

## Unidad 2. Sistemas de gestión de la calidad

---



### 2.8. Benchmarking

El Benchmarking es un proceso en virtud del cual se identifican las mejores prácticas en un determinado proceso o actividad, se analizan y se incorporan a la operativa interna de la empresa.

Dentro de la definición de Benchmarking como proceso clave de gestión a aplicar en la organización para mejorar su posición de liderazgo encontramos varios elementos clave:

- ❖ **Competencia**, que incluye un competidor interno, una organización admirada dentro del mismo sector o una organización admirada dentro de cualquier otro sector.
- ❖ **Medición**, tanto del funcionamiento de las propias operaciones como de la empresa Benchmark, o punto de referencia que vamos a tomar como organización que posee las mejores cualidades en un campo determinado.
- ❖ Representa mucho más que un análisis de la competencia, examinándose no sólo lo que se produce sino cómo se produce, o una investigación de mercado, estudiando no sólo la aceptación de la organización o el producto en el mercado sino las prácticas de negocio de grandes compañías que satisfacen las necesidades del cliente.
- ❖ **Satisfacción de los clientes**, entendiendo mejor sus necesidades al centrarnos en las mejores prácticas dentro del sector.

## Unidad 2. Sistemas de gestión de la calidad

### 2.8. Benchmarking

---

- ❖ Apertura a nuevas ideas, adoptando una perspectiva más amplia y comprendiendo que hay otras formas, y tal vez mejores, de realizar las cosas.
- ❖ Mejora continua: el Benchmarking es un proceso continuo de gestión y auto-mejora.

### 2.9. El kaizen o mejora continua

En los últimos años ha estado tomando mucha fuerza el concepto de **aseguramiento de la calidad**. Este puede definirse como una etapa que permite garantizar el nivel continuo de la calidad del producto o servicio proporcionado por la empresa, el cual otorga un mayor protagonismo e importancia a la mejora continua. Ahora bien, es aquí donde nos encontramos un punto bastante importante: MEJORA CONTINUA.

## Unidad 2. Sistemas de gestión de la calidad

### 2.9. El kaizen o mejora continua

---



La mejora continua tiene sus raíces en la revolución industrial. A principios del siglo XX Federick Taylor, a menudo llamado “el padre de la administración científica”, creía que la administración tenía la responsabilidad de encontrar la mejor manera de efectuar un trabajo y capacitar a los trabajadores en los procedimientos apropiados. Los estudios de tiempos y movimientos se convirtieron en actividades cotidianas del ingeniero industrial, quién buscó subsidiar las tareas en sus elementos fundamentales, eliminando movimientos y operaciones inútiles. El ingeniero actuaba como el experto que definía la forma en que debían ejecutar las tareas; la supervisión era un medio de asegurar que los trabajadores hicieran lo que se les decía. La mejora y el aprendizaje continuo debería de ser parte integral de la administración en todos los sistemas y procesos. La mejora continua se refiere tanto a una mejora incremental –pequeña y gradual- como una de descubrimiento –grande y rápida-. La mejora puede tomar cualquiera de las siguientes formas:

## Unidad 2. Sistemas de gestión de la calidad

### 2.9. El kaizen o mejora continua

---

- ✓ Mejorando el valor hacia el cliente mediante productos y servicios nuevos y mejorados.
- ✓ Reduciendo errores, defectos, desperdicios y costos relacionados.
- ✓ Mejorando la productividad y efectividad en el uso de todos los recursos.
- ✓ Mejorando la sensibilidad y el desempeño del tiempo del ciclo.

La necesidad de mejorar los productos y servicios para ponerse adelante en el mercado, reducir errores y defectos, mejorar la productividad, han sido siempre objetivos esenciales de los negocios. La importancia de mejorar la sensibilidad y el desempeño del tiempo del ciclo es algo nuevo. Una mejora y aprendizaje continuo deben formar parte normal de las actividades de trabajo cotidiano de todos los empleados; debe enfocarse a eliminar las fuentes de los problemas y estar impulsando por oportunidades para hacerlo mejor, así como la necesidad de corregir problemas que pudieran ya haber ocurrido.

## Unidad 2. Sistemas de gestión de la calidad

### 2.9. El kaizen o mejora continua

---



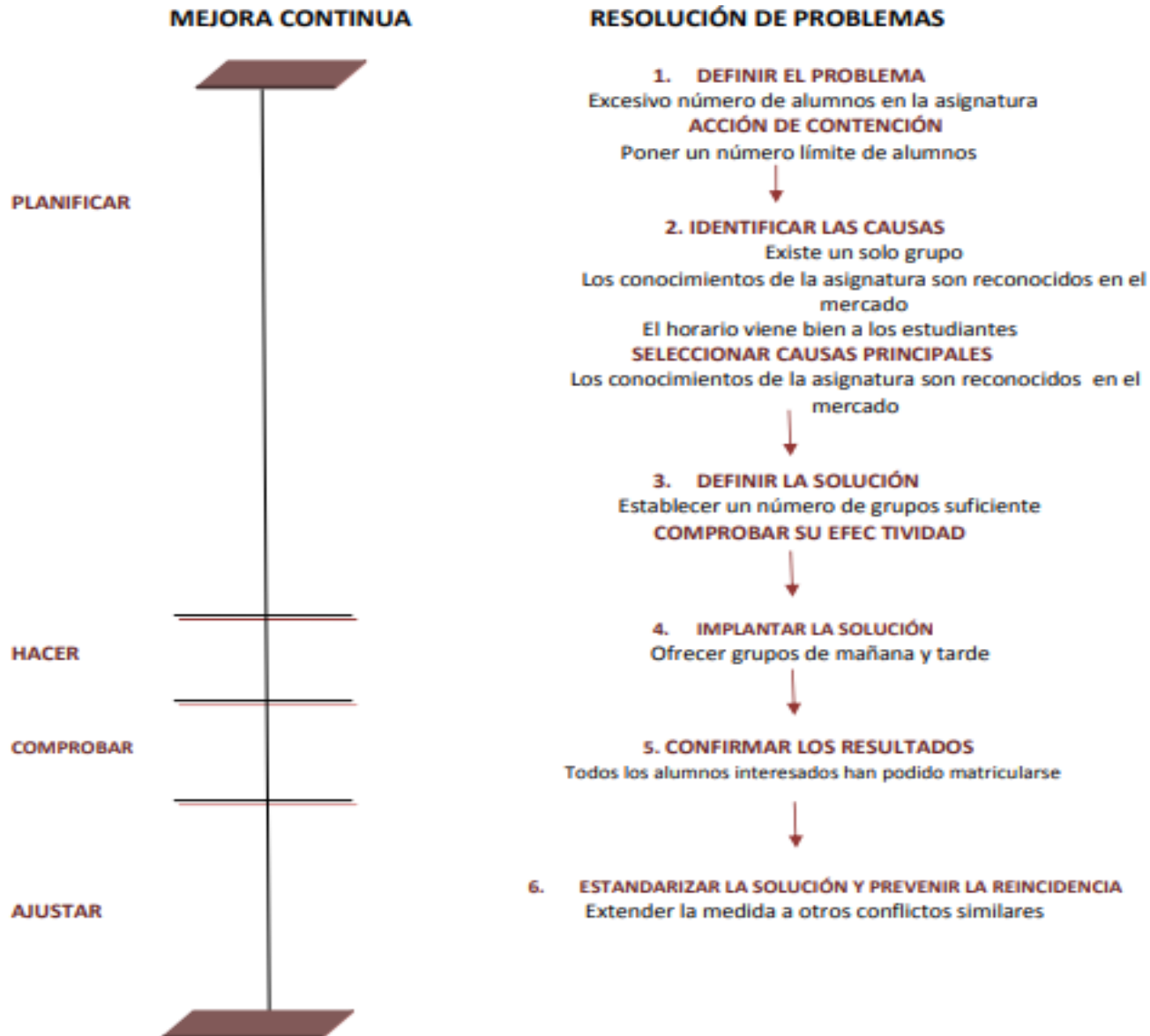
¿Cómo podremos diferenciar el hacer las cosas con calidad o cuándo deberemos aplicar la mejora continua? Primero, entendamos que esta última es el conjunto de acciones dirigidas a obtener la mayor **calidad** posible de los productos, servicios y procesos de una empresa. ¿Ven cómo se relacionan? No es una u otra, es un *match* perfecto en el que se alimentan entre sí. No podemos tener una mejora continua si no ejecutamos los procesos con calidad. No alcanzaremos la calidad en los procesos si no trabajamos en nuestra mejora continua.

Aplicar estos dos conceptos en nuestro día a día se traduce en reducción de costos y tiempo, dos factores básicos en cualquier estrategia de mejora continua que requiera el crecimiento de una organización. El resultado de aplicarlo será un producto o servicio mejorado, más competitivo y que responda mejor a las exigencias del cliente.

La mejora continua implica una serie de actividades consecutivas orientadas a la resolución de los problemas que surgen en la organización. (Véase la figura siguiente)

## Unidad 2. Sistemas de gestión de la calidad

### 2.9. El kaizen o mejora continua



**UNIDAD 3.**  
**NORMAS DE CALIDAD -NACIONALES E INTERNACIONALES**  
**(NORMALIZACIÓN)**

**3.1. El aseguramiento de la calidad y los procesos de certificación, acreditación y estándares.**

El aseguramiento de la calidad en su forma más amplia se puede definir como el conjunto de acciones que toman las empresas con el propósito de poder entregar a los consumidores bienes y servicios con el nivel de calidad esperada. Entonces, los *estándares de calidad* son puntos de referencia que sirven para fijar un mínimo necesario de condiciones para que los rasgos y características de un producto o servicio sean capaces de satisfacer eficientemente las necesidades de los consumidores.

El aplicar un sistema de aseguramiento de calidad genera confianza y seguridad a las empresas que sus productos reunirán las condiciones adecuadas de calidad esperada. En consecuencia, con ese propósito aplican las normas de calidad bajo un sistema que permita la organización, la dirección y el control dentro de todo el proceso que se desarrolla.

## Unidad 3. Normas de calidad -nacionales e internacionales (normalización)

### 3.1. El aseguramiento de la calidad y los procesos de certificación, acreditación y estándares.

---

También se puede decir que el aseguramiento de calidad es una auditoría que verifica que *los estándares de calidad se cumplan*, es decir se controla que se cumplan todos los requisitos mínimos esperados en el producto.

Luego, para que las empresas cumplan el aseguramiento de la calidad, es necesario que sigan una línea de acciones que previamente se planifican, se sistematizan y que finalmente se implantan como un conjunto de normas que la empresa tiene que seguir. De todas formas, el aseguramiento de la calidad requiere que todos los procesos se documenten; tanto la planificación, la determinación de tareas y responsabilidades, el registro de los resultados y todos los mecanismos de inspecciones que se aplican en lo interno de cada empresa.



## **Unidad 3. Normas de calidad -nacionales e internacionales (normalización)**

### **3.1. El aseguramiento de la calidad y los procesos de certificación, acreditación y estándares.**

---



#### **La certificación**

Después de un cierto tiempo poniendo en práctica el sistema y una vez se ha constatado que se están obteniendo unos resultados satisfactorios, la empresa puede pedir la certificación de su sistema de aseguramiento de calidad. Para ello debe superar la auditoría del organismo de certificación que elija, disponer por ejemplo de un certificado ISO 9001, implica una serie de beneficios para la empresa, puesto que gana en confianza y seguridad tanto a nivel interno, sus propios empleados, como externo, ya que mejora la imagen con proveedores y clientes y se sitúa en posición de ventaja competitiva. Pese a sus ventajas, el desarrollo de un sistema de calidad no está exento de algunas dificultades como: los problemas para redactar y entender procedimientos de cierta complejidad técnica, las reticencias de algunos empleados a la hora de cambiar sus rutinas de producción o sistema de trabajo o la falta de tiempo y disponibilidad de los mandos intermedios para liderar el proyecto. Parte fundamental de este sistema es la acreditación. ... Los productos y servicios, entre otros, deben estar conforme a reglamentos y normativas nacionales e internacionales. A través de ensayos, calibraciones, inspecciones y certificaciones, se verifica que cumplan con una serie de requisitos.

## Unidad 3. Normas de calidad -nacionales e internacionales (normalización)

### 3.1. El aseguramiento de la calidad y los procesos de certificación, acreditación y estándares.

---



Certificación es el término que se utiliza más coloquialmente para hacer referencia a lo que técnicamente se denomina "evaluación de la conformidad". La evaluación de conformidad es cualquier evaluación llevada a cabo para determinar si un producto, proceso o sistema de gestión cumple unos requisitos específicos. La "certificación" del organismo de certificación se llama "acreditación". En el marco de la certificación de productos, la acreditación es el reconocimiento de la conformidad de un organismo de certificación a los requisitos de las normas. La acreditación garantiza el reconocimiento mutuo de los organismos de certificación a nivel internacional. Un organismo de acreditación es un organismo tercero que procede a la acreditación de un organismo de certificación. La acreditación es relevante para los organismos de certificación porque:

- ☑ Declara que los organismos acreditados son competentes e imparciales;
- ☑ Les permite, a nivel internacional, conseguir la aceptación de sus prestaciones y el reconocimiento de sus competencias.
- ☑ Unifica y simplifica los numerosos trámites de reconocimiento de los operadores;
- ☑ Evita a las empresas exportadoras los reiterados controles que deben pasar para tener acceso a los mercados internacionales;
- ☑ Establece y promueve la confianza a nivel nacional e internacional al comprobar la competencia de los operadores en cuestión.

## Unidad 3. Normas de calidad -nacionales e internacionales (normalización)

---



### 3.2. El concepto de normalización (estandarización)

La ISO (International Standardization Organization), organización que se encarga de la creación de normas de fabricación, comercio y comunicación que tienen un alcance internacional, define a la normalización como:

El proceso de formular y aplicar reglas con el propósito de realizar en orden una actividad específica para el beneficio y con la obtención de una economía de conjunto óptimo teniendo en cuenta las características funcionales y los requisitos de seguridad. Se basa en los resultados consolidados de la ciencia, la técnica y la experiencia. Determina no solamente la base para el presente, sino también para el desarrollo futuro y debe mantener su paso acorde con el progreso. Y a la Norma como el documento establecido por consenso y aprobado por un organismo reconocido, que proporciona para uso común y repetido, reglas directrices o características para ciertas actividades o sus resultados, con el fin de conseguir un grado óptimo en un contexto dado. Una norma debe ser un documento que contenga especificaciones técnicas, accesibles al público, que haya sido elaborada basando su formulación con el apoyo y consenso de los sectores claves que intervienen en esta actividad y que son fabricantes, consumidores, organismos de investigación científica y tecnológica y asociaciones profesionales.

## Unidad 3. Normas de calidad -nacionales e internacionales (normalización)

### 3.2. El concepto de normalización

---



Las normas son la sabiduría destilada de personas con experiencia en su materia y que conocen las necesidades de las organizaciones que representan, es decir, personas como fabricantes, vendedores, compradores, clientes, asociaciones comerciales, usuarios o reguladores. En esencia, un estándar es una forma acordada de hacer algo. Puede tratarse de la fabricación de un producto, la gestión de un proceso, la prestación de un servicio o el suministro de materiales; las normas pueden abarcar una amplia gama de actividades emprendidas por las organizaciones y utilizadas por sus clientes.

Con la normalización se pretende conseguir que todo el mundo haga las cosas de la misma manera, siempre de la misma manera y que salgan bien a la primera, en definitiva: consiste en estandarizar los procesos y productos, y ello implica escribir los procedimientos, instrucciones de trabajo y protocolos, ello incrementa la seguridad del usuario y del profesional, racionaliza los procesos internos de la organización, elimina actividades innecesarias, y aumenta la objetividad de la evaluación.

## Unidad 3. Normas de calidad -nacionales e internacionales (normalización)

### 3.2. El concepto de normalización

---



Las normas son lineamientos técnicos con las siguientes características:

- ❖ Deben de encontrarse por escrito.
- ❖ Contienen especificaciones técnicas de aplicación voluntaria.
- ❖ Son elaborados por consenso de las partes interesadas:
  - Fabricantes o productores
  - Administraciones
  - Trabajadores o empleados
  - Usuarios y consumidores
  - Centros de investigación y laboratorios
  - Asociaciones e Instituciones
  - Agentes Sociales, etc.
- ❖ Están basados en los resultados de la experiencia y el desarrollo tecnológico.

## **Unidad 3. Normas de calidad -nacionales e internacionales (normalización)**

### **3.2. El concepto de normalización**

---

- ❖ Son aprobados por un organismo nacional, regional o internacional de normalización reconocido.
- ❖ Están disponibles al público.

Las normas ofrecen un lenguaje común de comunicación entre las bibliotecas, la administración y los usuarios.

Los lineamientos normativos pueden ser de diferentes tipos dependiendo del organismo que los haya elaborado.

## Unidad 3. Normas de calidad -nacionales e internacionales (normalización)

### 3.2. El concepto de normalización

---



En la clasificación tradicional de normas se distingue entre:

- ✓ **Normas nacionales** son elaboradas, sometidas a un período de información pública y sancionadas por un organismo reconocido legalmente para desarrollar actividades de normalización en un ámbito nacional.
- ✓ **Normas regionales** son elaboradas en el marco de un organismo de normalización regional, normalmente de ámbito continental, que agrupa a un determinado número de Organismos Nacionales de Normalización.
- ✓ **Normas internacionales** tienen características similares a las normas regionales en cuanto a su elaboración, pero se distinguen de ellas en que su ámbito es mundial. Las más representativas por su campo de actividad son las normas ISO elaboradas por la Organización Internacional de Normalización.

## Unidad 3. Normas de calidad -nacionales e internacionales (normalización)

### 3.2. El concepto de normalización

---



#### **Aspectos fundamentales de la normalización**

El objetivo fundamental de la normalización es elaborar normas que permitan controlar y obtener un mayor rendimiento de los materiales y de los métodos de producción, contribuyendo así a un mejor nivel de vida. Las normas, producto de esta actividad deben comprender tres aspectos fundamentales:

- ✓ **Simplificación.** Esta constituye un estudio serio y preciso que consiste en una ordenación racional y sistemática para eliminar todo lo que es fruto de la improvisación, capricho o ignorancia.
- ✓ **Unificación.** La unificación significa definir las tolerancias de fabricación; unificar es definir las características dimensionales.
- ✓ **Especificación.** Especificar es definir la calidad por métodos reproducibles y comprobables.



## **Unidad 3. Normas de calidad -nacionales e internacionales (normalización)**

### **3.2. El concepto de normalización**

---

#### **Organismo de Normalización**

Para la ISO es aquella institución con actividades normativas reconocidas a nivel nacional, regional o internacional, cuya función principal es la preparación y/o publicación de las normas, y/o la aprobación de normas elaboradas por otros organismos.

#### **Funciones de un organismo de normalización nacional:**

1. Elaborar y hacer reconocer las normas nacionales.
2. Promover la aceptación y la aplicación de las normas.
3. Defender la calidad, y certificar la conformidad de los productos a las normas.
4. Informar sobre las normas nacionales e internacionales.
5. Representar a su país en los foros internacionales.

## **Unidad 3. Normas de calidad -nacionales e internacionales (normalización)**

### **3.2. El concepto de normalización**

---

#### **Metodología de la normalización**

- 1) Investigación bibliográfica e industrial.
- 2) Elaboración de un anteproyecto de norma basándose en los datos obtenidos.
- 3) Confrontación de este anteproyecto con la opinión de los sectores comprador, productor y de interés general; hasta llegar a un acuerdo.
- 4) Promulgación de la norma.
- 5) Confrontación con la práctica.

## Unidad 3. Normas de calidad -nacionales e internacionales (normalización)

---



### 3.3. Normas Oficiales Mexicanas

El primer antecedente de certificación y normas de calidad en México es la aparición del Ministerio de Instrucción e Industria, que data del año 1841. Su principal objetivo ha sido y sigue siendo la regulación y el control de los distintos sectores de la industria a través de normativas generales y específicas. No obstante, a partir de la segunda mitad del siglo XX, la mejora de los procesos internos ha ido ganando protagonismo y han surgido nuevos organismos que buscan dar respuesta a las necesidades de un marco nacional en la materia.

El 11 de diciembre de 1990, la Dirección General de Normas de la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial, a través del Diario Oficial de la Federación, aprobó las primeras ocho normas oficiales mexicanas NOM-CC. Con esta acción, México al igual que los países industrializados adopta el esquema de normalización de la ISO. Esta serie de normas surge como producto de los trabajos de evaluación de sistemas de calidad de proveedores, que realizaba en 1985 Petróleos Mexicanos con apoyo del Instituto Mexicano del Petróleo. Al llevar a cabo las evaluaciones, se encontró que al igual que Petróleos Mexicanos, otras instituciones de los sectores oficial y privado realizaban tareas

## Unidad 3. Normas de calidad -nacionales e internacionales (normalización)

### 3.3. Normas oficiales mexicanas

---



similares con sus proveedores; con base en normativas y criterios diversos. Desde entonces surgió, de un grupo de especialistas en evaluaciones de sistemas de calidad bajo la dirección de la gerencia de promoción industrial de Petróleos Mexicanos, y del Instituto Mexicano del Petróleo, la idea de elaborar una normativa nacional que ayudara a establecer los lineamientos generales para el diseño, la implantación y evaluación de sistemas de calidad.

En agosto de 1988, la Dirección General de Normas distribuyó a las cámaras industriales y comités de normalización tres anteproyectos de normas oficiales mexicanas, basadas en las normas ISO 9000, presentados por el Instituto Mexicano del Petróleo, con objeto de recibir comentarios y proceder a su aprobación como normas oficiales mexicanas. Una vez conformado un grupo de trabajo ad hoc, en marzo de 1989 fueron aprobadas. Posteriormente, el 7 de abril de 1989, la Dirección General de Normas emite una convocatoria para constituir formalmente el Comité Consultivo Nacional de Normalización en Sistemas de Calidad (CCONNSISCAL). Desde entonces el CCONNSISCAL ha venido trabajando en la elaboración de normas oficiales mexicanas de sistemas de calidad, con la participación creciente de instituciones tanto del sector público como del sector privado. De esta manera la versión mexicana equivalente a las series ISO 9000 se encuentra en las series NOM-CC.

## Unidad 3. Normas de calidad -nacionales e internacionales (normalización)

### 3.3. Normas oficiales mexicanas

---



Este proceso se lleva a cabo mediante la elaboración, expedición y difusión a nivel nacional, de las normas que pueden ser de tres tipos principalmente:

- a. **Norma oficial mexicana (NOM)**, es la regulación técnica de observancia obligatoria expedida por las dependencias normalizadoras competentes a través los Comités Consultivos Nacionales de Normalización, conforme al artículo 40 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización (LFMN), la cual establece reglas, especificaciones, atributos, directrices, características o prescripciones aplicables a un producto, proceso, instalación, sistema, actividad, servicio o método de producción u operación, así como aquellas relativas a terminología, simbología, embalaje, marcado o etiquetado y las que se le refieran a su cumplimiento o aplicación.

## Unidad 3. Normas de calidad -nacionales e internacionales (normalización)

### 3.3. Normas oficiales mexicanas

---



- b. **Norma mexicana (NMX)**, la que elabore un organismo nacional de normalización, o la Secretaría de Economía en ausencia de ellos, conforme el artículo 54 de la LFMN , la cual prevé para uso común y repetido reglas, especificaciones, atributos métodos de prueba, directrices, características o prescripciones aplicables a un producto, proceso, instalación, sistema, actividad, servicio o método de producción u operación, así como aquellas relativas a terminología, simbología, embalaje, marcado o etiquetado.
  
- c. **Normas de referencia (NRF)** que elaboran las entidades de la administración pública de conformidad con lo dispuesto por el artículo 67 de la LFMN, para aplicarlas a los bienes o servicios que adquieren, arrienden o contratan cuando las normas mexicanas o internacionales no cubran los requerimientos de las mismas o sus especificaciones resulten obsoletas o inaplicables.

## Unidad 3. Normas de calidad -nacionales e internacionales (normalización)

### 3.3. Normas oficiales mexicanas

---



Entre las principales instancias que se encargan de elaborar planes y normas tomando como base la legislación mexicana se destacan:

- ❖ **Secretaría de Comercio y Fomento Industrial (SECOFI):** es el que certifica la calidad de los productos nacionales o internacionales que se emplean en el país. Cada año otorga el Premio Nacional de Calidad y Exportación a las empresas más destacadas en esta área, galardón que es un referente en el ámbito local.
- ❖ **Instituto Mexicano de Normalización y Certificación (INMC):** su objetivo es promover la competitividad de las empresas mexicanas diseñando normativas para la capacitación, la normalización y la certificación. Además, está autorizado para emitir políticas en los campos del turismo y la administración ambiental (en este último caso, siguiendo la familia de las normas ISO 14000).

## Unidad 3. Normas de calidad -nacionales e internacionales (normalización)

### 3.3. Normas oficiales mexicanas

---



- ❖ Asociación Mexicana para la Calidad (AMC): coordina el establecimiento de sistemas de certificación sin ánimo de lucro. También es la encargada de impulsar la imagen de las empresas mexicanas en el extranjero.
- ❖ Instituto Avanzado para la Calidad Total (IACT): su objetivo es la búsqueda de prácticas de negocio avanzadas para mejorar la calidad de los servicios o productos que se consumen en México. Está integrado a la red de los Institutos Nacionales de Calidad que a día de hoy existen en 33 países.
- ❖ Fundación Mexicana para la Calidad Total: se dedica a la difusión de políticas de calidad como cultura corporativa. Trabaja de la mano con el Gobierno Federal y la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial.



## **Unidad 3. Normas de calidad -nacionales e internacionales (normalización)**

### **3.3. Normas oficiales mexicanas**

---



Sin embargo, la máxima instancia mexicana en certificación es la Dirección General de Normas (DNG), un organismo adscrito a la Secretaría de Economía que se encarga de coordinar los sistemas de evaluación de la calidad de la industria y de compaginar la normativa local con los estándares internacionales. También opera el Consejo Nacional de Normalización de Competencias Laborales, que es el que emite los estándares de competencia a las organizaciones en función de las cualidades o habilidades que merezcan ser destacadas.

Existen alrededor de 800 normas oficiales mexicanas (NOM) obligatorias que deben cumplir los productos o servicios para ser comercializados en todo el país. Contienen la información, requisitos, especificaciones y metodología con el objetivo de adoptar estándares de calidad nacional. Las NOM inciden en todos los aspectos de nuestra vida: en la salud, cuidado del medio ambiente, protección

## Unidad 3. Normas de calidad -nacionales e internacionales (normalización)

### 3.3. Normas oficiales mexicanas

---



del consumidor, eficiencia energética, agricultura, trabajo, construcción, celulares, electrodomésticos, automóviles, computadoras, bancos de sangre, alimentos, básculas, taxímetros, bebidas alcohólicas y todo lo que se le ocurra a usted.

Aunque el número de NOM es importante, es muy bajo frente a las que existen en Estados Unidos, Japón o países europeos. Lo más grave es que no se cumplen al ciento por ciento y solo 32 por ciento cuenta con organismos especializados para acreditar que el servicio que se ofrece o el producto adquirido son de calidad.

## **Unidad 3. Normas de calidad -nacionales e internacionales (normalización)**

### **3.3.1. NOM-035-STPS-2018. Factores de riesgo psicosocial en el trabajo**



#### **3.3.1. NOM-035-STPS-2018. Factores de riesgo psicosocial en el trabajo**

La NOM 035 surge de la necesidad de reconocer e identificar cuáles son los factores de riesgo psicosocial, los cuales pueden afectar los ciclos de sueño y, en general, desmejorar el bienestar de los trabajadores al ocasionar cuadros de ansiedad, estrés, depresión u otros problemas psicológicos.

La Secretaría del Trabajo y Previsión Social, en ejercicio de sus atribuciones de normalización, publicó el 23 de octubre de 2018, en el Diario Oficial de la Federación, la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo – Identificación, análisis y prevención, por medio de la cual se establecen disposiciones que deberán adoptarse en los centros de trabajo, a efecto de identificar y prevenir los factores de riesgo psicosocial, así como para promover un entorno organizacional favorable en los centros de trabajo.

Recientemente, en el marco del Día Mundial de la Seguridad y Salud en el Trabajo de 2016, la OIT señaló que la atención de los factores de riesgo psicosocial es un problema global que afecta a todos los países, todas las profesiones y todos los trabajadores, tanto en los países desarrollados como en desarrollo. En este contexto, el centro de trabajo es una fuente importante de riesgos psicosociales y al mismo tiempo el lugar idóneo para tratarlos y proteger la salud y el bienestar de los trabajadores.

## **Unidad 3. Normas de calidad -nacionales e internacionales (normalización)**

### **3.3.1. NOM-035-STPS-2018. Factores de riesgo psicosocial en el trabajo**



Los factores de riesgo psicosocial que tienen lugar en el mundo, y en particular en nuestro país, exigen un compromiso gubernamental para fortalecer la seguridad y la salud en el trabajo que permitan lograr un trabajo digno o decente, a través de políticas, líneas estratégicas de acción y proyectos con un enfoque preventivo, para que prevalezcan centros de trabajo con condiciones seguras y saludables. Dicho enfoque requiere del compromiso de patrones y trabajadores para cumplir con sus responsabilidades en la materia y fomentar el desarrollo de una cultura de prevención de riesgos de trabajo en la sociedad mexicana. En este sentido, considerando que uno de los principales objetivos de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, es la prevención de riesgos de trabajo, y en consecuencia la promoción de la seguridad y salud de todos los trabajadores, es imprescindible atender la problemática derivada de la presencia de los factores de riesgo psicosocial en los centros de trabajo, y en razón de que el primer paso en la solución de este tipo de problemas es la prevención, la STPS desarrolló la NOM-035-STPS-2018.

La norma es un instrumento que permite a los centros de trabajo identificar y analizar de forma general, los factores de riesgo psicosocial en los centros de trabajo, así como evaluar el entorno organizacional en el que los trabajadores desarrollan sus actividades, de forma que puedan adoptar acciones que permitan prevenir condiciones de riesgo.

## Unidad 3. Normas de calidad -nacionales e internacionales (normalización)

### 3.3.1. NOM-035-STPS-2018. Factores de riesgo psicosocial en el trabajo

---



De la Norma se destaca que:

- ✓ Está alineada con las obligaciones del Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo, es decir no crea obligaciones nuevas o diferentes;
- ✓ Tiene obligaciones diferenciadas para los centros de trabajo de acuerdo con la cantidad de trabajadores;
- ✓ La participación de especialistas sólo es requerida para los casos graves: la exposición a acontecimientos traumáticos severos, se compruebe exposición a los factores de riesgo psicosocial;
- ✓ Los centros de trabajo de hasta quince trabajadores están exentos de aplicar evaluaciones;
- ✓ Da énfasis a la prevención;
- ✓ Prevé una entrada gradual de la vigencia de las obligaciones patronales, y
- ✓ Proporciona un método para identificar y analizar los factores de riesgo psicosocial y evaluar el entorno organizacional, pero permite el uso de otros métodos.

## Unidad 3. Normas de calidad -nacionales e internacionales (normalización)

### 3.3.2. NOM-050-SCFI- Etiquetado general de productos

---

Esta norma oficial mexicana tiene por objeto establecer la información comercial y sanitaria que debe contener el etiquetado de los alimentos y bebidas no alcohólicas preenvasados de fabricación nacional o extranjera, así como determinar las características de dicha información.

Los productos comercializados en México deben contar con etiquetas que cumplan con lo establecido por las Normas Oficiales Mexicanas a fin de informar cabalmente al consumidor de su contenido y forma de uso.

#### Elementos de una etiqueta

- Marca registrada.
- Nombre y dirección del fabricante.
- Denominación y naturaleza del producto.
- Contenido.
- Número de registro.
- Composición.
- Código de barras.
- Fecha de fabricación y caducidad.

# Unidad 3. Normas de calidad -nacionales e internacionales (normalización)

## 3.3.2. NOM-050-SCFI- Etiquetado general de productos



## **Unidad 3. Normas de calidad -nacionales e internacionales (normalización)**

### **3.3.2. NOM-050-SCFI- Etiquetado general de productos**

---

Según la NOM-050-SCFI-2004, una etiqueta debe incluir información comercial básica que permita a los consumidores saber cuál es el contenido, qué ingredientes tiene, cómo debe usarse y conservarse, quién es el fabricante, cuál es la procedencia, cuál es la fecha de caducidad y, en su caso, las advertencias de cualquier riesgo por su manejo o consumo. A toda esta información, que debe estar en español en la etiqueta de productos de procedencia extranjera cuyo empaque esté en otro idioma, se debe añadir el código de barras que permita tanto el óptimo manejo del producto a lo largo de la cadena de suministro como el rápido y correcto cobro en cajas a los consumidores.

La etiqueta, si no forma parte del diseño del empaque, debe ser de buena calidad para que no se desprenda ni se borre antes de llegar al consumidor final, dado que su función principal es permitir a los usuarios tomar decisiones de compra informadas.



## Unidad 3. Normas de calidad -nacionales e internacionales (normalización)

### 3.3.2. NOM-050-SCFI- Etiquetado general de productos

---



Esta Norma no aplica a los siguientes tipos de productos:

- Los productos a granel.
- Los animales vivos.
- Los libros, revistas o publicaciones periódicas en cualquier presentación.
- Las partes de repuesto o refacciones que son adquiridas mediante catálogos e identificadas con número de parte.
- Los demás productos que determine la autoridad competente.

El 1° de octubre de 2020, entró en vigor el nuevo etiquetado frontal de alimentos y bebidas no alcohólicas preenvasados, medida que permitirá combatir las enfermedades no transmisibles, y por cual nuestro país fue reconocido por la Organización Mundial de la Salud (OMS). El nuevo etiquetado es una serie de cinco sellos que otorgan información sobre si un producto excede en su contenido los límites saludables de calorías, azúcares, grasas saturadas, grasas trans y sodio. Estos se pueden ubicar por ser negros y de forma octagonal.

## Unidad 3. Normas de calidad -nacionales e internacionales (normalización)

### 3.3.2. NOM-050-SCFI- Etiquetado general de productos

---

**Nuevo etiquetado comercial**

Estos son los sellos que se colocarán en ciertos alimentos y bebidas no alcohólicas para advertir a los consumidores del alto contenido de nutrimentos críticos que pueden ser dañinos para la salud



**CONTIENE CAFEÍNA  
EVITAR EN NIÑOS**

**CONTIENE EDULCORANTES,  
NO RECOMENDABLE EN NIÑOS**

## **Unidad 3. Normas de calidad -nacionales e internacionales (normalización)**

### **3.3.3. NMX-SAST-26000-IMNC-2011- Guía de responsabilidad social**

---



El 19 de junio de 2012, se publicó en el Diario Oficial de la Federación la declaratoria de vigencia de la Norma Mexicana NMX-SAST-26000-IMNC-2011 - Guía sobre Responsabilidad Social (“NMX-IMNC-26000”), la cual entró en vigor 60 días naturales después de su publicación. Derivado de su entrada en vigor, quedó cancelada la norma mexicana NMX-SAST-004-IMNC-2004 – Directrices para la implementación de un sistema de gestión de Responsabilidad Social, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 1º de marzo de 2005.

La NMX-IMNC-26000 fue emitida por el Instituto Mexicano de Normalización y Certificación, A.C. quien adoptó la Norma Internacional ISO 26000: 2010, Guidance on Social Responsibility, desarrollada por la Organización Internacional de Normalización, mejor conocida como “ISO”. A su vez, el trabajo de preparación de la Norma Internacional ISO 26000: 2010 por parte del Grupo de Trabajo de Responsabilidad Social de la ISO requirió casi 6 años para alcanzar un amplio consenso a nivel mundial.

## Unidad 3. Normas de calidad -nacionales e internacionales (normalización)

### 3.3.3. NMX-SAST-26000-IMNC-2011- Guía de responsabilidad social

---



El propósito de la NMX-IMNC-26000 es proporcionar orientación a las organizaciones sobre diversos temas de Responsabilidad Social (“RS”), entendida como la responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente que principalmente contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad; es una guía de aplicación voluntaria que pretende a través de la RS ofrecer beneficios potenciales para las organizaciones como: impulsar una toma de decisiones fundamentada en una mejor comprensión de las expectativas de la sociedad; mejorar gestión de riesgos laborales; aumentar reputación, competitividad y ventaja competitiva; generar innovación; mantener o aumentar la motivación, compromiso, lealtad involucramiento y productividad de los empleados; mejorar la percepción y relación con las partes interesadas, entre otros muchos beneficios.

Esta norma no pretende servir para propósitos de certificación, sino solamente de orientación proporcionando meras recomendaciones para todo tipo de organizaciones del sector privado, público y sin fines de lucro, con independencia de su tamaño y lugar de operación.

## **Unidad 3. Normas de calidad -nacionales e internacionales (normalización)**

### **3.3.3. NMX-SAST-26000-IMNC-2011- Guía de responsabilidad social**

---



La NMX-IMNC-26000 está integrada por siete capítulos distintos y dos anexos, mismos que se detallan a continuación:

- I. Objeto y campo de aplicación de la Norma, así como identificación de limitaciones y exclusiones.
- II. Términos y definiciones de los términos clave que son de importancia fundamental para comprender la RS y para el uso de la Norma.
- III. Comprender la RS, que describe los factores importantes y las condiciones que han influido en el desarrollo de la RS y que continúan afectando su naturaleza y práctica; se describe el concepto de RS, lo que significa y cómo se aplica en las organizaciones. Además, incluye orientación para las pequeñas y medianas organizaciones sobre el uso de esta Norma.
- IV. Principios de la RS, en el que se detallan los principios éticos de:

## **Unidad 3. Normas de calidad -nacionales e internacionales (normalización)**

### **3.3.3. NMX-SAST-26000-IMNC-2011 - Guía de responsabilidad social**

---



Se recomienda ampliamente a las empresas familiarizarse con esta Norma, ya sea que actualmente tengan o no implementadas prácticas de RS. En el primer caso, puede ser utilizada como referencia para mejorar las prácticas existentes y, en el segundo caso constituye una guía fundamental para iniciar el proceso de adopción de la RS.

Esta norma puede adquirirse en el Instituto Mexicano de Normalización, A. C. con domicilio en Manuel María Contreras No. 133, piso 6, Colonia Cuauhtémoc, código postal 06500, Distrito Federal, México, teléfonos 5546-4446. La NMX-IMNC-26000 tiene un costo de \$780.00 pesos.