

ISSN 1687-7538

**Oficina Nacional de Normalización**  
Ministerio de Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente

**No. 05/2020**

# **Boletín Páginas Seltas**

**Centro de Gestión y Desarrollo  
de la Calidad**

- ✓ CGDC publica
- ✓ Notibreves NC
- ✓ Notas On line



## **Créditos**

Análisis y redacción ICT: Ing. Caridad V. Hernández de la Torre  
Selección de Contenido y Análisis de la información: Equipo de Redacción  
Corrección y edición: Ing. Caridad V. Hernández de la Torre  
Digitalización: Lic. Isis Pedraza Sánchez

Los artículos firmados no expresan necesariamente la opinión del boletín PÁGINAS SUELTAS. Los autores son los únicos responsables de los criterios por ellos emitidos.

Se permite la reproducción total o parcial de los materiales aquí publicados siempre y cuando se indique la fuente.



## La Normalización en los tiempos de la Covid-19. Gestión de Riesgo

**Tomado de:** Conferencia "Gestión del Riesgo"

**Promovida por:** Oficina Nacional de Normalización (ONN), órgano rector de la Normalización, Metrología y Calidad de la República de Cuba y el Centro de Gestión y Desarrollo de la Calidad (CGDC).

**Impartida por:** Ing. Héctor García López, MSc. (autor)

**Coautores:** MSc. Nuria Dávila Fernández; EPG. Tania Pevida Fernández y Pedro L. Rodríguez Valdés.

La temática de la percepción y gestión de los riesgos alcanza hoy en día una vigencia de gran interés. Como es conocido a nivel global la humanidad se ve afectada por la pandemia de la COVID-19.

Cada uno de nosotros ha de conocer como evaluar los riesgos asociados a esta enfermedad, las buenas prácticas que debemos asumir y cómo están abordadas las mismas en las normas y legislaciones vigentes.

El pensamiento basado en el riesgo, aunque ha estado presente desde hace muchos años como una herramienta vital para la prevención de situaciones no deseadas, a partir de 2015 ha impactado de manera significativa en la Gestión Organizacional.

Pretendemos analizar cuáles son los principios y directrices de la gestión del riesgo según la Norma Internacional ISO 31000:2018 y divulgar su práctica, en función de facilitar la percepción y evaluación del riesgo en situaciones que no se limiten a los Sistemas de Gestión Normalizados, sino extendiendo su aplicación a cualquier actividad o sector, e incentivar la incorporación de estas directrices, técnicas y herramientas en la práctica cotidiana, en un contexto que va de lo global hasta lo regional, comunitario y laboral.

La Norma ISO 31000 y la Organización Mundial de la Salud (OMS), abordan el concepto de riesgo. La OMS se refiere a los riesgos que generan daños en la salud de los seres humanos, mientras que la norma considera todos los que inciden sobre los objetivos y metas de la organización y las personas.

La existencia de un riesgo, siempre estará condicionado por factores o aspectos que le dan origen, relativos a las diferentes disciplinas. Por ejemplo:

### Aspectos

- Desde el punto de vista del riesgo, aspecto con una perspectiva de disciplina ambiental, es un elemento de las actividades, productos o servicios de una organización que interactúa o puede interactuar con el medio ambiente.
- Cuando lo asociamos a la salud y seguridad del trabajo, se puede ver este aspecto como un peligro que sería la fuente potencial para causar lesiones y/o deterioro de la salud, como es el caso de la situación actual, en que la pandemia representa un peligro dentro de estos riesgos posibles que existen.

- Cuando hablamos de inocuidad de los alimentos, se refiere a un agente químico, biológico o físico que esté presente en un alimento o en las condiciones que éste pueda hallarse, que puede ocasionar un efecto adverso para la salud.

- De igual forma, para la calidad y los requisitos que están relacionados con los productos y servicios y que inciden en la satisfacción del cliente, son aspectos que se deben considerar como riesgos y prever la ocurrencia de los mismos.

Por supuesto que todo riesgo está asociado al impacto que provoca sobre los objetivos que nos hemos trazados y las metas de la organización, que se ven afectados precisamente por ese impacto, que puede ser tanto positivo como negativo, con énfasis en los negativos, por ser los que dañan e interfieren en el cumplimiento de nuestros objetivos y metas.

Siendo consecuentes con los aspectos relacionados con estas disciplinas tomados como ejemplo, ¿qué impactos provocan?:

**Impactos**

- Para la situación ambiental, genera un cambio en el medio ambiente, que puede ser adverso o beneficioso, asumamos que, si hay una sequía y llueve, o hay un temporal o un ciclón, la lluvia beneficia la situación hidráulica del país, pero generalmente también viene asociada con algunos daños, como pueden ver es una forma en que impacta en los aspectos ambientales.
- En el caso de la salud y seguridad del trabajo, el impacto estaría dado cuando se producen incidentes o accidentes en el trabajo, daños o enfermedades profesionales que se presentan en los integrantes del colectivo
- En el caso de la inocuidad alimentaria, por existir productos no inocuos, originarían enfermedades en las personas por la presencia de estos peligros en los alimentos.
- Si se trata de la calidad, el impacto sería por supuesto la pérdida de los productos y servicios de excelencia, desviaciones y no conformidades y la no satisfacción en los compromisos con los clientes.

	Aspecto/ Peligro	Impacto
SGA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vertimientos al agua</li> <li>• Emisión al aire</li> <li>• Generación de residuos y/o subproductos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contaminación de las aguas</li> <li>• Contaminación del ambiente</li> <li>• Contaminación del producto</li> </ul>
SST	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Irregularidades y desnivel en el piso</li> <li>• Interruptor eléctrico</li> <li>• Iluminación insuficiente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Caída de las personas</li> <li>• Contactos con el fluido eléctrico</li> <li>• Daños a la visión</li> </ul>
SGIA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plaguicidas en vegetales</li> <li>• Salmonella en huevo</li> <li>• Espinas/huesos en alimentos elaborados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enfermedades de transmisión por alimentos (ETA)</li> <li>• Daños físicos al consumidor</li> </ul>
SGC	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incumplimientos en plazos de entrega</li> <li>• No considerar requisitos legales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clientes insatisfechos, pérdida de clientes</li> <li>• Incumplimiento de requisitos legales</li> </ul>

O sea, que se pueden observar en la columna derecha para cada uno de los aspectos expuestos, los impactos que tienen asociados.

Pero existen otros riesgos que afectan la gestión organizacional o personal, como aquellos que tienen que ver con la seguridad y las legislaciones.

Por ejemplo, siempre vemos que los órganos que se dedican a la supervisión del plan de prevención de riesgos, tienen muy en cuenta lo relacionado a los robos, o sea, como pueden ver:



- La vulnerabilidad en cercas perimetrales para que no existan violaciones en accesos físicos a las instalaciones por agentes externos a los bienes de la organización,



- Los casos de corrupción y soborno son aspectos del riesgo a los que están sometidas las diferentes formas de gestión y que son en extremo importantes.

Otros están asociados a los desastres naturales, situaciones de contingencia que en la mayoría de los casos se presentan de manera inesperada, como pueden ser: terremotos y tornados, así como ciclones, tormentas tropicales, monzones, que en ocasiones podemos identificar con un umbral muy estrecho, pero que de todas formas tenemos que adoptar las medidas de prevención necesarias.



Otros son consecuencia de accidentes tecnológicos como:

- Los desastres de Chernóbil, Fukushima y de Seveso (Italia)
- De origen biológico como el cólera, la peste bubónica, el Ébola y la Gripe Española y más recientemente la COVID-19 que hoy castiga a la humanidad y ha alcanzado connotación mundial.



Todas ellas influyen en las instalaciones de salud, la capacidad para atender a los enfermos y su repercusión en las economías nacionales.

Existen además otras normas que abordan el riesgo, para: los equipos médicos, las Tecnologías de la información, inocuidad de los alimentos, seguridad y salud del trabajo, la gestión energética, calidad, antisoborno, continuidad del negocio y gestión ambiental, entre otros.

Para que exista un riesgo tiene que existir una fuente, en el caso de la pandemia, el virus, es un elemento que por sí solo o en combinación con otros, tiene el potencial de generar el riesgo, la fuente del riesgo en este caso es SARS-CoV-2 y luego necesita de un evento, es decir la ocurrencia o cambio de un conjunto particular de circunstancias, representado por la contaminación de las personas, teniendo como vehículo el roce de las personas, los alimentos, las cosas en general, dando lugar a la infestación y la propagación de la enfermedad COVID-19, hasta que llegue a alcanzar magnitudes de tipo pandemia, ocasionando como consecuencia la afectación de la salud mundial.

La posibilidad de que esto suceda o no, depende de la existencia y cumplimiento de los controles que seamos capaces de identificar, por eso cuando estamos midiendo o evaluando un riesgo, tenemos que medirlo fundamentalmente basándonos en la consecuencia o severidad que éste produce y en la probabilidad de que ocurra en una serie de riesgos que pueden manifestarse.

Una consecuencia puede ser cierta o incierta y puede tener efectos positivos o negativos, directos o indirectos sobre los objetivos de una organización o los individuos. Las consecuencias se pueden expresar de manera cualitativa o cuantitativa. Cualquier consecuencia puede incrementarse por efectos en cascada y efectos acumulativos.

Lo primero que nos plantea la norma ISO 31000 es, que la gestión del riesgo es parte de la gobernanza y del liderazgo, que contribuye a la mejora de los sistemas de gestión, al estar presente en todas las actividades de una organización e incluye por tanto, la interacción con todas las partes interesadas y considera el contexto interno y externo, incluido el comportamiento humano y los factores culturales.

# ISO 31000

- Proporciona directrices para gestionar el riesgo al que se enfrentan las organizaciones.
- **La aplicación de las directrices se puede adaptar a cualquier organización y a su contexto.**
- Proporciona enfoque común para gestionar cualquier tipo de riesgo.
- **No es específica de una industria o sector.**
- **Aplicable a cualquier actividad.**
- No está prevista para fines de certificación.

La norma ISO 31000 puede utilizarse por cualquier empresa pública, privada o social, asociación, grupo o individuo. Por tanto no es específica de una industria o sector específico. Se puede aplicar a lo largo de toda la vida de una organización y a una amplia gama de actividades, incluyendo estrategias y decisiones, operaciones, procesos, funciones, proyectos, productos, servicios y activos, así como a cualquier tipo de riesgo, cualquiera que sea su naturaleza, tanto si sus consecuencias son positivas o negativas.



Está conformada por tres pilares fundamentales: Principios, Marco de Referencia y el proceso de gestionar el riesgo.

Partiendo de los Principios, que no son más que el conjunto de valores, reglas y normativas de carácter general y universal que orientan y regulan la forma de desarrollar, enfrentar y afrontar la gestión del riesgo. El ser humano por su naturaleza es noble y estos principios consecuentemente lo son.

Se necesita además tener un marco de referencia para poder desarrollar el proceso de gestión del riesgo que a continuación explicaremos más detalladamente.

Los principios de la gestión de riesgo tienen como propósito crear valor y proteger el valor creado.



Los valores radican en los recursos humanos, financieros, materiales, culturales, están integrados a toda la organización, se adaptan según los procesos que incluye, son dinámicos, ya que cambia la tecnología, el contexto, el mercado, por cuanto han de adaptarse al entorno.

La gestión del riesgo es depositaria de las mejores decisiones sobre la base de la recopilación oportuna de información y es inclusiva, pues considera a todos los miembros de la organización.

Estos principios están presentes tanto en el marco de referencia, como en la gestión del riesgo

### MARCO DE REFERENCIA PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO

ISO Guía 73:2015

#### CONCEPTO

Conjunto de elementos que proporcionan los fundamentos y las disposiciones de la organización para el diseño, la implantación, el seguimiento, la revisión y la mejora continua de la gestión del riesgo en toda la organización.

#### Fundamentos

Política, objetivos, mandato y el compromiso para gestionar el riesgo.

#### Disposiciones

Planes, relaciones, obligación de rendir cuentas, recursos, procesos y las actividades.

Parte integrante de las políticas y prácticas estratégicas y operacionales generales de la organización.

El marco de referencia sería el conjunto de políticas y objetivos que establecen el mandato y el compromiso para gestionar el riesgo.

Serían los fundamentos y las disposiciones que la organización tiene para diseñar, implementar, dar seguimiento y mejorar continuamente la gestión del riesgo.

Y por lo tanto es parte integrante de todas las políticas y estrategias de la organización y de sus procesos operacionales.

Si se diseña e implementa el marco de referencia correctamente, asegurará que el proceso de la gestión del riesgo sea parte de todas actividades en toda la organización, incluyendo la toma de decisiones y que los cambios en los contextos externo e interno serán asumidos de manera adecuada.

La norma plantea explícitamente que no es lo mismo hablar de "gestión" del riesgo que "gestionar" el riesgo.

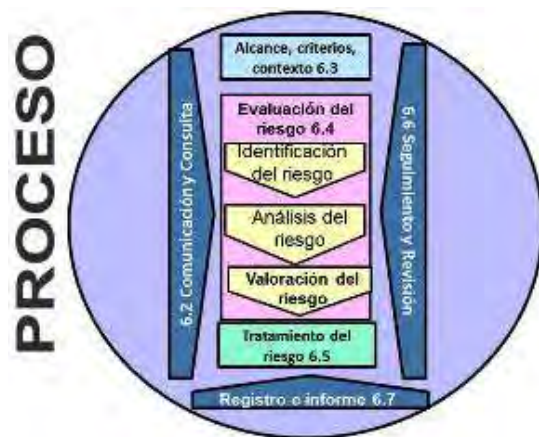


La **gestión del riesgo** (como se observa a la izquierda), se refiere al conjunto de políticas, procedimientos, instrucciones que debemos acometer para llevar a cabo la gestión del riesgo de una manera eficaz, mientras que **gestionar el riesgo** es su real cumplimiento y ejecución.

Definido el marco de referencia a partir de un análisis del contexto, se procede a la gestión del riesgo que tiene como médula espinal la evaluación del riesgo y se subdivide en tres etapas fundamentales:

1. La identificación del riesgo, es decir, encontrar, reconocer y describir los riesgos que pueden ayudar o impedir a una organización lograr sus objetivos.
2. El análisis del riesgo, es el momento en que se comprende la naturaleza del riesgo y sus características, incluyendo; cuando sea apropiado, el nivel del riesgo.
3. La Valoración del riesgo supone comparar los resultados del análisis del riesgo, con los criterios de riesgo para determinar si éste y/o su magnitud, son aceptables o tolerables, para apoyar a la toma de decisiones.

Sobre la base de esta evaluación es que después, como refiere el apartado 6.5, se decide qué tipo de tratamiento se aplicará en función de la evaluación.



Este proceso en todo su recorrido, requiere de seguimiento, revisión, así como comunicación y consulta, ya que necesita ser parte integral de la implementación del tratamiento del riesgo, a fin de asegurar que las distintas maneras del tratamiento sean y permanezcan eficaces. De todo lo anteriormente expuesto, ha de quedar evidencia documentada según establece el apartado 6.7.

Son varias las opciones de tratamiento que podemos aplicar a un riesgo.

En un caso como el de la pandemia, no es posible:

- Evitar el riesgo decidiendo no iniciar la actividad que lo genera, por tratarse de la naturaleza,
- Aceptar o aumentar el riesgo a fin de perseguir una oportunidad, pues sucumbiríamos ante la pandemia.

- Eliminar la fuente de riesgo, al no contar con una vacuna por ser un virus nuevo,
- Modificar la probabilidad
- Modificar las consecuencias
- Compartir el riesgo (incluyendo los contratos y la financiación del riesgo), pues la salud de las personas no se comparte

Pero si podemos modificar la probabilidad de ocurrencia de riesgos que se derivan de esta pandemia si nosotros establecemos los controles, empleamos los recursos necesarios y aplicamos las buenas prácticas recomendadas.

El tratamiento del riesgo puede o no reproducir los resultados esperados y producir consecuencias no previstas, e incluso introducir nuevos riesgos que deberíamos gestionar en un nuevo ciclo.

Debe quedar evidencia documentada del proceso de gestión del riesgo, ya que es parte integral de la alta dirección de la organización, ayuda en el diálogo con las partes interesadas, sirve de referencia para la toma de decisiones y permite discernir el cumplimiento de las exigencias de los órganos de supervisión.

Tomando la pandemia como ejemplo para **desarrollar un ejercicio de** identificación de riesgos, debemos utilizar técnicas y métodos recomendados, algunos son muy simples como: la tormenta de ideas, las listas de verificación u otros un poco más complejos como los análisis de escenarios, en los que hay que estudiar el caso estableciendo las medidas a tomar a fin de minimizar los riesgos asociados.

Riesgos identificados:

- R-1. Insuficientes equipamientos de ventilación para casos críticos de salud.
- R-2. Insuficientes instalaciones disponibles para atender al personal infectado.
- R-3 Insuficientes medicamentos para el tratamiento de los pacientes infectados.
- R-4. Insuficiente nivel de información sobre el uso de medios de protección para la población.
- R-5. Incumplimientos de las medidas de protección y aislamiento por indisciplina de la población.
- R-6. Subvalorar el aislamiento a las necesidades económicas o personales.

Los 6 riesgos identificados, se analizan y valoran, utilizando los métodos que nos ofrece la norma ISO 31010, como pueden ser: análisis matriciales, modo de fallos y los efectos, diagramas de causa efecto y otros.

En este caso se han utilizado categorías de severidad y probabilidad del riesgo para su análisis.

La categoría de la severidad estará determinada por la afectación sobre la salud y la vida de las personas, los intereses de las partes interesadas, la percepción pública, el cumplimiento de la legislación y su efecto sobre la economía, entre otros.

La severidad debe ser analizada y evaluada, pudiendo ser baja moderada o alta, en función de sus consecuencias, que por lo general la establece un personal experto y conocedor en la temática, de la siguiente forma:

.....



**Categoría de Severidad (S) BAJA**

- El cumplimiento de los objetivos estratégicos asociados de la función/actividad/área y la vida y salud de las personas no sería materialmente afectado.
- No se vería comprometida ninguna **responsabilidad** de la organización.
- Los **intereses de las partes interesadas** no serían afectados.
- La **percepción pública** de la organización permanecería intacta.

**Categoría de Severidad (S) MODERADA**

- El cumplimiento de los objetivos estratégicos, la vida y salud de las personas estaría comprometida al punto que se requeriría afrontar las dificultades en cumplir con sus compromisos los cuales pudieran poner en peligro la salud de las personas y algunos intereses del organismo superior (grupo, ministerio, estado, etc.)
- La **recuperación** sería gradual y requeriría planes detallados a nivel corporativo desviando recursos a partir de otras actividades claves.
- Las partes interesadas experimentarían una dificultad considerable en ejercer sus derechos. •Habría una considerable reacción pública adversa.

**Categoría de Severidad (S) ALTA**

- La organización colapsaría y dejaría de funcionar.
- El desempeño operacional se vería comprometido al extremo de que la organización sería incapaz de cumplir sus obligaciones y responsabilidades en las actividades claves.
- Las responsabilidades de la organización estarían tan severamente comprometidas que esta no sería capaz de cumplir con sus compromisos.
- La organización incurriría en enormes pérdidas financieras.
- Las partes interesadas enfrentarían peligro para sus vidas.
- Grandes repercusiones adversas afectarían grandes sectores del organismo superior, los clientes y el público en general.

Igualmente, en el caso de la probabilidad se establecen tres categorías a partir del criterio de la descripción de la frecuencia pudiendo ser igualmente, alta, moderada y baja.

---

**Ocurrencia o probabilidad del riesgo**

Categoría de Probabilidad de ocurrencia (P)		Descripción de la Frecuencia
3	Alto	Ocurre en la mayoría de las circunstancias
2	Moderada	Debería ocurrir en algunas circunstancias
1	Bajo	Pudiera ocurrir solamente en circunstancias excepcionales

Análisis del riesgo

En consecuencia, para la valoración del riesgo, una matriz cualitativa comprende los niveles de severidad y probabilidad anteriormente analizados.

### Matriz de evaluación cualitativa

		Niveles de severidad cualitativos		
		Bajo	Moderado	Alto
Niveles de probabilidad cualitativos	Alto		R-2	R-1
	Moderado			R-3 R-5
	Bajo			R-4 R-6

Riesgo Intolerable     
  Riesgo tolerable

Se observa en la gráfica como aparece una zona más oscura como zona de RIESGO INTOLERABLE y otra de RIESGO TOLERABLE, en la misma se observa la identificación de los riesgos seleccionados para el ejemplo y su nivel de tolerancia.

Una vez definida la tolerancia en la matriz anterior, se puede recurrir al método de Número de Prioridad del Riesgo, entre otros, que es una técnica que se basa en multiplicar la severidad, la probabilidad y el nivel de detección.

$$NPR = S \times P \times D$$

Riesgos Tolerables (RT):  $NPR < 8$  / Riesgos Intolerables (RI):  $NPR \geq 8$

Nivel de Detección (D)		Probabilidad de detección
3	Bajo	Los controles existentes no detectan el problema o no existe control
2	Moderado	En ocasiones se detecta el problema con antelación suficiente
1	Alto	Generalmente siempre se detecta el problema con antelación suficiente

El nivel de detección representado por la letra D, establece igualmente tres categorías, atendiendo la antelación con que se detecta el riesgo.

Es una buena práctica someter los riesgos a controles, saber si existen y si se aplican, conocer si está documentado ese control, si está dirigido a las causas que lo producen, lo que quiere decir que es un

control preventivo o si está dirigido al impacto que produce, que sería un control correctivo y finalmente valorar la eficacia del control en cada caso.

En la tabla siguiente, se puede observar un posible registro de esta actividad de control.

Riesgo	Análisis de los controles sobre el riesgo						
	No existe control o existe y no se aplica	Existe control y se aplica	Está documentado	No está documentado	Dirigido a las causas (preventivo)	Dirigido al impacto (correctivo)	Es eficaz
R <sub>1</sub>		x	x			x	
R <sub>2</sub>		x		X	x		
R <sub>3</sub>		x	x		x		x

Todo lo anterior permite obtener información para tomar acciones de tratamiento, pudiendo conllevar a riesgos que inicialmente eran intolerables pasen a ser tolerables.

Siguiendo este ejemplo las opciones de tratamiento se determinan según el orden de prioridad obtenido y los resultados del método aplicado para su valoración.

A partir del ejemplo presentado, se determinan las opciones de tratamiento de dos de los riesgos identificados como No tolerables:

**R-1.** Identificar y contratar proveedores de servicios de mantenimiento y reparación de equipos para reforzar los actualmente existentes, mitigando el efecto de la no existencia de medios.

En Cuba mediante el encadenamiento productivo, también se logró mitigar este riesgo, con la reparación de equipos fuera de servicio.

**R-5.** Acciones de concientización y/o disciplinarias

Las medidas de control podrían ser entre otras, intensificar la promoción en los medios masivos de comunicación, reforzar la aplicación de las medidas disciplinarias en los casos necesarios e incrementar la exigencia de su cumplimiento por las fuerzas del orden público y otras organizaciones sociales.

**Nota:** Se deben establecer indicadores para medir la eficacia de la gestión del riesgo y establecer la información y los registros que hayan sido predeterminados en el marco de referencia.



La gestión del riesgo es un proceso complejo, nunca termina, se desplaza en forma espiral al igual que el ciclo *Deming* (planificar, hacer, verificar y actuar).

Partiendo de lo expuesto, podemos resumir los pasos a considerar para ejercer una eficaz gestión de riesgo según la norma NC-ISO 31000:2018 tales como:

- A partir del contexto en que se desarrollan los eventos, identificar cuáles son los factores internos y externos que pueden afectar el cumplimiento de las salidas esperadas de los objetivos estratégicos.
- Identificar los riesgos seleccionando las técnicas, métodos y/o herramientas más recomendadas según las características de los factores internos y externos.
- Una vez identificados los riesgos, continuar la evaluación de los mismos y definir cuáles son las medidas de control que se proponen para la reducción y o mitigación de su impacto.
- Analizar la eficacia de los controles sobre los riesgos analizados, aun cuando se controle la pandemia, debe continuar la gestión del riesgo, ante posibles casos de rebrote, mutaciones del virus o aparición de otras enfermedades asociadas.

### **Bibliografía**

1. NC-ISO 31000:2018. Gestión del riesgo. Directrices.
2. NC-ISO/TR 31004:2016. Gestión del riesgo. Orientación para la implementación de la Norma NC-ISO 31000.
3. NC-ISO/IEC 31010:2015. Gestión del riesgo. Técnicas de apreciación del riesgo

## Notibreves NC



Los festejos por la conmemoración del Primero de Mayo, este año no tuvieron las tradicionales marchas multitudinarias por encontrarse la nación enfrascada en el combate a la pandemia de la Covid-19, con medidas de aislamiento social, respondiendo al reclamo de la Central de Trabajadores de Cuba por la disciplina social, responsabilidad individual y colectiva.

En esta ocasión tuvo como escenario los hogares, convertidos en trincheras donde los trabajadores junto a las familias, festejaron la fecha.

Los trabajadores del Centro de Gestión y Desarrollo de la Calidad (CGDC), se unieron a la celebración desde sus casas.



### La Normalización en tiempos de la Covid-19

La Oficina Nacional de Normalización, órgano rector de la Normalización, Metrología y Calidad de la República de Cuba, como parte del programa de preparación para la implementación de los decretos-leyes recién aprobados,

referidos a los sistemas de Normalización, Metrología, Calidad, Acreditación y la Inocuidad Alimentaria, comenzó a publicar una serie de conferencias, en estos momentos dirigidas al enfrentamiento a la pandemia de la enfermedad COVID-19.

Conferencias:

- **La Normalización en tiempos de la Covid-19: Gestión del Riesgo**
- **La Normalización en tiempos de la Covid-19: Inocuidad de los Alimentos**

El objetivo es contribuir a elevar en la sociedad la percepción del riesgo y conocimientos sobre buenas prácticas higiénico sanitarias a lo largo de toda la cadena alimentaria para garantizar que todos los alimentos que sean consumidos por la población sean inocuos y con calidad, evitando brotes de enfermedades transmitidas por los alimentos que agravarían el complejo escenario que vive el mundo con la epidemia de la Covid-19.

Las conferencias están a disposición en los sitios web: [www.ncnorma.cu](http://www.ncnorma.cu) y [www.cgdc.cu](http://www.cgdc.cu)



**Comparecencia televisiva en transmisión especial, sobre el marco regulatorio para la calidad en los procesos asociados al enfrentamiento de la COVID-19, sobre el conjunto de normas cubanas y su repercusión en la salud humana, así como la garantía de la calidad.**

**Transcripción:** Ledys Camacho Casado, 6 de mayo 2020.

La Dra.C. Nancy Fernández Rodríguez en transmisión especial, directora general de la Oficina nacional de Normalización (ONN), explicó que el país cuenta hoy con más de 4 200 normas cubanas, de las que hay un grupo asociada a los temas que hoy nos ocupan sobre la reducción de riesgos para trabajar de forma más segura, asociadas a esta etapa y que contribuyen a aportar aspectos técnicos, confianza y seguridad para el buen hacer en la toma de decisiones.

Contamos con más de 30 normas que se han puesto a disposición de todos, de forma libre y gratuita en la página web de la ONN y el CGDC de nuestro sistema, que están relacionadas con la gestión de los riesgos y de cómo se pueden gestionar los mismos con seguridad, no solo con su intuición y con directivas, sino con buenas prácticas reconocidas internacionalmente, normas que se relacionan con dispositivos y equipos médicos, limpieza y desinfección y otro grupo sobre los requisitos higiénico-sanitarios que deben cumplir los alimentos, que tienen que ver con los lácteos, los cárnicos, la dulcería y repostería.

Hay muchas personas involucradas en las cadenas de distribución, en los esfuerzos por acercar los productos a los adultos mayores para que no salgan de casa, la conversión de restaurantes y cafeterías en lugares para preparar y expender comidas para llevar y esto exige muy buenas prácticas para evitar las enfermedades de transmisión.

### **Hay un grupo de servicio que requieren el estricto cumplimiento de normas, qué ha hecho la Oficina?**

La oficina tiene entre los alcances de sus actividades regulatorias, dar servicio a los equipos de medición del país por ser la autoridad en metrología y en estos momentos por ejemplo, en el mes de abril hemos brindado más de 20 800 servicios para verificación y calibración de equipos de medición, de éstos, más de 10 800 al sector de la salud fundamentalmente para verificar los esfigmomanómetros que usan nuestros médicos para medir la presión arterial con seguridad y con la información correcta; a laboratorios para los hemoglobímetro, espectrofotómetros, equipos en general que requieren mediciones precisas y objetivas; se han dado más de 120 a la industria farmacéutica, a la alimentaria, al comercio para la seguridad en las mediciones en esta etapa de crisis pandémica.

### **Cómo se vela por el cumplimiento de las normas higiénico-sanitarias?**

Una tarea muy importante es ejercer la inspección estatal, que es precisamente para velar por la base normativa y su aplicación, entre éstas las medidas higiénico-sanitarias. Existen 15 cuerpos de inspectores en todas las provincias y el municipio especial Isla de la Juventud.

Se tienen en cuenta mucho ahora directamente en los centros laborales, las más de 60 normas higiénico-sanitarias con las cuales trabaja no solo la Oficina, sino la autoridad sanitaria y los inspectores de salud, para garantizar que se cumplan esos requisitos que, de incumplirse van a afectar a las personas por mala manipulación, por mala elaboración y almacenamiento de los alimentos, por no hacer debidamente sus buenas prácticas, y sí, hay incumplidores en ese sentido, porque las personas no conocen todo el contenido para completar todos los requerimientos y muchas veces hay quienes sí cumplen.

Hoy le estamos brindando mucha atención y hemos hecho más de 4 000 inspecciones. El año pasado y en estos momentos se han realizado más de 200 entre marzo y abril, dirigidas a los establecimientos que elaboran alimentos; a quienes los distribuyen; al comercio en general; a los lugares de vigilancia epidemiológica y aislamiento por la epidemia; de manera que lo que se vaya a distribuir contribuya a la salud de las personas y no generen nuevos focos de infección o enfermedades transmisibles.

### **Aun así continúan las indisciplinas y es preciso reiterar las medidas? Cuál es el llamado desde la convocatoria para cumplir estas normas y tener información sobre estas?**

Como ya decía, las que más se asocian al tema, se han puesto a disposición de manera libre y gratuita para todos los ciudadanos de Cuba en las páginas web de la ONN y del CGDC (Centro de Gestión y Desarrollo de la Calidad). Nuestro equipo de trabajo se esfuerza por ir publicando cada vez más y estamos transmitiendo conferencias virtuales muy breves, en un lenguaje accesible para toda la población. Ya comenzamos con la temática de la percepción del riesgo, próximamente será sobre la inocuidad alimentaria y luego otra **dedicada a la** seguridad y salud en el trabajo sobre prácticas seguras en los puestos laborales. Lo que nos toca es cumplir con estas normas y conocerlas cada vez mejor para entender y familiarizarnos con ellas, para que sea nuestro aporte a reducir los riesgos ante la COVID-19 y todos los efectos de esta epidemia que asola al mundo y a nuestro país.

### **Cuáles normas específicas pueden ilustrar esto?**










Primero las que tienen que ver con la gestión de riesgos para tener una buena percepción de los mismos; las de limpieza y desinfección, porque van a contribuir a disminuir los riesgos y menores contaminaciones; las relacionadas con requisitos de higiene, tanto las de buenas prácticas sanitarias, **como las** de alimentación colectiva y **las de** venta de alimentos.

Es importante que se puedan leer, y estudiar y acceder a **estas ellas** e implementarlas de una manera rápida, porque seguramente van a contribuir al esfuerzo de nuestra autoridad sanitaria como gestor mayor del riesgo en el país, para poder reducir el nivel de enfermos por la COVID.

Normoteca del Centro de Gestión y Desarrollo de la Calidad (CGDC) atesora el fondo de normas cubanas, extranjeras e internacionales más completo del país; alrededor de 70 000 referencias de esas normas se encuentran en bases de datos a disposición del público. Además, contamos con una hemeroteca especializada en temas de **NORMALIZACIÓN** y **CALIDAD**. Para acceder a nuestros servicios, además de la consulta en sala que es **GRATUITA**, usted puede acogerse al **SISTEMA DE ABONADOS**.



### SISTEMA DE ABONADOS

-  Servicio de referencia en sala. Préstamos de normas, revistas y libros
-  Asesoramiento técnico en ICT
-  Lectura en sala de normas en formato digital
-  Búsqueda bibliográfica
-  Recibir el Catálogo de Normas Cubanas en formato electrónico
-  Recibir el boletín Páginas Seltas en formato electrónico
-  Recibir la revista Normalización en formato electrónico
-  Recibir el boletín NC le actualiza en formato electrónico
-  Recibir las normas cubanas, hasta 750 páginas, en formato electrónico

No necesita saberlo todo,  
necesita saber dónde encontrarlo.

**CUENTA CON NOSOTROS**

Normoteca del CGDC

Reina no. 412 e/ Gervasio y Escobar, Centro Habana. La Habana



7862-21-97



[fen@cgdc.c](mailto:fen@cgdc.c)



CGDC412



CGDCCENTRO

Ir a portada



## Notas On line

### Palabras sobre evaluación de la conformidad para el buen entendedor

Por: *Clare Naden*, 28 de mayo de 2020

Compartido en: [Twitter](#), [Facebook](#), [Linkedin](#)

Demostrar que su producto, servicio o sistema satisface los requisitos de una norma implica mayor confianza de las partes interesadas, al tiempo que ayuda a garantizar que usted cumpla con las regulaciones pertinentes. Acaba de actualizarse la Norma Internacional para términos y definiciones en el campo de la evaluación de la conformidad (EC).

**ISO/IEC 17000** Evaluación de la conformidad. Vocabulario y principios generales, especifica términos y definiciones generales sobre EC, incluyendo la acreditación de los órganos encargados de esta actividad. Su contenido resulta útil para normalizar su uso en el seno de la comunidad de EC a escala mundial, además de ayudar a los encargados de formular políticas que participan en acciones para facilitar el comercio en el marco de los tratados reglamentarios e internacionales.

“La nueva ISO/IEC 17000 es una excelente base para los expertos en EC. No sólo ofrece nuevos conceptos y términos que reflejan los cambios en las operaciones comerciales del sector, sino también armoniza el vocabulario con los principios de gestión de la calidad de la ISO 9000 y otras normas sobre EC, lo cual le ofrece a los usuarios el recurso más actualizado,” afirma *Sean MacCurtain*, Director de Evaluación de la Conformidad y Asuntos del Consumidor en el Comité ISO para la Evaluación de la Conformidad (CASCO).

La norma fue revisada recientemente para incluir nuevos términos y definiciones, asegurar la alineación con la versión más reciente de la ISO 9000 Sistemas de Gestión de la Calidad. Aspectos fundamentales y vocabulario, y en general reflejar los diversos cambios, incluyendo los tecnológicos, en el sector de EC. Asimismo, aborda términos adicionales sobre esta esfera de actividad que se han incluido en nuevas normas.

La norma ISO/IEC 17000 fue preparada por ISO/CASCO en colaboración con la Comisión Electrotécnica Internacional (IEC). Puede adquirirla a través de su miembro ISO nacional, la IEC, o en la Tienda ISO (*ISO Store*).

**Convocatoria  
Curso a Distancia**



El CGDC ha incorporado al programa de acciones de formación de capital humano en materia de normalización y calidad, la modalidad de **CURSOS A DISTANCIA**, a partir de las necesidades y expectativas de nuestros clientes, convocando a los interesados a participar en el curso:

**Sistemas de Gestión de la Calidad según la NC-ISO 9001:2015**

**Dirigido a:** Dirigentes, especialistas y otros empleados que necesiten formarse en la temática para la implantación de un sistema de gestión de calidad. Debe disponer de un correo institucional alojado en un servidor nacional por el cual se realizará el intercambio de información.

**Objetivos:** Adquirir los conocimientos necesarios para establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un Sistema de Gestión de la Calidad según la NC-ISO 9001:2015.

**Fecha de inicio:** 15 de junio de 2020

**Fecha de terminación:** 26 de junio de 2020

**Contenido:** Se brindan conceptos fundamentales sobre la calidad, su evolución histórica y las normas de la familia ISO 9000, los principios de la gestión de la calidad. Se profundiza en los requisitos de la NC-ISO 9001:2015. Se exponen los pasos para el establecimiento de un sistema de gestión de la calidad y el proceso de certificación.

**Desarrollo del curso**

Del **15 y hasta el 17 de junio** se desarrollará el **Tema 1**. La documentación y la bibliografía de este tema se le enviarán el **15 de junio**. Los alumnos, a partir del estudio de la información enviada, realizarán los ejercicios y enviarán sus respuestas el **16 de junio**. El intercambio con el profesor para la aclaración de dudas sobre el **Tema 1** y revisión de los ejercicios se realizará vía correo electrónico el **17 de junio**, horario de 9:00 a 13:00 h de Cuba.

Del **17 y hasta el 24 de junio** se desarrollará el **Tema 2**. La documentación correspondiente se le enviará el **día 17**. Los alumnos, a partir del estudio de la información enviada, realizarán los ejercicios y enviarán sus respuestas el **22 de junio**. El intercambio con el profesor para la aclaración de dudas sobre el **Tema 2** y revisión de los ejercicios se realizará vía correo electrónico los días **23 y 24 de junio**, horario de 9:00 a 13:00 h de Cuba.

Del **24 y hasta el 26 de junio** se desarrollará el **Tema 3**. La documentación de este tema se le enviará a los alumnos el **día 24**. Los alumnos, a partir del estudio de la información enviada, realizarán los ejercicios y enviarán sus respuestas el **25 de junio**. El intercambio con el profesor para la aclaración de dudas sobre el **Tema 3** y revisión de los ejercicios se realizará vía correo electrónico el **26 de junio**, horario de 9:00 a 13:00 h de Cuba.

El día **26 de junio** se les aplicará una encuesta sencilla, que marcará la culminación del curso, para conocer sus opiniones y sugerencias. Las respuestas a este cuestionario se recibirán solo hasta el **30 de junio**.

**Precio:** 230.00 CUP por participante

**La inscripción da derecho a recibir documentación y certificado del curso.**

Los interesados en la matrícula, pueden formalizar la inscripción efectuando el pago hasta el día 12 de junio de 2020. Debe llenar [SOLICITUD DE INSCRIPCIÓN](#) que se adjunta.

La inscripción se formalizará a través de contrato verbal en caso no tener contrato vigente con el centro y con el pago efectuado.

Para más información, pueden contactar en el CGDC con: Área Comercial

**Teléfonos:** 7863-3282 / 7861-0863 / **email:** [contactenos@cgdc.cu](mailto:contactenos@cgdc.cu)



Centro de Gestión y Desarrollo de la Calidad

**CUENTA CON NOSOTROS**

# Usted puede ser parte de nuestro Equipo de Trabajo

**Envíe su opinión, sugerencias o críticas sobre  
el presente número y de la publicación en  
general.**

Para hacernos llegar sus criterios usted puede dirigirse a:

Centro de Gestión y Desarrollo de la Calidad (CGDC)

Departamento de Información y Comunicación

Reina #412 e/ Gervasio y Escobar.

Teléfono: 7862-1347

Código Postal 2300 / Teléfono: (053) 7862-4701 / e-mail: [ndavila@cgdc.cu](mailto:ndavila@cgdc.cu)

## Solicitud de inscripción

**Entidad:** \_\_\_\_\_

**Organismo:** \_\_\_\_\_, **Código REEUP** \_\_\_\_\_

**Código NIT:** \_\_\_\_\_ **Domicilio Legal** \_\_\_\_\_

**Cuenta Bancaria No.** \_\_\_\_\_, **a título de** \_\_\_\_\_

**Sucursal** \_\_\_\_\_ **del** \_\_\_\_\_, **sito en** \_\_\_\_\_

**Persona que autoriza:** \_\_\_\_\_,

**Cargo:** \_\_\_\_\_ **Teléfono:** \_\_\_\_\_

**email:** \_\_\_\_\_

**Solicito inscripción para:**

\_\_\_\_\_  
(Nombre del encuentro)

**Fecha de impartición:** \_\_\_\_\_

No.	Nombre y Apellidos	Teléfono	email:

**Nota:** El pago se efectuará en las instalaciones del PRESTADOR hasta tres días antes de la fecha de inicio del curso.

**POR EL CLIENTE**  
(Nombre y Firma y año)  
**Fecha:**