



#101

# focus

Su acceso a las Normas Internacionales

Riesgos  
ocultos



### **ISOfocus** Noviembre-Diciembre 2013 – ISSN 2226-1109

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



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

Jefa de Comunicación y Estrategia de Contenidos | **Katie Bird**

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

Editoras | **María Lazarte, Sandrine Tranchard**

Redactora y Correctora | **Vivienne Rojas**

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

Traductores | **Denys Crapon de Caprona, Cécile Nicole Jeannet, Anita Rochedy, Catherine Vincent**

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

[www.copant.org](http://www.copant.org)

Colaborador externo a esta edición | **Prof. Edward J. Humphreys**

### **Suscripciones y ediciones anteriores**

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

### **Contribuciones**

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

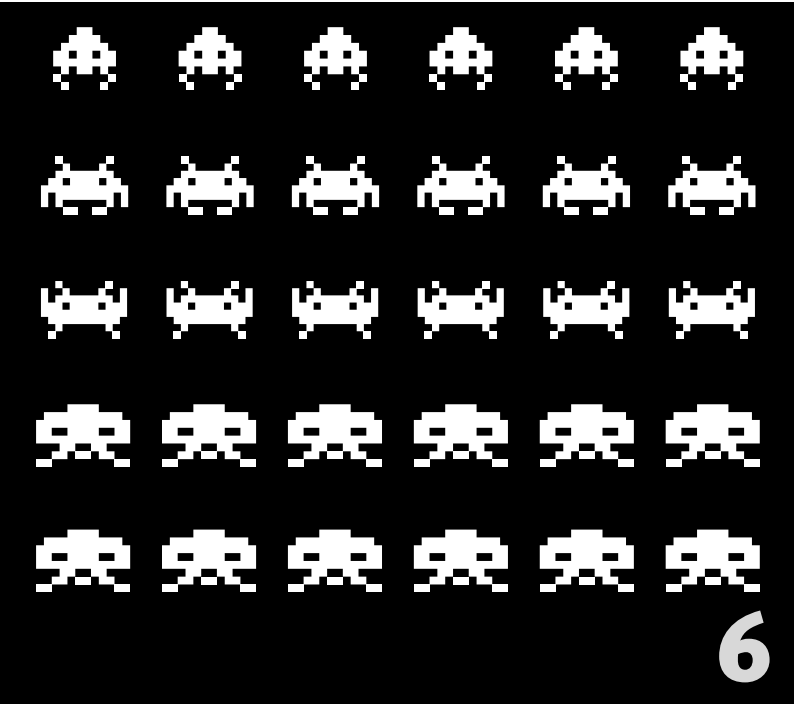
Todo el contenido de esta revista es © ISO, 2013. Ninguna parte puede ser reproducida sin el permiso previo por escrito de la editorial. Si desea hacerlo, por favor contactese con nosotros en [isofocus@iso.org](mailto:isofocus@iso.org). Las opiniones expresadas son las de los respectivos contribuyentes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



Esta revista está impresa en papel certificado FSC®.

# ISO focus

Noviembre-Diciembre 2013



**página 13**  
 Personalidad del Año 2013  
 Última encuesta de ISO confirma crecimiento en los sistemas de gestión

**página 30**  
 Adiós a Fabio Tobón Londoño  
 ISO y OIT aumentan su cooperación  
 Apertura de una sucursal en Singapur

**página 48**  
 La próxima frontera



- 4** Redes sociales
- 6** La nueva guerra cibernética
- 14** Truinfar
- 18** Limpiando el aire de las cocinas
- 20** El ferrocarril tiene sus razones
- 26** De Rusia con amor
- 32** Formación en TI compite por la calidad
- 36** Un día en la vida de Rob Steele
- 38** Reducir la brecha para los discapacitados
- 40** De madre a hijo
- 44** ¿Es usted un *geek* de las #normas?
- 46** Un impuuuulso de energía para Costa Coffee



# El MALLO mundo del ciberespacio

Los piratas informáticos son una amenaza para los bebés – ¿podría ser el suyo el próximo? Una pareja en Houston recientemente descubrió que un hombre había pirateado su monitor de bebé y estaba gritando obscenidades a su hija dormida. La moraleja de esta historia no es que el monitor de bebé podría ser pirateado. La moraleja es que casi todo lo que sea “inteligente” puede ser “hackeado”.



Elizabeth Gasiorowski-Denis  
Editora en Jefe de *ISOfocus*

# CLOSOS

El denominado Internet de las Cosas - dispositivos conectados digitalmente como electrodomésticos, automóviles y equipos médicos - promete hacer la vida más fácil para los consumidores. Pero tiene un precio. Cuanto más informatizados y dependientes de la comunicación inalámbrica nos volvemos, más vulnerables somos a la piratería. El experto en seguridad Barnaby Jack expuso las debilidades en los marcapasos, bombas de insulina y los cajeros automáticos, mostrando cómo los objetos cotidianos no pensados comúnmente como blancos, pueden ser controlados por terceros maliciosos.

Los investigadores creen que para el 2020 habrá más de 50 mil millones de dispositivos conectados en red a través de Internet. En estos momentos, muchos hogares contienen docenas de dispositivos en red. Estos incluyen computadoras, teléfonos móviles y tabletas, pero también muchos productos caseros tradicionales tales como refrigeradores, televisores y sistemas de seguridad.

Entonces, ¿Qué significa esto para el futuro? ¿Deberíamos estar alarmados, con todos estos productos inteligentes conectados a Internet? La respuesta es sí. Y no tenemos que esperar hasta

el 2020 para experimentar las vulnerabilidades de la seguridad. Estas debilidades están presentes y se encuentran en webcams y cámaras de todo tipo - por no hablar de yates, cajeros automáticos, sistemas de control industrial y aviones militares. Considerando todos estos objetos vulnerables, se requiere imponer límites. Una cosa es usurpar mi identidad y hacer cargos no autorizados en mi tarjeta de crédito. Pero otra muy distinta es perturbar a mi bebé recién nacido a través de su monitor o interferir con el medidor de glucosa de mi padre insulino dependiente.

Proteger el software contra el acceso indebido y los ataques cibernéticos, debe ser una prioridad tanto para el gobierno como para las empresas.

En este contexto, solo nos podemos preguntar ¿qué tan seguras son las empresas que producen los bienes y servicios? En este número de *ISOfocus*, el Prof. Edward Humphreys explora algunas de las formas en que las empresas pueden evitar que su información y TI se vean comprometidas. Destaca cómo la reciente publicación de ISO/IEC 27001 sobre sistemas de gestión de la información, ahora en su segunda edición, puede ayudar a construir un programa integral de

seguridad en el entorno actual. El artículo destaca los pasos a seguir y qué preguntas contestar, cuando ocurre la inevitable violación de los datos, para reducir el daño al mínimo.

Así que, nos guste o no, está la línea base: la información se ha convertido en uno de los productos fundamentales en el actual mundo interconectado y en rápido movimiento. Salvaguardar nuestro ciberespacio es un tema urgente y que requiere atención inmediata y permanente. En algunos casos, las medidas de seguridad adecuadas pueden desalentar a los expertos piratas informáticos y vencer a los oportunistas. Y la norma ISO/IEC 27001 es la primera línea de defensa. Sin embargo, las normas sólo son buenas en la medida en que se utilizan.

Así que la próxima vez que usted compre un monitor de bebé o cualquier otro dispositivo de red, pregúntense esto: ¿Los fabricantes habrán considerado la posibilidad de la piratería informática? ¿La empresa ha implementado la norma ISO/IEC 27001? Si la respuesta a ambas preguntas es no, entonces tal vez debería pensarlo dos veces. La ignorancia no es excusa.



# Redes sociales



¡COMPARTA CON NOSOTROS SUS PENSAMIENTOS, IDEAS Y RETROALIMENTACIÓN!

@MariaLazarte  
Administradora de las redes sociales de ISO

## 20 000 fanáticos y otras buenas noticias

Estos últimos meses se han visto algunos hitos interesantes en los medios sociales de ISO.

Me siento orgullosa de decir que nuestra página de Facebook tiene más de 20 000 fanáticos. Esto muestra que las personas están dispuestas a conectarse con ISO, y compartir lo que aprenden con sus amigos y familias.

Para celebrar y agradecer a nuestros seguidores, hemos organizado un concurso de fotografía que se tradujo en algunos aportes muy creativos. Fue un ejercicio para que la gente piense acerca de las normas y cómo afectan su vida cotidiana, pero también para nosotros, una forma de conectarnos con su mundo.

Otro hito para ISO fue nuestro primer «Google Hangout» – es un panel en línea informal o un seminario web, que se transmite en vivo para cualquier persona que quiera verlo. Reunimos a cuatro expertos en ISO 50001 (gestión de la energía) y se invitó al público a hacer preguntas. Para los más curiosos, había alrededor de 30 personas que vieron en directo y otros 100 que la siguieron en diferido el mismo día. Este número fue más que triplicado en los siguientes días, ¡una clara señal de que organizaremos otros «hangouts»!

Síguenos en :

-  Facebook: [www.iso.org/facebook](http://www.iso.org/facebook)
-  Twitter: [www.iso.org/twitter](http://www.iso.org/twitter)
-  Google+: [www.iso.org/google+](http://www.iso.org/google+)
-  Youtube: [www.iso.org/youtube](http://www.iso.org/youtube)

## Conversaciones en Twitter



@ISOstandards: Las gafas de sol no son solo para lucirlas con las nuevas normas ISO



@Harehraichura: ¿Existen normas ISO para cepillos de dientes?



@isostandards: Si, ¡tenemos normas para cepillos de dientes!



@Harehraichura: Estupendo, Debemos fortalecer -> Normas



@Harehraichura: ¿Hay normas para ISO para los POLÍTICOS?"



@isostandards: No, pero hay muchas normas que encontrarán útiles. Como la de gobiernos locales.



Asus seguidores @Harehraichura: Sigán @isostandards y promuevan que más organismos de gobierno y semi-gubernamentales vengán a Twitter



@Shmyak13: Seguro seguiré a @isostandards si puede preparar «normas» para los cuatro pilares de nuestra democracia. India las necesita.

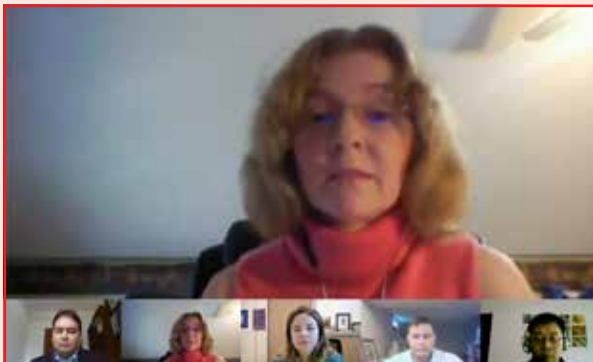


## Concurso de fotografía en Facebook

Las reglas eran simples: tomar una foto inspirada en cualquier norma que desee. Los 10 favoritos principales recibieron un premio sorpresa.

# Nuestro primer Google Hangout ISO

Sus preguntas sobre ISO 50001



Una sesión informal de 30 minutos de preguntas y respuestas con los expertos Deann Dessai (EEUU), Alberto Fossa (Brasil), Jason Knopes (EEUU) y Kit Oung (Reino Unido).

Bien hecho, fue un excelente y bien ejecutado evento en Google+. Vi la grabación y ha sido muy informativa.

**Julie Wells, Practicante Principal de Comunicación, National Cleaner Production Centre of South Africa (CSIR) vía LinkedIn**

**Mike Brogan, Fundador y Gerente de Operaciones, Enerit Ltd. vía LinkedIn**



## Lo que USTEDES están diciendo

**@SES\_Standards Hitchcock:**

Las normas son herramientas que todo ingeniero utilizará independientemente de la industria, disciplina o trabajo

**@LauraAsialaCSR2:** @cookstoves @isostandards ¡Felicitaciones por lograr un progreso real en los fundamentos para un medio ambiente limpio y saludable para las mujeres de todo el mundo!

**@renebolier:**

La mala calidad deja un gusto amargo por mucho tiempo después de que se olvida la dulzura del bajo precio.

**@ProSolveLtd:** Muy grato ver que @isostandards está en Twitter. Seguimos estas normas en todos nuestros trabajos. Esperamos Tweets e información.

**@skframe:** La mala higiene

dental está relacionada al Alzheimer. El enfoque de @isostandards en la odontología ayuda a asegurar una buena salud oral!



Las empresas no tienen más remedio que protegerse.



# La nueva guerra ciber- nética

Las amenazas cibernéticas siguen afectando a los gobiernos y empresas de todo el mundo. Estas amenazas están aumentando así como los criminales cibernéticos aumentan su enfoque y conocimientos. El problema exige una solución internacional. La ISO/IEC 27001 proporciona un marco de gestión para la evaluación y tratamiento de riesgos, ya sea cyber-orientados o no, que pueden dañar los negocios, los gobiernos, e incluso el tejido de la infraestructura nacional de un país.

Los incidentes de seguridad de la información están en aumento ya que los ciber delincuentes aumentan su enfoque en las grandes y pequeñas empresas. Un estudio en profundidad de la situación de la seguridad de la información del Departamento de Negocios, Innovación y Habilidades ha puesto de relieve la magnitud de las amenazas de seguridad de la información en el Reino Unido. El estudio -Encuesta de violaciones de seguridad de la información 2013- revela que los ataques contra las pequeñas empresas han aumentado un 10% en el último año, con un costo de hasta un 6% de su facturación.

¿Sorprendido? No lo esté. El panorama de las amenazas de seguridad móvil se está moviendo a un ritmo muy rápido. Los hackers móviles están al acecho, en cooperación con los ciber delincuentes para transmitir información robada, privada y de negocios. Lo que es más, las amenazas en el panorama móvil son cada vez más inteligentes y se orientan a dispositivos móviles. Según los informes de CNN Hong Kong y NQ Mobile, el crecimiento espectacular del malware móvil se está intensificando, se estima hasta en un 163%. Una cifra asombrosa desde todo punto de vista. Los ladrones de identidad han recuperado la ventaja, sugiere un estudio de 2013 publicado por la firma de investigación de fraudes *Javelin Strategy & Research*. El informe del estudio anual de la empresa reporta que, en el 2012, los incidentes de fraude de identidad se incrementaron en más de un millón de víctimas y los estafadores robaron más de 21 mil millones de dólares, la cantidad más alta desde el 2009.

Más y más organizaciones están adoptando las oportunidades en línea para promover su negocio y consolidar su posición en el mercado mediante el uso de dispositivos móviles y aplicaciones, por no hablar de los sitios de redes sociales.

De este modo, estas empresas están magnificando el número y la sofisticación de las amenazas dirigidas a ellos. Las empresas de hoy no





**Los ataques  
contra las  
pequeñas  
empresas se han  
incrementado  
en un 10% el año  
pasado,  
Con un costo de  
hasta un 6% de  
sus ganancias.**

Fuente: The 2013 Information Security Breaches Survey

tienen más remedio que protegerse mediante la aplicación de la norma ISO/IEC 27001.

Utilizada internacionalmente desde el 2005, la ISO/IEC 27001 ha ayudado a miles de organizaciones a incrementar su seguridad de la información. La popular norma de sistema de gestión se ha actualizado recientemente y ahora está disponible en una nueva y mejorada versión - ISO/IEC 27001:2013. Esta segunda edición tiene en cuenta las experiencias de los usuarios anteriores, mejoras en los controles de seguridad aptas para entornos de TI actuales, es decir, el robo de identidad, los riesgos relacionados con los dispositivos móviles y otras vulnerabilidades en línea, y se alinea con otros sistemas de gestión.

### **Auge y caída de empresas**

La seguridad informática no es sólo un desafío de TI, es fundamental para el funcionamiento de cualquier negocio.

Según Prinya Hom-anek, Presidente de ACIS, Tailandia, los beneficios de la utilización de un marco de gestión de riesgos cibernéticos no puede ser exagerada: “Para hacer frente a los problemas cibernéticos, no sólo necesitamos soluciones técnicas más sólidas, necesitamos soluciones de gestión para mejorar los procesos de negocio para gestionar los riesgos de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información y, muy importante, para mejorar el conocimiento y las habilidades del personal y de los usuarios para lograr esta protección”.

También señala: “La ISO/IEC 27001 [...] nos ha ayudado a mejorar nuestras defensas contra los ataques cibernéticos y, a su vez, nos permite ofrecer una mayor seguridad en los servicios que prestamos a nuestros clientes. Como resultado, nuestros clientes tienen mayor confianza en nosotros como un socio de negocios seguro”.

Los riesgos cibernéticos causan mucho daño a los mercados en línea al comprometer transacciones electrónicas y causar costosos daños. Para José Renato Hopf de GetNet, uno de los proveedores de soluciones gestionadas de tecnología y servicios de oficina para transacciones electrónicas en América Latina, es importante para las empresas mantener

# El 2012, los incidentes de fraude de identidad se han incrementado en más de un millón de víctimas (la cantidad más alta desde el 2009).

Fuente : Javelin Strategy & Research

eficaz (SGSI), basado en la norma ISO 27001:2013, para proteger su centro de datos ubicado en Campo Bom, Rio Grande do Sul (Brasil), en contra de las amenazas y vulnerabilidades, y para preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de su información.

Además de la adopción de las mejores prácticas de seguridad de la información [...] La ISO 27001:2013 aumentará la confianza de nuestros clientes, socios y otras partes interesadas”.

## Servicio y seguridad combinado

Establecer y mantener la confianza del cliente es clave para todas las empresas exitosas. Las organizaciones como CINDA, una de las cuatro principales empresas de gestión de activos que representan a la industria financiera en China, se han beneficiado comercialmente de la confianza del cliente edificada mediante el uso combinado de un sistema de gestión de seguridad de la información basado en ISO/IEC 27001, con un sistema de gestión de servicios de TI basado en la norma ISO/IEC 20000-1.

Jioa Yuan, Director General del Departamento de TI de CINDA, comentó: “En el sector financiero, CINDA fue la primera compañía en obtener las dos certificaciones de normas de gestión de los dos organismos de certificación nacionales e internacionales. Nuestro SGSI se ha mejorado continuamente para satisfacer el desarrollo de negocios y para adaptarse a la cultura de la empresa. Con el establecimiento y operación del SGSI, la compañía ha estado mejorando constantemente la gestión de la seguridad de la información empresarial, y ha ayudado a ganar la confianza de los clientes y de los reguladores”.

La amplia aplicabilidad y utilidad de la norma ISO/IEC 27001 proporciona oportunidades de negocio para la gestión de riesgos y construcción de la confianza del cliente. Según Brendan Smith, Director de Seguridad

Para obtener más información sobre la norma ISO/IEC 27001:2013, visite [iso.org](http://iso.org)



El panorama de las  
amenazas a la seguridad  
móvil se está moviendo a  
un ritmo muy rápido.

de Fujitsu, los beneficios del uso de sistemas de gestión integrados hace que sea una situación de ganar-ganar: “Fujitsu Australia utiliza la norma ISO/IEC 27001 para la gestión de la seguridad interna, así como su integración con ISO/IEC 20000 para ofrecer servicios seguros a nuestros clientes administrados. Agradecemos contar con un marco que puede cubrir ambos escenarios, y permitir una sola visión general de gestión del estado de nuestra implementación de la seguridad”.

“Como organización global, ofrecemos servicios desde diversos lugares. Un beneficio clave de utilizar una norma reconocida internacionalmente como la ISO/IEC 27001 es que da a nuestros clientes la seguridad de que hemos puesto en marcha la gestión de la seguridad a un nivel común.”

Y aún hay más. Fujitsu construye comunidades de profesionales de la seguridad en los niveles ejecutivos y de gestión en un marco común definido por la norma ISO/IEC 27001. A largo plazo, Fujitsu Australia seguirá mejorando la aplicación y el uso de ISO/IEC 27001 (y las normas conexas) en todas sus áreas de negocio, incluyendo servicios de información y computación en la nube.

### **Facilitador de mercados**

Las organizaciones que gestionan sus riesgos de seguridad de información a través de la certificación ISO/IEC 27001 son bien reconocidas por el mercado. Tony Plummer de Stralfors UK explica como la ISO/IEC 27001 establece credibilidad y permite a la empresa diferenciarse de sus competidores.

“La certificación ISO/IEC 27001 ha llegado a ser considerada como un requisito previo para la gran mayoría de los clientes existentes y potenciales. En pocas palabras, nuestra calificación con la norma ISO/IEC 27001 nos proporciona un ‘boletín para el partido’. Esto puede ser evidenciado por el hecho de que la certificación es obligatoria para las organizaciones como Stralfors que desean imprimir o personalizar cheques. No hay duda de que el cumplimiento de la norma ISO/IEC 27001 nos ha permitido mejorar nuestro propio enfoque hacia todos los aspectos de la seguridad de la información y la seguridad física. Además de esto, los beneficios particulares se han visto en la conciencia de los colegas y la selección y gestión de los proveedores”.

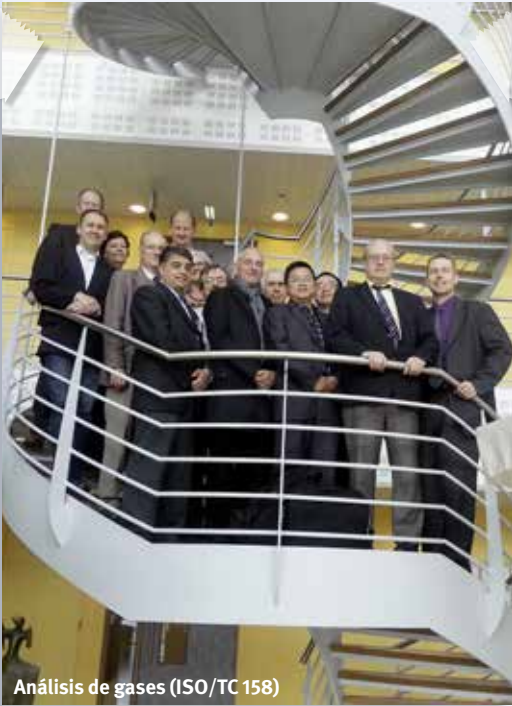
### **Arma de elección**

La ISO/IEC 27001 se ha convertido en sinónimo de seguridad de la información. Ha sido un gran éxito en el mundo empresarial, llegando a dar protección y beneficios a las organizaciones en todos los sectores, independientemente de su tamaño y naturaleza de negocio.

Las empresas encuestadas anteriormente son sólo la “punta del iceberg”. Miles de organizaciones de todo el mundo utilizan la norma ISO/IEC 27001 para la gestión de sus riesgos de seguridad de información. Y en un mundo cada vez más afectado por los ataques cibernéticos y otras amenazas, cualquier otra cosa sería impensable. <sup>EJH</sup>

# Expertos en acción

Estas son algunas fotografías tomadas de las últimas sesiones plenarias de comités técnicos de ISO.



Análisis de gases (ISO/TC 158)



Compras sostenibles (ISO/TC 277)



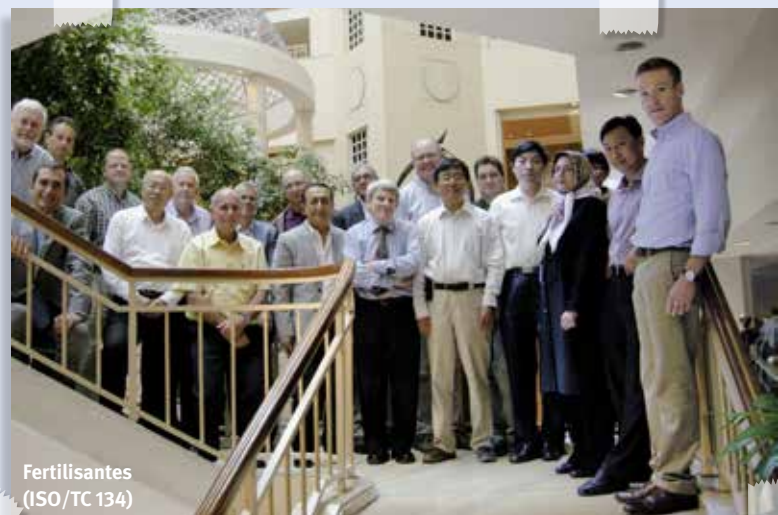
Fotografía (ISO/TC 42)



Agentes activos de superficie (ISO/TC 91)



Sistemas de tallas de ropa - Designación de tamaños, métodos de medición y ajuste de tamaños digital (ISO/TC 133)



Fertilizantes (ISO/TC 134)

## Personalidad del Año 2013

La Dra. Anne-Marie Warris, de ISO, una experta de prestigio internacional en el ámbito del transporte marítimo sostenible, cambio climático y gestión ambiental, ha sido elegida como Personalidad del Año 2013 por WISTA-UK, que forma parte de la Asociación de Mujeres del Transporte Internacional y Comercio.

La Dra. Warris delineó para ISO la estrategia de cambio climático y la presentación ante la 15ª Conferencia de las Partes de la Convención Marco de Naciones Unidas sobre el Cambio Climático, sobre el potencial para una norma de sistemas de gestión que apoye a nivel nacional de medidas de mitigación, para el monitoreo, reporte y verificación apropiados. Preside el subcomité de ISO responsable de los sistemas de gestión ambiental y del grupo de trabajo conjunto de coordinación de ISO para los sistemas de gestión.



*La Dra. Anne-Marie Warris ha sido elegida como Personalidad del año 2013 por WISTA-UK, que forma parte de Women's International Shipping & Trading Association.*

## Luz verde para trabajar en salud y seguridad

La seguridad debe ser una prioridad en cualquier lugar de trabajo. Según la Organización Internacional del Trabajo, 6 300 personas mueren cada día como resultado de accidentes de trabajo o enfermedades relacionadas con el trabajo - más de 2,3 millones de muertes al año. Adicionalmente 317 millones accidentes se producen en el trabajo cada año, a menudo resultan en ausencias prolongadas al trabajo.



*Cada día, 6 300 personas mueren cada día como resultado de accidentes de trabajo o enfermedades relacionadas con el trabajo.*

Los accidentes se pueden prevenir, y una futura norma ISO proporcionará, por primera vez, un marco internacional de mejores prácticas para la salud ocupacional y la seguridad, con el fin de reducir los accidentes relacionados con el trabajo, lesiones y enfermedades en todo el mundo.

La tan esperada norma ISO será supervisada por el recién creado proyecto de comité de ISO ISO/PC 283, *Sistemas de gestión de la seguridad y salud ocupacional - Requisitos*, que celebró su reunión inaugural en octubre de 2013 en Londres, Reino Unido.

El ISO/PC 283 se encargará de transformar la OHSAS 18001 (requisitos del sistema de gestión de S&SO) en una norma ISO.

## Última encuesta de ISO confirma crecimiento de los sistemas de gestión

Los números están de moda. Obtener la certificación de sistemas de gestión ISO va en aumento, de acuerdo con los resultados contabilizados en la Encuesta de Certificación de ISO.

La encuesta anual, ahora en su 20ª edición, da un panorama mundial de la certificación con normas de sistemas de gestión de ISO. La última edición revela un saludable crecimiento en todos los ámbitos de todas las certificaciones al final del 2012, presentando un total mundial de 1 504 213 certificados en 191 países.

Con un incremento récord en el número de certificados emitidos, la encuesta también pone de relieve la importancia del mercado de los sistemas de gestión de ISO en la economía mundial. Las siete normas de sistemas de gestión ISO están mostrando un incremento con respecto a 2011.

Para citar sólo un ejemplo. En tan solo su segundo año, la ISO 50001 sobre gestión de la energía ha experimentado un importante crecimiento (332%), generando un especial entusiasmo en Europa y el Sud Este de Asia. Se espera que la certificación en esta área aumente en los próximos años ya que los beneficios a corto plazo de la eficiencia energética se hacen evidentes.

En general, Asia aparece triunfante un vez más en la encuesta de este año. Impulsados por el crecimiento económico continuo e importante de la producción industrial y de la fabricación, China permanece en los 10 primeros puestos para seis de las siete normas incluidas en esta encuesta.



Visite [iso.org](http://iso.org)  
para leer el Resumen Ejecutivo.



# Triunfa

Amwayi Omukhweso William proviene de una familia humilde del área rural de Kenia. Con mucho trabajo duro y determinación, venció todos los pronósticos y llegó a la cima con sus propios términos. Hoy en día, a la temprana edad de 30 años, William es un Oficial de Aseguramiento de la Calidad en la Oficina de Normalización de Kenia (KEBS), y el autor ganador del concurso ISO/DIN para jóvenes normalizadores en los países en desarrollo. Aquí, William comparte su historia.



Ar



Cuando William me visita en mi oficina para una reunión informal, me saluda amablemente, con una despreocupación aparente, y trae su iPad. Está vestido para el éxito en lo que parecen ser pantalones de vestir a medida y una camisa de manga larga abotonada - muy apropiado para su papel como Oficial de Aseguramiento de la Calidad en la Oficina de Normalización de Kenia (KEBS), miembro de ISO para el país. William me dice que él está muy orgulloso de contribuir a la economía de su país. “Me lleno de satisfacción con el hecho de que los fabricantes de Kenia aprecian la importancia de las normas en el mercado actual como una manera de hacer que sus productos sean competitivos, no sólo en el mercado local sino también a nivel internacional.”

William es el ganador del concurso ISO/DIN 2012 para jóvenes normalizadores en los países en desarrollo. Su ensayo sobre el papel de las normas en la economía de Kenia, según el Presidente de DIN Dr. Torsten Bahke, vincula muy bien los objetivos de desarrollo de su país, que figura en el modelo económico nacional denominado “Visión 2030”, con la necesidad de aplicar Normas Internacionales en los sectores que se espera lideren el crecimiento, con énfasis en los mercados de exportación.

Al profundizar en la discusión, a menudo salpicada de referencias a su infancia, William se muestra sereno y expresivo. Amwayi Omukhweso William nació el 6 de febrero 1983 en el oeste de Kenia. William aprendió el valor del trabajo a una edad temprana. Su madre era un ama de casa y su padre era un maestro de escuela primaria. Khwisero, el pueblo natal de la familia, era conocido por ser muy pobre. Según el Informe de Desigualdad de la Sociedad para el Desarrollo Internacional, el 64% de la población de Khwisero vive por debajo del umbral de la pobreza. Los residentes del área son principalmente agricultores de subsistencia, produciendo cultivos como maíz, frijoles y plátanos para su alimentación. Sólo el ganarse la vida es un problema. Incluso las personas que tienen puestos de trabajo “diurnos” a menudo tienen que viajar largos trayectos tarde en la noche, para regresar a casa y mantener a sus familias. William fue uno de estos afortunados.

La adolescencia fue un momento interesante para William. A menudo chocó con su madre a quien consideraba un poco autoritaria. En la escuela, las exigencias académicas y la estricta disciplina también crearon una cierta cantidad de estrés. Es comprensible que se trataba de un

momento de sentimientos encontrados, cargados de emoción y ansiedad, un momento de felicidad y problemas, de descubrimiento y de desorientación, de rupturas con el pasado y de vínculos con el futuro.

Le pido a William que imagine que es un niño de nuevo, y que se dé consejos a sí mismo. Sin dudarlo, él responde: “haz de la excelencia un hábito (pide prestado el lema de la British Standards Institution), y el valor del trabajo duro. Se dice que el trabajo duro es la levadura que hace levar la masa”.

Con sólo 30 años, William se siente emocionalmente conectado a la tierra. Les da crédito a su madre y a su padre por su apoyo, e incluso su “dureza”, actitud que prevaleció durante toda su infancia. Me cuenta que los valores que le inculcaron sus padres eran los de responsabilidad y rendir cuentas, y ser capaz de trabajar con otros. Y así, gracias a su apoyo, William persistió y eventualmente su incansable ética de trabajo dio sus frutos. Su graduación de la universidad en 2007 marcó un nuevo comienzo. A partir de ahí, William tuvo su oportunidad. Las puertas comenzaron a abrirse y las normas pronto lo llamaron. Cuando pregunto a William por qué se unió a la normalización, se agarra las manos y se ríe. “¡Pura coincidencia!”, exclama. “Después de graduarme de la universidad, KEBS publicó un anuncio para un especialista en Producción Animal. Aplique, tuve una entrevista y me ofrecieron el trabajo. En ese entonces yo tenía una idea vaga sobre las normas”.

Hoy día, William es un joven apasionado por las normas. Explica cómo las normas ayudan a las empresas a trabajar con mayor eficiencia, aumentar la productividad y acceder a nuevos mercados. Continúa describiendo cómo los alimentos que comemos deben cumplir con ciertas normas, los medicamentos que tomamos deben cumplir con las normas, los vehículos que conducimos, como coches y bicicletas, usan piezas normalizadas y por tanto intercambiables, los teléfonos que utilizamos deben cumplir con interfaces estándar. “Nombre lo que sea”, dice William, “incluso las sábanas con la que dormimos tiene que ser normalizada con el fin de ajustarse a los colchones que utilizamos.”

A medida que avanzamos en la entrevista, le pregunto a William acerca de sus ambiciones futuras: ¿Las normas sólo un peldaño en el camino a otra carrera? ¿O son un fin en sí mismas?

“Las metas son parte de la vida”, dice William. “Vivir sin ellas es como disparar en la oscuridad. Soy un apasionado de las normas. En los países en desarrollo, las normas generalmente pasan desapercibidas, vistas sobre todo como calmadas fuerzas invisibles. Cómo se producen las normas es un misterio para la mayoría de las personas”.

Antes de los 40 años, a William le gustaría haber dejado una marca importante en el mundo de la normalización, con el único propósito de hacer una fuerte llamada de atención, insistente, consecuyente y clara. Para los jóvenes de Kenia, los países en desarrollo no sólo deben tomar un papel de liderazgo en el establecimiento de las Normas Internacionales, sino que también deben asumir una mayor responsabilidad a la hora de influir en el proceso de normalización.

“La normalización tiene mucho que ofrecer”, dice William, “es el único sector que puede adaptarse a cualquier persona independientemente de su profesión. Me gustaría animar a los jóvenes a sumergirse en el gran mundo de la normalización. Es una zambullida de la que nunca se arrepentirán”.

Le pido a William que nombre la clave de su éxito. Hace una pausa y mira fijamente un momento por la ventana que da a mi oficina. “¡El éxito no puede estar ‘en la sangre’! Tienes que ganártelo. Una de mis citas favoritas de Thomas Edison lo dice todo: “El éxito es un uno por ciento de inspiración y 99 % transpiración.” Son las pequeñas cosas que uno hace bien todos los días que se suman y se traducirán en el éxito”.

Esta consideración nos lleva de nuevo al primer cheque de William: ¿Derrocho su dinero en algo frívolo? ¿O lo utilizo sabiamente, como para pagar sus deudas? La respuesta de William es bastante sorprendente, y otra prueba de su fuerza, pero humilde crianza. “Tenemos una tradición interesante de nuestro linaje”, dice William, “¡el primer cheque de pago va a los padres!”

Quiero pedirle a William que se explaye, pero me abstengo sabiendo demasiado bien que a veces es mejor ser discreta. Y a medida que nos damos la mano, William se inclina y me mira, sonrío. Quiere decir algo, pero se detiene. EGD

Se dice que el trabajo duro es la  
levadura que hace levar la masa



Cerca de

# 3 mil millones de personas

cocinan regularmente a fuego abierto y en estufas contaminantes rudimentarias que utilizan biomasa como combustible

Estiércol de vaca



madera



residuos agrícolas



carbón



Esto produce humos perjudiciales que depositan altas cantidades de contaminantes nocivos para la salud, tales como pequeñas partículas de hollín, en sus hogares y sus pulmones...

hasta

## 100 veces por encima de los niveles aceptables

Las enfermedades causadas por las estufas son en su mayor parte enfermedades respiratorias tales como neumonía y cáncer de pulmón

En todo el mundo, estas enfermedades matan a

# 1 persona cada 8 segundos



Algunas de las poblaciones más pobres del mundo son las más gravemente afectadas, como China, India y los países del África Subsahariana



Fuentes:  
[www.airfilters.com](http://www.airfilters.com)  
[www.worldpneumoniaday.org](http://www.worldpneumoniaday.org)  
Departamento de Estado de los EEUU: [www.state.gov](http://www.state.gov)

# Limpiando el aire de las cocinas

Casi la mitad de la población mundial depende de las estufas que emiten humos tóxicos y del fuego abierto para cocinar sus comidas cada día, dando lugar a cuatro millones de muertes al año.

Pero gracias a la creación de un nuevo comité técnico de ISO para el desarrollo de normas para cocinas, millones de familias pronto podrán adoptar aparatos de cocina seguros y ecológicos.

**$CO \leq 0.42 \text{ mg/min}$**   
 **$PM < 2 \text{ mg/min}$**

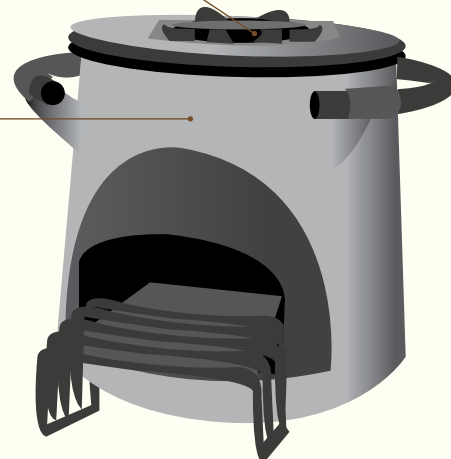
Reducción de emisiones con el objetivo de alcanzar las Directrices de Calidad del Aire Interior de la OMS

**100 millones de hogares**

estarán equipados con estufas limpias para el año 2020


Al utilizar estufas limpias se reduce el riesgo de que los niños contraigan neumonía

**en 50 %**





**E**  
**f**erros  
**t**iene  
**r**a

A blurred high-speed train is shown at a station platform. The train is moving quickly, creating a sense of motion. The platform has a tiled floor and a glass railing. Large white text is overlaid on the image, reading 'El tren de alta velocidad ofrece la opción de viajar a altas velocidades a través de cientos de kilómetros entre los centros de las ciudades en muchas de las regiones metropolitanas más grandes del mundo. Los trenes bala que circulan a través de Francia y Japón, por ejemplo, están operando por más de 30 años y han recorrido miles de millones de trayectos.'

El tren de alta velocidad ofrece la opción de viajar a altas velocidades a través de cientos de kilómetros entre los centros de las ciudades en muchas de las regiones metropolitanas más grandes del mundo. Los trenes bala que circulan a través de Francia y Japón, por ejemplo, están operando por más de 30 años y han recorrido miles de millones de trayectos.

# El tren de alta velocidad ofrece la opción de viajar a altas velocidades a través de cientos de kilómetros entre los centros de las ciudades en muchas de las regiones metropolitanas más grandes del mundo. Los trenes bala que circulan a través de Francia y Japón, por ejemplo, están operando por más de 30 años y han recorrido miles de millones de trayectos.

# El tren de alta velocidad ofrece la opción de viajar a altas velocidades a través de cientos de kilómetros entre los centros de las ciudades en muchas de las regiones metropolitanas más grandes del mundo. Los trenes bala que circulan a través de Francia y Japón, por ejemplo, están operando por más de 30 años y han recorrido miles de millones de trayectos.

# El tren de alta velocidad ofrece la opción de viajar a altas velocidades a través de cientos de kilómetros entre los centros de las ciudades en muchas de las regiones metropolitanas más grandes del mundo. Los trenes bala que circulan a través de Francia y Japón, por ejemplo, están operando por más de 30 años y han recorrido miles de millones de trayectos.

Los trenes bala llevan pasajeros entre los centros de las ciudades a velocidades de 200 millas por hora o más. Y sus capacidades de velocidad no cesan de aumentar. Este año un accidente devastador de un tren de alta velocidad en España, que dejó casi 80 muertos, ha llamado nuevamente la atención sobre la seguridad ferroviaria. Este accidente fue precedido por el de otro tren de alta velocidad en Canadá cuando un tren sin tripulación y fuera de control acabó con la vida de 40 personas. ¿Cuáles son las repercusiones de estos accidentes ferroviarios para la industria? ¿Qué implican para su futuro? ¿Pueden las Normas Internacionales contribuir a aumentar la seguridad de los ferrocarriles y a su crecimiento global? *ISOfocus* se reunió con el Dr. Yuji Nishie, el nuevo Presidente del Comité Técnico de ISO sobre aplicaciones ferroviarias (ISO/TC 269), para discutir los temas más recientes en relación a la seguridad, las prioridades del sector ferroviario y los desafíos más apremiantes de normalización.

***ISOfocus*: Con los trenes bala de alta velocidad y las líneas urbanas densamente aglomeradas, Japón tiene uno de los sistemas ferroviarios más concurridos del planeta. ¿Por qué necesitamos normas para los ferrocarriles? ¿Y por qué ahora?**

**Yuji Nishie**: El sistema ferroviario japonés, incluyendo la red de trenes de alta velocidad Shinkansen, ferrocarriles regionales/urbanos, metro, monorraíles y demás, transportan 23 mil millones de pasajeros por año. En el área metropolitana de Tokio, los sistemas ferroviarios transportan 13 mil millones de pasajeros por año, lo que equivale al 58% de la demanda de pasajeros. El tren bala Shinkansen sale desde la estación de Tokio nada menos que 14 veces por hora, transportando 292 millones de viajeros al año en todo el país. Cabe destacar que cuenta con un registro de mortalidad de cero en sus 50 años de historia de servicios ferroviarios de alta velocidad. A pesar de los recientes accidentes ferroviarios en Canadá y España, el ferrocarril es el mejor medio de transporte tanto de pasajeros como de bienes. Su fuerte historia de seguridad y mínimo impacto ambiental asegura el futuro del ferrocarril en las próximas décadas. Su tecnología se ha desarrollado y perfeccionado para cumplir necesidades locales, produciendo probados y exitosos sistemas ferroviarios en todo el mundo. Llegar a un entendimiento común de los sistemas ferroviarios del mundo a través de las Normas Internacionales será extremadamente beneficioso. Estas futuras normas proporcionarán las mejores prácticas de la industria y el “saber hacer” basado en los sistemas ferroviarios más eficientes del mundo, y se utilizarán en el desarrollo de nuevas vías férreas y en el mejoramiento de las existentes.



*Yuji Nishie, Presidente del nuevo comité técnico de ISO sobre aplicaciones ferroviarias (ISO/TC 269).*





Serie N700A. Derechos de autor: JR

# El sistema ferroviario japonés transporta 23 mil millones de pasajeros cada año.

**¿Cuáles son sus ambiciones en términos de Normas Internacionales? ¿Cuáles son los beneficios y desafíos que usted espera para lo ferrocarriles?**

Dado que la industria ferroviaria comenzó su operación comercial a principios del siglo 19, los ferrocarriles han ido enriqueciendo la vida de las personas y contribuyendo al desarrollo de las sociedades y las economías. En los últimos años, sin embargo, las ventajas de los trenes, incluyendo sus beneficios ambientales, se han vuelto a evaluar a la luz de la batalla actual contra el cambio climático.

Cincuenta años después de la apertura del Shinkansen japonés - considerado el nacimiento del tren de alta velocidad - podemos ser testigos de una serie de redes en rápida expansión en todo el mundo. En los países en desarrollo, por ejemplo, la capacidad de transporte masivo rápido de los ferrocarriles ha atraído cada vez más atención como un impulso para el desarrollo económico. Muchos de los proyectos de construcción de ferrocarriles, incluyendo los ferrocarriles de alta velocidad, sistemas de transporte urbano y de ferrocarriles de carga, actualmente se están planificando en todo el mundo.

Pero existen desafíos. Muchos países en desarrollo aún tienen que beneficiarse del alto nivel de seguridad, sostenibilidad ambiental, conveniencia y rentabilidad de los sistemas ferroviarios. Por lo tanto, para difundir los sistemas ferroviarios de forma rápida y eficiente en todo el mundo, y para que todos los países se beneficien de los servicios ferroviarios bien gestionados, la normalización internacional en materia ferroviaria es absolutamente esencial.

La normalización internacional en el campo ferroviario es absolutamente esencial.



Debemos enfrentar la creciente necesidad de globalizar los ferrocarriles a través nuestra labor de normalización, haciendo del vasto alcance de las tecnologías ferroviarias más completo y coherente.

**Japón tiene un excelente historial de seguridad ferroviaria. ¿Cómo se podrían aplicar las Normas Internacionales para mejorar la seguridad en todo el mundo?**

La seguridad de los ferrocarriles debe asegurarse durante todo el ciclo de vida, desde la planificación, el diseño y la fabricación, la construcción, operación y mantenimiento, a través de la renovación y eliminación. Aunque las medidas prácticas para lograr la seguridad ferroviaria difieren en cada país o región, por razones científicas, la política fundamental es comparable.

La estrategia de seguridad de un tren debe establecerse de acuerdo con los antecedentes y el medio ambiente, teniendo en cuenta la densidad de transferencia y la frecuencia requerida, la necesidad de la operación específica o mixta, los desastres naturales o de origen humano, así como los sociales, económicos y factores ambientales. La aplicación de las Normas Internacionales en cada etapa del ciclo de vida del ferrocarril contribuirá a mejorar la seguridad en cada país o región.

**¿Cómo surgió su interés en el desarrollo de los ferrocarriles? ¿Qué lo motiva a participar en este trabajo?**

Siempre he tenido un gran interés en las tecnologías de los sistemas de transporte, como ferrocarriles, automóviles, barcos y aviones, pero finalmente me

decidí por el ferrocarril y me uní en 1979 a la empresa entonces denominada Ferrocarriles Nacionales del Japón (JNR).

En ese momento, JNR operaba en condiciones terribles, con una deuda en aumento, huelgas frecuentes y una relación intensa entre la dirección y los sindicatos. Sin embargo, los trenes Shinkansen fueron operados de forma segura sin demoras.

Cuando comencé mi carrera profesional, mi objetivo era innovar los sistemas de trenes de Japón - y tal vez, en cierta medida ayudar a “arreglar” algunos de los problemas de la JNR. Después de la privatización y de la separación de JNR en el grupo de Japan Railways (JR) en 1987, las condiciones de cada empresa del grupo JR mejoraron dramáticamente.

Actualmente, mi objetivo principal es trabajar en conjunto con un grupo internacional de colegas y expertos para proporcionar a la industria ferroviaria un conjunto armonizado de Normas Internacionales. Me gustaría dedicarme plenamente a las actividades del ISO/TC 269 para que podamos cumplir con las expectativas de todas las partes interesadas, desde los operadores ferroviarios y los administradores de la infraestructura hasta las compañías de fabricación y construcción, y por último pero no menos importante las autoridades gubernamentales. EGD

## Datos del Shinkansen

### Ingresos

El Shinkansen tiene un ingreso por operación de USD 19 mil millones al año

### Seguridad

No se registraron víctimas mortales desde que Shinkansen se puso en funcionamiento en 1964

### Pasajeros

El número total de pasajeros desde 1964 al 2009 fue de aproximadamente 9,2 mil millones de personas

### Promedio de retrasos

El tiempo de retraso medio por viaje es de menos de un minuto, incluyendo los retrasos relacionados con el clima

Series E6 «Super KOMACHI». Derechos de autor: JR East



# De Rusia

*con amor...*

De izquierda a derecha: El Secretario General de ISO, **Rob Steele**, el Presidente de ISO, **Terry Hill**, el Viceministro de Comercio de Rusia, **Gleb Nikitin**, el Presidente de GOST R, **Grigory Elkin**.

«Participar en ISO es vital. De lo contrario es como dar carta blanca a su competidor y pedirle que escriba las reglas» **Rob Steele**,  
**Secretario General de ISO**

«La normalización puede ser considerada como una especie de 'cabildeo' en el plano internacional para los intereses de la industria nacional.»

**Grigory Elkin**,  
**Presidente de GOST R**

«Mi primer amor es la cerveza, mi segundo es la calidad.»

**Isaac Sheps**, **Director General de Cervecería Baltika**



*Teatro Mijailovski*



*Cervecería Baltika*

# ¿Se perdió la Asamblea General de ISO en San Petersburgo?

No se preocupe, aquí presentamos los 6 principales puntos destacados.

**1** «El incumplimiento de las normas podría poner en riesgo la vida», escribió el primer ministro de Rusia, Dmitry Medvedev, en una carta leída por el Viceministro de Comercio, Gleb Nikitin, en la inauguración del evento. De hecho, ahora que Rusia se ha unido a la Organización Mundial del Comercio (OMC), las Normas Internacionales están cobrando impulso en el país.

**2** Se destacó la importancia de las normas en una conferencia de prensa en el lujoso Teatro Mijailovski. Luego, los delegados disfrutaron de un hermoso espectáculo de ballet.

**3** ISO/TC 68, *Servicios financieros*, ganó el premio LDE de este año de la excelencia en el desarrollo de normas. Su Presidenta, Karla McKenna, dijo «Sin normas, la vigilancia efectiva de los mercados financieros globales será muy difícil».

**4** Por primera vez en la historia de ISO, la sesión pública ofreció la oportunidad de visitar algunas de las organizaciones más importantes del país para poder ver las normas en acción: desde una empresa de agua hasta una fábrica de cerveza y una universidad! Una de las cervecerías más grandes de Europa, Baltika, anunció que los ahorros resultantes de la utilización de las normas ascendieron a 3,4% de los ingresos por ventas anuales.

**5** Celebramos el ascenso de categoría de cinco miembros de ISO como Ruanda y El Salvador.

**6** Devin McDaniels de la OMC dijo que sus miembros confían en nosotros, durante una mesa redonda sobre la colaboración junto con representantes de ISO, IEC e ITU. ML



De izquierda a derecha : la Vicepresidenta de ISO (dirección técnica), **Elisabeth Stampfl-Blaha**, la Secretaria de ISO/TC 68, **Cindy Fuller**, la Presidenta de ISO/TC 68, **Karla McKenna**, el Presidente de ISO, **Terry Hill**.

«La planificación anticipada, la confianza mutua y reconocer nuestras capacidades es fundamental para que encontremos soluciones a problemas del mercado.»

**Frans Vreeswijk,**  
**Secretario General de IEC**

«Ser un miembro pleno de ISO nos ayuda a realizar nuestra visión 2020: ser una economía de ingresos medios.»

**Mark Bagabe, Director General,**  
**Oficina de Normalización de Ruanda**

«Queremos capacitar a nuestro país y ayudar a la región a convertirse en líder en calidad.»

**Yanira Colindres, Organismo Salvadoreño de Normalización**

## ¿Más?

Para obtener información sobre el evento y ver los videos, visite nuestro «storify» :



# Y el primer Prem

*El ex presidente de ISO,  
Boris Aleshin, entrega a  
Hulda Oliveira Giesbrecht  
el primer premio de ISO  
durante la Asamblea  
General de ISO en San  
Petersburgo.*



## **Acerca del premio de ISO**

El Premio de ISO fue creado para reconocer a los individuos que promueven el uso y la comprensión de las normas ISO. Sin embargo, el nuevo premio tiene una característica única que lo diferencia: Se ha diseñado específicamente para personas que no trabajan en ISO, en un organismo miembro o en un comité técnico.

La idea fue sugerida por el anterior presidente de ISO, Boris Aleshin, como una forma de agradecer a las personas que ayudan a promover el uso de las normas, pero que no siempre reciben el reconocimiento que merecen.



# io de ISO es para...

## Hulda Oliveira Giesbrecht

El primer Premio ISO, que recompensa a las personas fuera de la comunidad ISO por su contribución a la calidad, se otorgó a Hulda Oliveira por su extraordinaria labor.

Ella trabaja como analista técnica en Sebrae, cuya misión es contribuir a mejorar la competitividad de las pequeñas empresas y fomentar el espíritu empresarial. Apunta a ayudar a fortalecer la economía nacional, donde las micro y pequeñas empresas (MYPE) representan un asombroso 99% de las empresas brasileñas y contribuyen al 25% del PIB del país. La organización sin fines de lucro proporciona apoyo en muchos niveles, por ejemplo, con tecnología de la información y en las finanzas. En concreto, el proyecto que Hulda ha liderado en los últimos años se centra en el acceso a la innovación y la tecnología, a través de las normas.

### Acceso a los conocimientos técnicos

Para Hulda, uno de los mayores retos para las micro y pequeñas empresas (MYPE) en Brasil es el acceso a los conocimientos técnicos y es aquí donde ella cree que las normas pueden contribuir. «Las normas representan la vanguardia de los conocimientos técnicos. Si las MYPE pueden tener acceso a estos documentos y saber cómo usarlos, pueden llevar estos conocimientos a su negocio», me explicó, después de la ceremonia de premiación. Sin embargo, admitió, las normas no siempre abordan las necesidades específicas del sector de las MYPE y tienen dificultades para participar en el proceso con el fin de moldearlo.

Por lo tanto, hace cinco años atrás Sebrae (trabajando junto con ABNT, miembro de ISO por Brasil) estableció un proyecto para ayudar a las MYPE a entender mejor los beneficios de la utilización de las normas, identificar sus necesidades de normalización y ayudarles a participar en el proceso de elaboración de normas. Como resultado se identificaron de nuevas áreas de trabajo y la creación de diez nuevos proyectos de comités en ABNT para desarrollar normas que aborden las necesidades específicas del sector de las MYPE.

«Por ejemplo, explica Hulda, comenzamos a conversar con las personas en el sector apícola y vimos que tenían muchas preguntas acerca de la forma de construir las colmenas, que especies de madera utilizar, y el tamaño y la forma de las colmenas.» «Trabajando juntos, hemos sido capaces de definir la forma más eficiente de hacer estas colmenas, y este conocimiento está ahora disponible para los apicultores de todo el país, en forma de una norma. Hemos visto como la producción de miel a aumentado significativamente desde la introducción de esta norma.»

### Apoyo en la aplicación

Además, Hulda ha estado buscando la manera de apoyar a las MYPE a utilizar las normas, ya que considera que aplicarlas puede ser a veces un reto para las pequeñas empresas. «EEn este momento estamos trabajando con el sector hotelero para ayudarles a poner en marcha sistemas de gestión de seguridad alimentaria, en preparación para la Copa del Mundo que se celebrará en Brasil», dijo. «ISO 22000 puede ser difícil de implementar para las empresas muy pequeñas. Entonces, trabajamos con hoteles, bares y restaurantes para ayudarles, haciendo que la norma sea más accesible.»

### Tomando estas acciones a nivel internacional

Como parte del premio, Hulda recibirá 20.000 francos suizos a fin de financiar un proyecto a futuro para las MYPE. Dentro de este proyecto se pretende transmitir los beneficios de su trabajo con el Sebrae en Brasil hacia el escenario internacional. Durante el próximo año, va a investigar iniciativas similares en otros países con el fin de establecer directrices para alentar y apoyar a las pequeñas empresas en el desarrollo y uso de las normas.

Los resultados de este proyecto de un año, y las recomendaciones, se presentarán durante la Asamblea General del próximo año, que se celebrará en Río de Janeiro, Brasil. KB



## ISO y OIT aumentan su cooperación



El Secretario General Adjunto de ISO, **Kevin McKinley**, y la Directora General Adjunta de Política de OIT, **Sandra Polaski**, firman un MdE para aumentar la cooperación.

ISO y la Organización Internacional del Trabajo (OIT), una agencia de Naciones Unidas con sede en Ginebra, que se ocupa de los asuntos laborales, han firmado un Memorando de Entendimiento (MdE) para aumentar su cooperación.

Este MdE fue firmado por Kevin McKinley, Secretario General Adjunto de ISO, y Sandra Polaski, Directora General Adjunta de Política de OIT. Hasta la fecha, las organizaciones han cooperado mutuamente en una base de caso por caso, por ejemplo, mediante un MdE sobre la responsabilidad social en el contexto del desarrollo de la ISO 26000, así como a través de acuerdos de coordinación con los comités de ISO. Con el nuevo acuerdo, la OIT y la ISO se consultarán y coordinarán cuando la organización identifique una propuesta de Norma Internacional ISO o un área de trabajo en el marco de ISO en relación con cuestiones relacionadas con la OIT con el fin de evitar que éstas contradigan o entren en conflicto a las normas laborales de la OIT. Las dos organizaciones intercambiarán información y documentos y participarán en el trabajo de la otra en asuntos de interés común. Para obtener más información sobre el acuerdo, por favor póngase en contacto con el grupo de Política Técnica (TECH/POL) en la Secretaría Central de ISO ([tmb@iso.org](mailto:tmb@iso.org)).

## Apertura de una sucursal en Singapur

La Secretaría Central de ISO ha establecido una oficina regional en Singapur por un periodo piloto inicial de dos años. Esta será la primera oficina de la organización fuera de su sede de Ginebra.

La oficina tendrá como objetivo aumentar el apoyo a los miembros de ISO en la región e impulsar los vínculos de ISO a las principales partes interesadas en toda Asia.

El Secretario General de ISO, Rob Steele comentó: « La excelente infraestructura de Singapur y su fácil conexión con la región, y la estabilidad económica y política, así como su grupo de talentos a disposición fueron fuertes factores atractivos. » Asimismo, añadió: « La presencia de empresas multinacionales, de otras organizaciones internacionales y de organismos regionales relevantes, también contribuyó a la decisión. »

El anuncio fue hecho por S. Iswaran, Ministro de la Oficina del Primer Ministro - que es a su vez segundo Ministro del Interior, y Comercio e Industria – durante la conferencia denominada *Standards eXchange on Resource Efficiency* en julio de 2013.



**Fabio Tobón Londoño** (1944-2013).

## Adios a Fabio Tobón Londoño

ISO y sus miembros se han enterado con gran tristeza que Fabio Tobón Londoño, Director Ejecutivo recientemente retirado del miembro de ISO de Colombia (ICONTEC), ha fallecido.

Fabio restera dans les mémoires pour avoir fait de l'ICONTEC l'organisme de normalisation et de certification dynamique qu'il est aujourd'hui.

Fabio ayudó a que Colombia construya una fuerza importante para la normalización internacional y durante 20 años ha representado al país en la ISO, la Comisión Electrotécnica Internacional (IEC), la Comisión Panamericana de Normas Técnicas (COPANT), el Congreso de Normalización del Área del Pacífico (PASC) y la Red Internacional de Certificación (IQNet).

Fue particularmente inspirador en su trabajo con el Comité de Política de ISO para los países en desarrollo (ISO/DEVCO).

Pero Fabio también será recordado como un hombre carismático, con mucha energía, pasión y bondad, y un buen sentido del humor. La comunidad entera de ISO perdió un amigo, y nuestros pensamientos están con su familia en estos momentos difíciles.



## Nigeria adopta la ISO 26000

La Organización de Normalización de Nigeria (SON) ha adoptado recientemente la norma ISO 26000:2010, *Guía de responsabilidad social*, como norma nacional NIS:ISO 26000. La norma contribuirá a la salud y el bienestar de la sociedad mediante la erradicación de los efectos negativos que la contaminación ambiental y la pobreza están teniendo en las comunidades de todo el país. También tiene como objetivo apoyar el desarrollo sostenible y dar al país una ventaja competitiva para los negocios. Durante la ceremonia oficial de lanzamiento en julio de 2013 el Dr. Joseph I. Odumodu, Director General de SON, explicó que «La nueva norma permitirá a que las empresas dispongan de elementos de referencia para dialogar con las personas que trabajan en su medio ambiente, y también ayudará en inspeccionar la evaluación del impacto».

Con este nuevo hito, Nigeria se coloca en igualdad de condiciones con muchos otros países africanos que ya han adoptado la norma como un punto de referencia para integrar mejor la responsabilidad social en sus estrategias de negocio y operaciones.

ISO 26000 contribuirá a la salud y el bienestar de la sociedad mediante la erradicación de los efectos negativos.

## Ruanda opta por ISO

ISO acoge a la Oficina de Normalización de Ruanda (RBS) como miembro pleno a partir de julio 2013. El nuevo estatus de Ruanda significa que ahora puede jugar un papel importante en el desarrollo y la estrategia de las normas al participar - y votar - en las reuniones técnicas y políticas. El país de África Oriental tiene derecho a sacar provecho de los beneficios económicos y sociales que ofrece el sistema internacional de normalización, dando un impulso a su economía en ciernes. De esta manera, se espera estimular la competitividad de las industrias locales, especialmente las PYME, que constituyen la base del tejido económico de Ruanda.

Ruanda tiene en efecto una visión. El país se ha fijado el ambicioso objetivo de convertirse en una economía basada en el conocimiento para 2020. Y esto no puede hacerse sin la adopción de las Normas Internacionales de todos los sectores de la industria, desde los alimentos y la agricultura, hasta la construcción, la ingeniería y la atención sanitaria, pasando por las tecnologías de la información y el medio ambiente. RBS ya está presente en dos comités técnicos - gestión ambiental (ISO/TC 207) y bioenergía (ISO/TC 248) - y espera con interés participar en más trabajos de comités en el futuro.



**Mark Bagabe**, Director general de la Oficina de Normalización de Ruanda.

¿Por qué ser solo usuario de las normas cuando se puede ser un creador de las normas?





# Formación en TI **compite por la calidad**

Un número de proveedores de servicios de aprendizaje utilizan la calidad para diferenciarse en el mercado.

Una de ellas es *IT Training Academy*, un proveedor de soluciones de aprendizaje en tecnología de la información con sede en Suiza. La empresa optó por ISO 29990:2010 para hacer mejoras sostenidas en la calidad de sus servicios y satisfacer las necesidades de sus clientes.



## ISO 29990 – En breve

### Título completo

ISO 29990:2010, *Servicios de enseñanza para la educación y la formación no formales – Requisitos básicos para los proveedores de servicios*

### Objetivo

Pretende ayudar a las organizaciones e individuos a elegir un proveedor de servicios de aprendizaje que satisfagan sus necesidades y expectativas de competencia y desarrollo de capacidades.

### Fecha de publicación

2010

En el actual mundo de negocios en constante evolución y los mercados de trabajo inestables, el aprendizaje permanente para actualizar sus conocimientos profesionales y las prácticas empresariales está demostrando ser más esencial que nunca. Esto es particularmente cierto en el campo de la tecnología de la información donde los equipos informáticos y el software evolucionan rápidamente. Sin embargo, la búsqueda de un proveedor de servicios de aprendizaje que encaje a la perfección en términos de requisitos y expectativas puede ser desalentador para un departamento de recursos humanos, un gerente general de una empresa o incluso, cualquier miembro del personal. *ISOfocus* se reunió con Valérie Ravinet, Directora General, y Philippe Brunet, Gerente de Operaciones y de Negocios de IT Training Academy, quienes compartieron su experiencia con la norma ISO 29990.

### **ISOfocus: ¿Cuál fue su principal motivación para implementar la ISO 29990?**

**IT Training Academy:** Ya estábamos certificados para EduQua\*, que es la referencia en Suiza para la formación de adultos. Pero carecía de sustancia, por lo que fijamos nuestra mirada en una Norma Internacional que estaba más en línea con nuestro campo de actividad: la formación. ISO 29990 se acerca más para satisfacer nuestras necesidades.

También queríamos destacarnos de la competencia e incorporar todo el personal en el proceso de certificación. A diferencia de otras empresas de servicios de aprendizaje, nuestros empleados tienen contratos permanentes y por lo tanto están directamente involucrados en la aplicación de la norma. Esta norma orientada a la empresa ayudó a reforzar el compromiso del equipo, asegurando la adhesión a todos los procesos en marcha.

### **Las organizaciones y empresas públicas y privadas deben ser más eficientes que nunca. ¿El uso de esta norma forma parte de una política orientada a la calidad en general? Si es así, ¿cómo se integra?**

ISO 29990 llegó para apoyar nuestro proceso de calidad inicial. En nuestra línea de negocio, cada área de la tecnología está acreditada, obligándonos a garantizar la calidad de nuestros servicios y cumplir con criterios específicos. ISO 29990 proporciona a los clientes la seguridad de que el proveedor de servicios ha implementado efectivamente ciertos criterios de calidad. La norma nos ha permitido fortalecer nuestra organización y llevar a cabo algunos proyectos internos. Por ejemplo, ayudó a definir la forma en que nuestro personal directivo y equipo de entrenamiento lleva a cabo sus reuniones de trabajo.

\*EduQua es una marca especialmente diseñada para los servicios de educación de adultos en Suiza.

# 85% de las clases son impartidas por formadores de *IT Training Academy*



## ¿Cómo han aplicado la norma ISO 29990?

Nos hemos fijado objetivos iniciales y buscamos la ayuda de un organismo de certificación reconocido, SQS. A continuación, seguimos religiosamente el calendario que habíamos acordado con ellos. Lo interesante de esta norma es que te da la libertad de lograr estos objetivos de diferentes maneras. A través de reuniones de consenso y un intercambio fructífero y abierto, hemos sido capaces de validar los requisitos de la norma.

## ¿Encontraron desafíos particulares?

No, no enfrentamos realmente mayores dificultades porque ya teníamos una base sólida para trabajar y teníamos ya preparada la transición entre EduQua e ISO 29990. Simplemente completamos los procedimientos ya existentes en la empresa. ¡Fue un placer implementar la norma!

## Después de varios meses, ¿cuáles son los beneficios? ¿La certificación ha cambiado la relación con sus clientes?

Para nuestros clientes, la ISO 29990 es un sello de rendimiento. Nos proporciona una ventaja sobre la competencia, ahora podemos decir que estamos certificados.

Lograr la certificación ha tenido un impacto positivo en términos de la confianza que nuestros socios y clientes han manifestado hacia nuestra empresa. Ha afectado principalmente la relación con el sector público, y por el momento, no hemos notado ninguna repercusión significativa en el sector privado.

Para nuestros  
clientes, ISO  
29990 es un sello  
de rendimiento.



**Valérie Ravinet**, Directora General, y **Philippe Brunet**, Gerente de Operaciones y de Negocios de *IT Training Academy*.

**¿La implementación de la norma tiene un impacto económico en la actividad de formación? ¿Los beneficios superan los costos?**

No por el momento. Aún no somos capaces de observar un impacto económico significativo. Estamos pasando por una crisis económica e ISO 29990 es una norma muy «joven». El mercado suizo aún no es receptivo a la misma, pero creemos que nuestra inversión actual nos permitirá estar preparados cuando el mercado se vuelva más activo.

**¿Podría explicar en pocas palabras cuáles son los desafíos que un proveedor de servicios de formación enfrenta a la hora de incorporar la calidad en sus procesos?**

Esencialmente existe un reto importante que es la combinación de experiencia, conocimiento técnico del producto y técnicas de enseñanza. Impartir conocimientos y asegurarse de tener sólidas habilidades pedagógicas es una tarea compleja en el mejor de los casos.

**¿Por qué las Normas Internacionales son importantes en el sector de los servicios de formación?**


Al utilizar las Normas Internacionales, nos aseguramos que las multinacionales - nuestros clientes - reciban servicios de calidad basados en criterios internacionales reconocidos. Las Normas nos permiten comunicarnos con los agentes económicos internacionales al hablar su idioma. El mercado de habla francesa de Suiza es microscópico. Existe un efecto boca-a-boca y si nuestra certificación con esta norma puede ser un incentivo, tanto mejor.

**¿Qué consejo le daría a otros proveedores de servicios de formación que están pensando en utilizar la norma?**

En primer lugar, es necesario contar con el apoyo de un organismo de certificación. ¡No lo haga solo! Hemos recibido mucho apoyo en todo el proceso de certificación. Es esencial evaluar cuidadosamente qué es lo que se quiere lograr y tener una idea clara de por qué se desea implementar la norma. Y no debería tratarse solo de conseguir un sello oficial. ST

**IT Training Academy  
en números**

- Líder en la formación en tecnología de la información en la Suiza de habla francesa
- 2 emplazamientos en Suiza: Ginebra y Lausana
- 310 cursos
- 12 salas de formación
- 400 clientes
- 60% de los formadores tienen más de 10 años de experiencia



# Un día en la vida de Rob Steele

**Nombre :** Robert (Rob) Steele

**Profesión :** Secretario General de ISO

**Nacionalidad :** Neozelandés / Canadiense

**Estado civil :** Casado desde hace 34 años con Susie, tiene dos hijos, su hijo Allan (26) y su hija Alex (25)

**05:45** | De camino a la oficina, me doy un tiempo para mí mismo. Es un momento en el que puedo escuchar mi música favorita, Pink Floyd y Eric Clapton, o ponerme al día con las últimas noticias. Hay un dicho en inglés, similar al en español “al que madruga dios ayuda” que dice “pájaro madrugador atrapa un gusano” pero después de años de intentarlo, aún no he atrapado nada.

**06:30** | En la oficina, reviso mi correo electrónico y realizo un par de llamadas (en particular a los miembros de ISO en otras zonas horarias). Este es también el mejor momento para escribir mis discursos y presentaciones. Si dispongo de tiempo, trato de hacer un recorrido por la oficina y dar los buenos días a todos los otros madrugadores..

**08:15** | Ahora es tiempo para un desayuno de trabajo con el personal. Cada dos semanas, trato de reunirme con los cinco miembros de la Secretaría Central de la ISO para intercambiar ideas y responder directamente a todas sus preguntas. Es también una oportunidad para para llegar a conocer mejor a mi equipo y comprender mejor el trabajo, expectativas y preocupaciones.

**09:30** | Además de los desayunos, he establecido reuniones trimestrales para informar a todo el personal sobre la evolución de la organización. Esto les permite tener una mejor imagen de “dónde estamos”, hacia dónde vamos, y por lo tanto el camino que tenemos que recorrer y donde debemos enfocarnos y priorizar.

**10:30** | Réunion avec le Secrétaire général de la Commission électrotechnique internationale (CEI), Frans Vreeswijk, pour faire le point sur la coopération entre nos deux organisations. Cette habitude nous a permis de tisser les bonnes relations de travail que nous entretenons aujourd'hui. Bien entendu, Elisabeth Stampfl-Blaha, notre Vice-présidente (gestion technique), et le secrétariat du TMB s'occupent des relations entre nos comités techniques.

**12:00** | Participo en una reunión del Grupo Consultivo de la Información (ITAG) por Webex (teleconferencia), donde se discuten los excelentes progresos realizados en la aplicación de iSolutions, un conjunto de soluciones de software que ayudan a los miembros a desarrollar, votar y vender normas. El proyecto XML para digitalizar el catálogo ISO también está funcionando bien. Se trata de un lenguaje de marcado que permite a ISO y a sus miembros la oportunidad de compartir información de las normas ISO con usuarios de las normas de una manera nueva y más conveniente. Estos proyectos son el resultado de un esfuerzo de equipo orquestado por los administradores de TI, marketing y publicación de ISO/CS..

**14:00** | Por lo menos dos o tres veces al día (o más, dependiendo del número de reuniones), me reúno con mis ayudantes, Carole y Constanze. Esto me ayuda a organizar mejor mi agenda, en especial los muchos viajes de negocios. A veces me pregunto qué haría sin ellas (lo siento Susie)!

**15:00** | El resto de la tarde, por regla general, siguen las reuniones, que a menudo se extienden tarde en la noche. Hoy, reviso los últimos preparativos para la Asamblea General de ISO, en San Petersburgo, Rusia, en septiembre de 2013, con José, nuestro Jefe de Gobierno.

**19:00** | Ahora embarco en mi vuelo hacia la India. Voy a reunirme con el nuevo Director General de la Oficina de Normalización de la India (BIS), el miembro de ISO para el país. Esta visita, al igual que todas las visitas, es una gran oportunidad para para tomar el pulso en la forma en que la Secretaría Central de ISO está haciendo su trabajo y lo que aún podemos hacer para satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros miembros.



# 53%

de los hombres con discapacidad y el 20% de las mujeres con discapacidad están empleados, en comparación con los hombres sin discapacidad (65%) y las mujeres sin discapacidad (30%).

# Mil millones de personas

(alrededor del 15% de la población mundial) tienen algún tipo de discapacidad.

# 70 millones de personas

requieren sillas de ruedas en todo el mundo, pero sólo 5% -15% de las personas tienen acceso.

# 50%

de los discapacitados no pueden pagar por la atención salud, en comparación con un tercio de las personas sin discapacidad.

# 4x

Los niños con discapacidades tienen casi cuatro veces más probabilidades de experimentar violencia en comparación a los niños sin discapacidades.

## El Día Internacional de las Personas con Discapacidad

Muchas normas ISO apoyan los objetivos del Día Internacional de las Personas con Discapacidad, celebrado por las Naciones Unidas cada año el 3 de diciembre. La jornada tiene como objetivo aumentar la conciencia y la comprensión de problemas y las tendencias de discapacidad y movilizar el apoyo a la acción práctica en todos los niveles, con y para las personas con discapacidad.

## Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad

Este año se cumple el quinto aniversario de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD). La CDPD reconoce que la existencia de barreras constituye un componente central de la discapacidad. Las normas ISO pueden ayudar a romper esas barreras proporcionando a los fabricantes y proveedores de servicios las directrices sobre cómo diseñar productos accesibles para todos..



# educar

## la brecha para los discapacitados

### Por qué importan las normas ISO

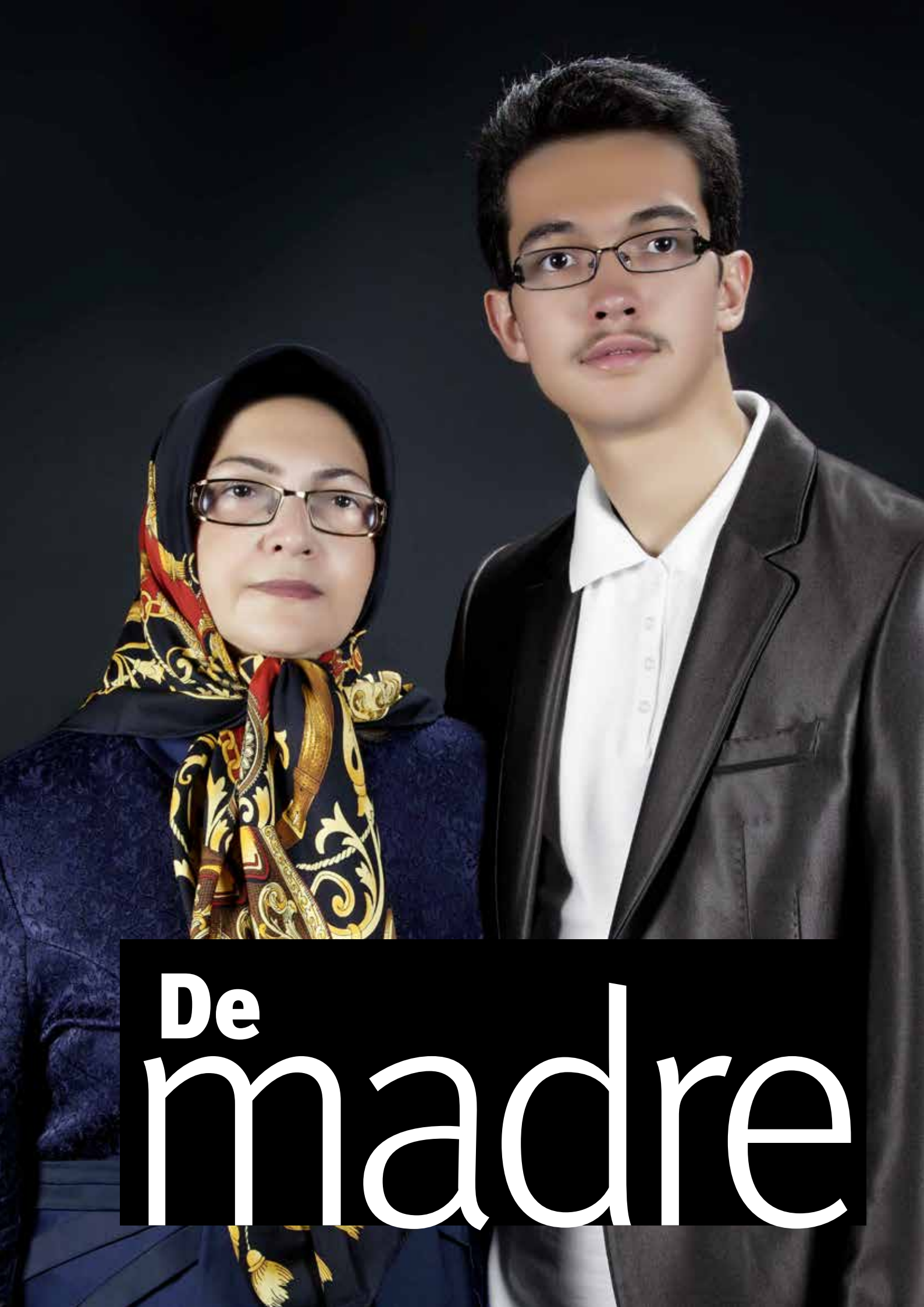
La amplia cartera de normas ISO en materia de accesibilidad tiene como objetivo mejorar la seguridad y calidad de vida para todos. Comprende normas relativas al medio físico o la información y tecnología de las comunicaciones, así como normas de productos específicos relacionados con las sillas de ruedas u otros dispositivos para mejorar la movilidad.

La Guía ISO/IEC 71:2001, *Directrices para los desarrolladores de normas para abordar las necesidades de las personas mayores y las personas con discapacidad*, ayuda a garantizar que las normas tengan en cuenta las diferentes necesidades de las personas con discapacidad. Una nueva edición estará disponible a finales de 2014.

### Por qué normas deben abordar la accesibilidad

- **Tendencias demográficas mundiales:** El número y el porcentaje de personas en todo el mundo en los grupos de más edad están aumentando y lo harán en las próximas décadas.
- **La discapacidad es dinámica:** La discapacidad abarca segmentos cada vez más amplios de la población en el curso o durante los períodos de sus vidas, incluyendo a las personas que no tuvieron una discapacidad en etapas anteriores.
- **Mejoras en el diseño del producto:** Las demandas con respecto a la facilidad de uso de los productos han aumentado, resultando en mejoras en la facilidad de la interacción entre un usuario y un producto, sistema o medio ambiente.
- **Políticas y reglamentos públicos:** Las políticas de compras de los organismos públicos enfatizan cada vez más en la accesibilidad de los productos y servicios, y estipula los requisitos de accesibilidad como condición para tener éxito en las licitaciones públicas.
- **Consideraciones financieras:** Los costos para la inclusión de aspectos de accesibilidad en el diseño de productos, sistemas y entornos desde el principio son significativamente inferiores a la adaptación posterior para cumplir con esos requisitos. Por ejemplo, se estima que para asegurar plena conformidad con las normas de accesibilidad en los edificios públicos nuevos se suma generalmente sólo 1% al costo, que es significativamente más barato que la adaptación de los edificios existentes en el futuro.

Fuentes: OMS/Banco Mundial (2011), Informe Mundial sobre Discapacidad, p. 173  
*The Lancet*, julio 2012.



**De**  
**madre**

Cuando su madre empezó a dedicarse a la normalización internacional, Pedram Honari era aún muy pequeño y pronto se sintió abandonado. Fue sólo cuando tuvo que hacer una presentación para su escuela que Pedram finalmente se reconcilió con la importancia de la normalización.

Cuando tenía tres años mi madre, Mojdeh Rowshan Tabari, comenzó a trabajar como secretaria del comité técnico ISO/TC 217, que establece las normas para la industria de los cosméticos. Era seria y trabajadora, a menudo estaba fuera del país para asistir a las reuniones de ISO. Yo sólo era un bebé en ese entonces. Anhelaba la presencia de mi madre, pero no podía verla por varios días. A menudo preguntaba donde fue, y me respondían con toda naturalidad: "Esta en el extranjero en una reunión de ISO". ISO y las normas fueron entre las primeras palabras que he escuchado y se me grabaron.

Incluso antes de empezar la escuela, yo era capaz de identificar los logos de ISO e ISIRI ya que había una gran cantidad de papel con membretes en nuestra casa. Hice preguntas y aprendí rápidamente. Recuerdo cuan impresionada y sorprendida quedó la familia cuando les expliqué el significado de estos logotipos.

# a hijo

## Un capricho del destino

Por un extraño conjunto de circunstancias, en 2008, cuando tenía 12 años, nuestra escuela organizó una conferencia de ciencias, a raíz de una sugerencia que hizo mi madre. Los organizadores elaboraron una lista de 23 temas, que incluían nuevas energías, contaminación ambiental, coloides, vitaminas, el Instituto Pasteur de Irán, la aplicación de la ciencia en los gobiernos locales y el Instituto de Normalización e Investigación Industrial de Irán (ISIRI), el organismo nacional de normalización de Irán y miembro de ISO por el país. Elegí concentrarme en ISIRI para mi trabajo de investigación, porque yo tenía mucha curiosidad acerca de la normalización, quería aprender más, comprender para que servían las normas y sobre todo entender que hizo que mi madre se apasionara tanto con ellas para dedicarles todo su tiempo y energía.

Mis padres me ayudaron a localizar la página web de ISIRI, que me proporcionó una amplia información para mi trabajo. También me encontré con el mensaje de Día Mundial de la Normalización 2007, escrito por los líderes de las tres principales organizaciones internacionales de normalización, ISO, la Comisión Electrotécnica Internacional (IEC) y la Unión Internacional de Telecomunicaciones (ITU), que trataba sobre las normas y los ciudadanos, que era interesante para todos.

## Uniéndolos

A medida que profundizaba en mi investigación para este trabajo, se abrió para mí un mundo completamente nuevo y he aprendido mucho acerca de las normas, sobre ISIRI e ISO. Comprendí por fin por qué eran tan importantes para mi madre y tan esenciales para todos nosotros. Utilicé para mi conferencia varias frases del mensaje que encapsulaba los aspectos más significativos de la normalización, para demostrar que “Un mundo sin normas se detendría pronto. El transporte y el comercio se paralizarían. El Internet simplemente no funcionaría. Cientos de miles de sistemas que dependen de tecnologías de la información y la comunicación podrían fallar o caer [...]”.

A lo largo de mi presentación, expliqué, en términos generales, la normalización, su propósito y cómo las normas nacionales e internacionales son indispensables. Mostré a mis compañeros la marca de las normas nacionales iraníes, la etiqueta iraní de productos certificados, animándoles a comprar y utilizar sólo los productos que llevan esta etiqueta. Al final de mi presentación, en conclusión, emití una propuesta.



Incluso antes de  
empezar la escuela, yo  
era capaz de identificar  
los logos de ISO e ISIRI.



## Una propuesta original

Mi idea era crear en la escuela un “comité estudiantil de normalización” para informar a los estudiantes acerca de la importancia de las normas y de la marca nacional de normalización y animarles a desarrollar y aplicar sus propias normas para la protección de la salud y seguridad en las escuelas. Argumenté que este comité puede ser utilizado para preparar expertos con conocimiento de normalizadores tan necesarios para la sociedad en el futuro.

Durante la conferencia, se presentaron 28 exposiciones y 38 afiches. Mi reporte y los presentados por algunos de mis compañeros causaron un gran revuelo entre los directivos escolares que se apresuraron a alentarnos.

Desde entonces, Allameh Tabatabaei Middle School, ha organizado la sexta Conferencia Estudiantil de Ciencias, y me complace decir que nuestros directivos escolares aprobaron la creación de un “comité de normalización estudiantil “. También acordaron celebrar por primera vez una conferencia sobre normas en 2014, dado el número de disciplinas científicas a las que se refieren y el papel fundamental que desempeñan en nuestras vidas. Aprovecho esta oportunidad para agradecer a nuestros directores de la escuela y todos los que han apoyado estas iniciativas. Espero que la experiencia de mi escuela animará a otras escuelas de todo el mundo a seguir su ejemplo.

## En busca de mentores

Ahora tengo 17 años y estoy preparado para comenzar la universidad el próximo año. Me gustaría ampliar mi idea de establecer una cooperación con los especialistas en normalización en las escuelas y universidades con la ayuda de mi madre. Creo firmemente que los estudiantes serán a la vez desarrolladores como usuarios de las normas del futuro, por lo que necesitan tener acceso hoy a información valiosa sobre la normalización. Pero voy a necesitar ayuda y agradecería cualquier consejo sobre cómo podría cumplir con mi objetivo. ML/VR



# ¿Es usted un *geek* de las #normas?

¿Le han dicho alguna vez que usted es un poco “demasiado” apasionado por las normas?

Ya sean que formen parte de su trabajo o que simplemente usted crea que son una gran idea, aquí encontrará nueve signos de que usted o sus amigos, pueden ser geeks de las normas.

## ¿Cree que es un experto en normalización?

Entonces pruebe sus conocimientos en este cuestionario preparado por  
@ISOConsumers  
<http://fb.me/WPX8GW4j>

### ¡Dígalos a viva voz!

Cuando publicamos esto en los medios sociales, muchos de ustedes orgullosamente compartieron su amor de las normas..  
Entonces, ¿es usted un *geek* de las normas?

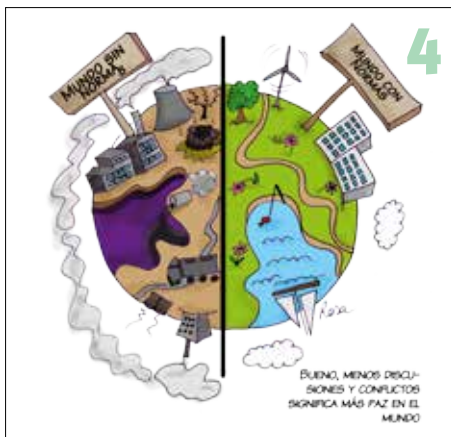
**f Joel Saldanha:** Muy cerca de convertirme en uno... pronto...

**in Paulo Ramos:** No un *geek*... ¡pero un amante! ¿Por qué no?!

**in Maria Christina Rousson:** Soy una *geekette* de 9001, ¡definitivamente!

**in Carl-Magnus Fahlcrantz:** Admito. He intentado dejarlo, pero es más fuerte que yo.

**f Donna Bromfield:** Cuando se le pregunta su opinión, ¡usted responde citando la sección exacta de la norma ISO!



## 9 señales de usted puede ser un geek de las normas:

- 1 Sus amigos le han oído decir demasiadas veces: "¿Sabían que hay una norma para eso?!"
- 2 Se sorprende hablando en cifras.
- 3 Las personas lo miran raro cuando, incapaz de resistir, les pregunta cuáles son las normas que están utilizando.



- 4 Usted cree que el mundo sería un lugar mucho mejor si todo el mundo utilizara las normas.
- 5 Usted tiene un millón de ideas para nuevas normas que está convencido de que el mundo las necesita.
- 6 Sabe el significado de CT y puede distinguir entre un CD y un DIS (jerga interna de ISO!).



- 7 Usted se emociona por la noticia de que una nueva edición de la norma ISO 9001 se acerca.
- 8 Siente el impulso de explicar sobre su importancia a cualquiera que le mira fijamente con ojos vacíos cuando usted dice que trabaja con normas.
- 9 De hecho, tiene una norma favorita.



# Un impluuuuuso de energía para Costa Coffee

Después de aplicar la norma ISO 50001 (sistemas de gestión de la energía) en su emplazamiento de mayor consumo energético - en Lambeth, al sur de Londres - Costa Coffee, la cadena de café más grande del Reino Unido, ha conseguido reducir su consumo de energía en 16%, mientras su producción y sus resultados aumentaron.



Desde los tostadores de granos de café hasta los equipos de envasado, e incluso la cafetera en la sala del personal, ISO 50001 ayudó a Costa a aprovechar todas las oportunidades de ahorro de energía y tener un impacto significativo. Aquí Oliver Rosevear, Responsable ambiental y energético de Costa, comparte con nosotros el porqué, el cómo y qué hay detrás de su éxito.

## ¿Porqué ISO 50001?

Nuestra producción de café tostado ha incrementado significativamente en los últimos años (triplicándose desde 2009). La disponibilidad de gas y electricidad es limitada en Londres, sentimos que había una necesidad real de ampliar la operación sin incrementar nuestro consumo de energía. La norma ISO 50001 nos ha proporcionado un marco para desplegar nuestro programa de reducción de consumo de energía.



## Iniciativas adoptadas

- Incorporación de un nuevo torrefactor, más moderno
- Renovación de los compresores de aire con modelos más eficientes
- Progresiva sustitución de las lámparas defectuosas con lámparas LED
- Implementación de un programa de compromiso de los empleados
- Una revisión del proceso de torrefacción para identificar ahorros por eficiencia

## Desafíos y soluciones

El principal reto es establecer una cultura de eficiencia energética en el sitio. Los primeros resultados mostraron al equipo directivo los beneficios del programa. Este enfoque "de arriba hacia abajo" ha dado lugar a una verdadera participación en todas las actividades.

Otro reto era garantizar que el papeleo se mantenga en línea con los requisitos de ISO. Por suerte, nuestro Gerente de Calidad, que tenía experiencia con las normas de gestión de calidad ISO, nos ayudó a cumplir con todos los criterios ISO.

## Requisitos para el personal

Los Gerentes de Calidad y Mantenimiento tienen la responsabilidad del sistema ISO en el sitio. Sin embargo solicitaron la asistencia del Jefe del equipo de Energía y Medio Ambiente de Costa. El equipo de Gestión de Torrefacción también se comprometió a participar en la revisión por la dirección y asegurar que se implementen los cambios de manera oportuna.


## Principales resultados

- Reducción del 32% de la energía utilizada para tostar una tonelada de café en comparación con el 2009
- Auditoría independiente del programa de reducción de energía de Costa
- Eliminar la necesidad de desplazar parte de la producción fuera de Londres y lejos del patrimonio de Costa

## Consejos y sugerencias

- Asegúrese de contar con el compromiso de la dirección.
- Designar a las personas adecuadas para implementar y mantener el programa a diario.
- Reconocer el papel de los miembros del equipo en la reducción de la energía consumida en las operaciones.

Y recuerde, es más fácil y más barato cambiar su comportamiento que su equipo. [ML](#)



ISO 50001 nos a proporcionado una estructura para desplegar nuestro programa de reducción de energía.

## La nueva frontera

Si muchos consideran al planeta Marte como la “próxima frontera”, se ha superado otra frontera en el espacio. La NASA anunció recientemente que su nave espacial, Voyager 1, el objeto más distante de la humanidad, rompió el espacio interestelar. Tomó 36 años (de 1977 a 2013) para que el Voyager 1 alcance la frontera del espacio interestelar - un lugar más de 17 mil millones de kilómetros de distancia de nuestro sol.

Para gestionar este tipo de proyectos de larga duración y lanzar esas naves espaciales resistentes, la NASA utiliza muchas de las normas ISO, desde ISO 9001 (gestión de calidad), ISO 14001 (gestión ambiental), así como normas ISO específicas para el sector en áreas tales como la calibración y la reducción de desechos espaciales.

Las Normas Internacionales son esenciales para asegurar que tales programas puedan ser integrados con fiabilidad de una manera rentable, y los expertos de la NASA están activamente involucrados en el desarrollo de las normas ISO, en particular mediante el comité técnico ISO/TC 20, *Aeronaves y vehículos espaciales*. La demanda internacional de cooperación en la exploración e investigación del espacio exterior, con el desarrollo de la capacidad de las telecomunicaciones, la previsión meteorológica, la navegación, etc., está fomentando un mercado espacial comercial en expansión, dando lugar a una base de clientes internacional de productos aeroespaciales. Es importante que el sector de la industria, los gobiernos, usuarios, grupos de interés público, proveedores, fabricantes y otras partes interesadas contribuyan a las Normas Internacionales para facilitar este mercado global.



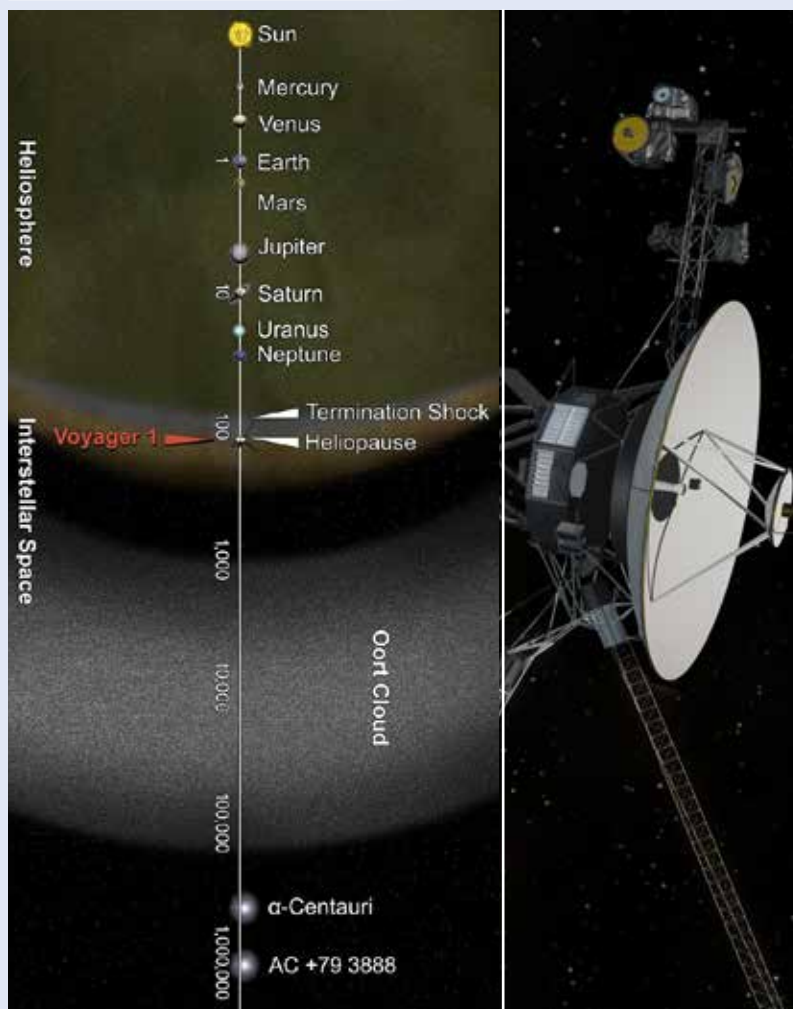
## Précision accrue pour les produits laitiers

El trabajo conjunto entre ISO y la Federación Internacional de Lechería (FIL) ha dado lugar a una importante actualización de una norma analítica clave para el sector global de los lácteos.

La norma ISO 9622|IDF 141 contiene directrices para ensayos de la leche y los productos lácteos con instrumentos de infrarrojo. Estos instrumentos se utilizan ampliamente en laboratorios y fábricas de productos lácteos en todo el mundo. La nueva versión ahora también cubre completamente el uso de la tecnología de rayos infrarrojos de Fourier (FTIR), que mejora el análisis de rutina de la composición de la leche, de acuerdo con Paul Sauvé, un experto de FIL.

Los analizadores FTIR miden el espectro completo de infrarrojo, mientras que la descripción de la antigua norma se limitaba a longitudes de onda más tradicionales”, explicó. “Esto significa que podemos ser más precisos con la grasa y las mediciones de proteínas y los ensayos de más componentes, tales como urea y agua adicional”

FIL e ISO han estado trabajando juntos durante muchos años para desarrollar y publicar los métodos normalizados de análisis y muestreo para la leche y otros productos lácteos.



Fuente: NASA/JPL-Caltech

# Navegue en línea a través de **4 000 símbolos gráficos de ISO**

Desde la seguridad del agua y signos de información pública hasta los símbolos de automóviles y de equipos, ahora se puede navegar en línea por más de 4 000 símbolos gráficos de ISO en la Plataforma de navegación en línea (OBP).

Seleccione y elija cualquier símbolo o colección disponible, o compre el portafolio completo de símbolos gráficos de ISO por un precio reducido especial. Lo mejor de todo, usted puede ver los símbolos en forma de viñeta antes de hacer su compra.

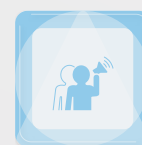
Si usted es una pequeña empresa o una gran empresa, la OBP actuará como una “ventanilla única”, que le proporciona un acceso rápido y fácil a la mayor colección de símbolos gráficos. ¡Todo está en sus manos! Localizar un símbolo esta solo a una búsqueda del navegador de distancia - en un conveniente único lugar en línea.

## Valor agregado

Los suscriptores serán capaces de:

- Obtener símbolos nuevos y actualizados en su colección, sin costo adicional
- Descargar los símbolos en una cantidad infinita de veces y en formatos de alta resolución, tales como EPS y AI
- Buscar por el número de referencia del símbolo, categoría o palabra clave

Por una tarifa plana de un año, se puede acceder a estas colecciones de símbolos gráficos desde cualquier ordenador o tablet, siempre y cuando tenga una conexión a Internet. ¿No necesita una colección entera? También puede comprar símbolos individuales a medida que los necesite.



Descubra nuestra colección de símbolos en línea:

[www.iso.org/iso/graphical\\_symbols](http://www.iso.org/iso/graphical_symbols)



Arriesgarse  
...o no

**ISO/IEC 27001**  
es la respuesta