

## Una visión desde la Secretaría General de la ISO sobre la importancia de la normalización para los países en desarrollo<sup>1</sup>

Entrevista a Sergio Mujica<sup>2</sup>

*¿De qué manera los estándares internacionales ISO aportan valor a la economía, sociedad y comercio internacional de los países en desarrollo?*

El comercio es una herramienta vital en las economías en crecimiento, eleva el nivel de vida y empodera a las personas para salir de la pobreza. El flujo de bienes y servicios entre países sigue siendo uno de los impulsores más importantes de la creación de empleo y la prosperidad. De hecho, una creciente evidencia revela que los países más abiertos al comercio crecen más rápido a largo plazo y tienen mayores ingresos per cápita que los que permanecen cerrados. Para los países en desarrollo en particular, la integración en los mercados mundiales es vital para lograr un crecimiento equitativo y contribuir a los objetivos de desarrollo global.

El Acuerdo de Obstáculos Técnicos al Comercio (OMC-OTC) de la Organización Mundial del Comercio tiene como objetivo evitar la creación de obstáculos innecesarios al comercio. Alienta encarecidamente a los miembros de ISO a basar sus reglamentos técnicos en Normas Internacionales como un medio para facilitar el comercio. Además, los miembros de la OMC deben participar en los organismos internacionales de normalización, como ISO, para garantizar que las normas desarrolladas a nivel mundial sean el re-

1. Entrevista realizada el 15 de enero de 2020 por Marcia Almeida-Guzmán, docente del Área Académica de Gestión de la Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador, y sistematizada por María Lazarte (Team leader, media and engagement, communications), de ISO Central Secretariat.
2. Secretario General de la Organización Internacional de Estandarización (ISO).

sultado del mayor consenso posible y sean aceptables para el mayor número de países.

Las normas internacionales son facilitadores del comercio, no solo porque pueden ayudar a reducir los costos de transacción relacionados con las medidas técnicas de obstáculos al comercio (OTC), sino también porque facilitan el acceso al mercado. Existen muchas y significativas barreras comerciales que impiden que los países obtengan todos los beneficios del comercio.

Los resultados demuestran consistentemente que los beneficios económicos tangibles provienen del uso de las normas ISO. Estas normas cubren casi todos los sectores de actividad, incluida la agricultura, la construcción, la fabricación, la ingeniería y la gestión de la calidad. Las normas también tienen el potencial de conferir ventajas competitivas específicas.

*¿Cuáles considera que son las necesidades futuras de los países latinoamericanos en cuanto a normalización?*

ISO realiza una encuesta anual de evaluación de necesidades con todos sus miembros para determinar cuáles son sus necesidades. Al analizar las respuestas recibidas, vemos que los países latinoamericanos priorizan áreas como la seguridad alimentaria, la gestión de calidad y la economía circular. Estas áreas de estandarización están vinculadas a sus prioridades nacionales y pueden considerarse tanto necesidades actuales como futuras.

*¿Cuáles han sido las estrategias de ISO para insertar a los diferentes sectores de la industria y lograr que los estándares internacionales se consideren herramientas estratégicas de gestión que generan beneficios?*

ISO opera con cuatro principios clave que guían el desarrollo de estándares. Estos principios ayudan a garantizar que las normas respondan a una necesidad global expresada por sectores relevantes, incluida la industria. Los principios son:

### **1. Las normas ISO responden a una necesidad en el mercado**

ISO desarrolla un nuevo estándar basado en una solicitud de la industria u otras partes interesadas, como los grupos de consumidores. Por lo general, un sector o grupo de la industria comunica la necesidad

de un estándar a un miembro de ISO, que luego lo incorpora al foro de ISO.

**2. Las normas ISO se basan en la opinión de expertos mundiales**

Los estándares ISO son desarrollados por grupos de expertos de todo el mundo. Estos expertos trabajan juntos en comités técnicos, negociando todos los aspectos de la norma, incluido su alcance, definiciones clave y contenido, y finalmente alcanzando un consenso

**3. Las normas ISO se desarrollan a través de un proceso de múltiples partes interesadas**

Los comités técnicos están compuestos por expertos de la industria relevante, pero también de asociaciones de consumidores, academias, organizaciones no gubernamentales y gobiernos.

**4. Las normas ISO se basan en el consenso.**

Las normas ISO se desarrollan utilizando un enfoque basado en el consenso y se tienen en cuenta los comentarios de todas las partes interesadas.

ISO tiene una cartera combinada de más de 22.000 estándares. Nuestros estándares están orientados al mercado y se aplican a todos los sectores industriales imaginables. Tomemos, por ejemplo, la industria de la construcción. Existen más de 1.000 estándares para la industria de la construcción en todo, desde el tipo y el estado del suelo en el que se encuentran los edificios, hasta los materiales y procesos necesarios para construir el techo. Estos incluyen no solo niveles mínimos de seguridad y rendimiento, sino también una serie de métodos de prueba de resistencia. Solo en este sector, las normas ISO son herramientas estratégicas para la planificación involucrada en la construcción y para garantizar que el entorno construido sea seguro y resistente. Juntas, estas normas ISO resultan en costos de mantenimiento reducidos a largo plazo y mayor seguridad para los ocupantes.

*¿Qué estrategias debería tener en cuenta una organización para lograr sostenibilidad de los sistemas de gestión implantados y certificados?*

El estándar del sistema de gestión de ISO (MSS) proporciona un conjunto integral de requisitos que permiten a una organización crear un sistema de gestión eficaz. La implementación de un MSS afecta a toda la organización

desde el principio. Si se persigue con total dedicación, resulta en una profunda transición organizacional hacia una cultura de mejora continua. Esta transición requiere una mejora en la forma en que funciona una organización y una mayor efectividad y eficiencia en el uso de los recursos.

Un MSS es implementado por personas. Es por eso que la comprensión de los beneficios de un MSS por parte de todo el personal es clave. Es el medio por el cual los empleados pueden esforzarse por mejorar constantemente sus capacidades para ofrecer buenos resultados. Si bien la certificación para un MSS otorga reconocimiento externo, no debe usarse únicamente con fines de *marketing*. Las organizaciones deben estar totalmente comprometidas con el desarrollo y la implementación de un MSS para mejorar continuamente su efectividad e idoneidad. Tal enfoque irá lejos para conseguir apoyo y compromiso en todos los niveles.

Desde la perspectiva del cliente, es importante que la organización establezca estrategias para mejorar sus servicios o productos, y que el vínculo entre el uso de un MSS y la mejora continua del servicio / producto se haga claro y se comunique externamente.

*¿Qué estándares internacionales se deberían priorizar como política pública para promover el crecimiento del ámbito público y privado en los países en desarrollo?*

Las normas internacionales, por su propia naturaleza, son instrumentos poderosos de gobernanza debido a los efectos que su uso puede tener sobre los bienes, servicios y calidad de vida. En el sector privado, por ejemplo, las normas crean incentivos de mercado para que los actores sigan prácticas aceptadas internacionalmente al aplicar presión competitiva (al tiempo que permiten una competencia leal) y alientan la innovación y el crecimiento a través del desarrollo tecnológico. En el sector público, por otro lado, las normas internacionales pueden permitir una mayor transparencia y competencia en la contratación pública y proporcionar requisitos esenciales para la industria a través de su referencia en regulaciones y leyes.

En cualquier contexto, las normas internacionales son herramientas eficientes y rentables. Pueden proporcionar requisitos detallados de seguridad, proceso o rendimiento en la orientación de políticas o legislación, sin complicarlo excesivamente con información técnica extensa. Y finalmente, hay

una serie de paralelos importantes entre las buenas prácticas de formulación de políticas y las buenas prácticas de estandarización. Esto ha llevado a que el uso y la referencia de las normas internacionales se consideren cada vez más como una parte constitutiva de las buenas prácticas regulatorias y la buena gobernanza pública. Por ejemplo, las características comunes de una buena formulación de políticas y buenas prácticas de estandarización incluyen apertura, transparencia, efectividad, relevancia global, consenso y aportes de la opinión de expertos, un criterio clave para ambos, ya que la política / norma responde a una necesidad verificada.

Asegurar la aceptación de los interesados también es una parte esencial de las buenas prácticas de formulación de políticas. ISO enfatiza en la importancia de la participación de los interesados y cree que es esencial que estos puedan expresar sus necesidades en los esfuerzos de desarrollo de estándares relacionados con las políticas públicas. Las normas internacionales ISO ya cuentan con el apoyo de una amplia gama de partes interesadas, incluidos los gobiernos, la industria, los consumidores y más, lo que puede ayudar a garantizar un alto nivel de aceptación de la orientación política o la legislación.

No corresponde a ISO determinar qué estándares deben priorizarse para promover el crecimiento público y privado porque estas necesidades variarán de un contexto de país a otro. El aspecto importante es garantizar que haya un diálogo entre los organismos nacionales de normalización (los miembros de ISO) y las instituciones públicas pertinentes para que las normas puedan incorporarse o adoptarse como herramientas para responder a una necesidad específica.

*¿Qué mecanismos considera que deben implementar los gobiernos para fomentar la cultura de calidad en Latinoamérica?*

El primer paso es considerar el término “calidad”. Muy a menudo, como consumidores de productos y servicios, damos por sentado que el producto o servicio dado ha sido probado y es apto para su propósito. ¿Qué pasaría si el automóvil que conducía no hubiera sido controlado por calidad? ¿Estaría seguro de que el automóvil no se descompondría, causando lesiones corporales o incluso la muerte? Las necesidades de los consumidores, ya sean de servicios o productos públicos, deben ser priorizadas, y los compradores

deben poder confiar en que los productos y servicios harán lo que se espera cuando los compren.

La cultura de calidad en el contexto ISO significa aplicar los principios de gestión de calidad. Esto significa esencialmente que se ha incorporado la filosofía de la mejora continua. Al hacerlo, crea un sistema que permite a una empresa u organización (pública o privada) mejorar su competitividad y satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes. De esta forma, los procesos se optimizarán y los riesgos (tanto en términos de impactos negativos como de oportunidades) se identificarán y se anticiparán por adelantado.