados, las ferreterías o las farmacias sería marginal, ya que el módulo de precio unitario se puede añadir al software existente y se puede incorporar en las etiquetas impresas de las estanterías con una impresora de oficina comercial normal.

La evidencia sugiere que los consumidores pueden ahorrar dinero a lo largo del tiempo, y yo creo que habrá al menos una reducción de precios de los productos básicos, como los cereales, la harina y el azúcar, cuando los consumidores puedan ver claramente qué tienda o marca es la más barata. Por supuesto, algunos consumidores pueden optar por comprar el artículo más caro si es su fabricante o proveedor preferido, pero lo importante es que el consumidor contará con información que le permitirá tomar una decisión fundamentada. Un paquete grande de detergente en polvo que va a durar dos semanas, por ejemplo, puede ser una opción más económica que la compra de un paquete más pequeño cada semana, pero será difícil confirmarlo sin precios unitarios.

¿Cómo afectará esto a los minoristas? ¿Y qué efectos tangenciales tendrá para los consumidores?

El objetivo de la norma internacional es animar a los vendedores minoristas a utilizar las prácticas recomendadas para desarrollar y mantener un sistema de precios unitarios. Creo que proporcionar un precio unitario más claro dará a los minoristas una ventaja competitiva, ya que animará a los consumidores a tener más confianza en la tienda que demuestre preocuparse de verdad por los intereses de los consumidores. Esto, a su vez, ayudará a mejorar la satisfacción del cliente y mejorará la reputación de la tienda, que será conocida por centrarse en el cliente y ofrecer una mejor relación calidad-precio.

Los minoristas pueden reducir los costos de diseño y de investigación mediante el desarrollo de un sistema que utilice la norma

que proporcionará orientación sobre la colocación, la visibilidad y la configuración de las etiquetas. Mostrar el precio unitario de una manera intuitiva también puede mejorar el atractivo de las marcas de tiendas.

¿Qué acogida prevé para la futura norma por parte de los minoristas, los reguladores y los consumidores?

Los grupos de consumidores locales e internacionales respaldan enérgicamente el desarrollo de normas (Consumers International es un miembro de enlace de ISO/PC 294). Creo que los reguladores y los minoristas verán el valor de esta norma si proporciona, como se pretende, un método práctico para fomentar las buenas prácticas comerciales y, en el caso de los minoristas, una plataforma para la participación de los consumidores.

¿Cuáles son sus expectativas a largo plazo para la norma? ¿Qué cambios va a provocar en la industria?

Muchas cadenas minoristas operan a través de fronteras nacionales y utilizan el mismo sistema para marcar los

precios en todas sus tiendas estén donde estén. La norma fomentará el uso de sistemas adaptados a diferentes países o regiones para que los consumidores puedan comparar fácilmente el precio unitario de los artículos en tiendas adyacentes. Esto, a su vez, podría aumentar la competencia entre las tiendas.

Creo que la norma internacional promoverá el desarrollo de las disposiciones normativas futuras sobre precios unitarios, lo que será beneficioso para los consumidores y los proveedores. En algunos países que cuentan con una regulación de precios unitarios, como Australia, la norma ayudará a identificar los puntos débiles y a mejorar el diseño, la prominencia y la visibilidad de las etiquetas, así como a establecer una vía para educar a los consumidores sobre el uso de la información.

En los países donde el precio unitario no existe actualmente, la norma proporcionará una guía sobre los principios que deben aplicarse para que los esquemas de precios unitarios propuestos resulten útiles para los consumidores y prácticos para los minoristas. ■

