

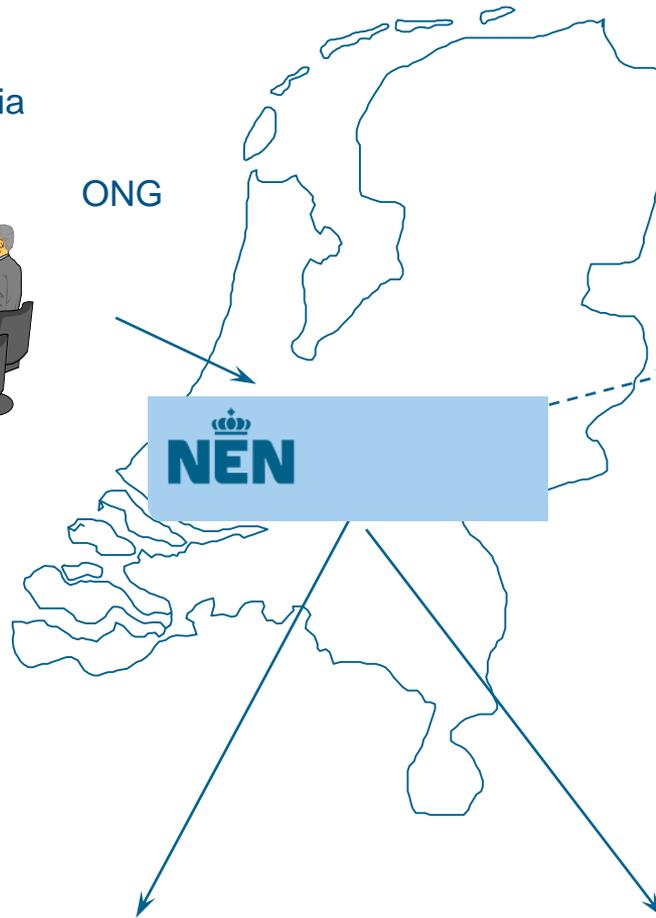


NEN

ISO 19600: la norma internacional para la gestión del cumplimiento

Dick Hortensius, NEN





Misión:
La red principal de conocimientos para la elaboración y la aplicación de normas en los Países Bajos



161 miembros



34 miembros

NEN

Contenido de esta presentación

- Aspectos relacionados con cumplimiento
- Sistemas de gestión y cumplimiento
- ISO 19600:
 - Sistema: controles formales
 - Cultura y comportamiento: controles informales
- Pasos a seguir con la ISO 19600



📍 Sector Industry, pipelines and networks

Odfjell Terminals Rotterdam Safety, during the 2000 - 2012 period

NEN





Cultura del fraude debido a los objetivos por alcanzar



Cervecería Heineken en los Países Bajos

Tres condiciones límite con respecto a la seguridad y el cumplimiento



¡Además,
las
normas
pueden
ayudar!

La esencia de un sistema de gestión



El reto

ISO 14001:2004
Gestión ambiental

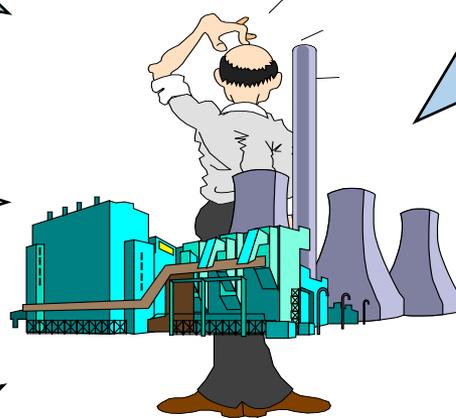
ISO 9001:2008
Gestión de calidad

PAS 55:2008
Gestión de activos

OHSAS 18001
Gestión de salud y
seguridad ocupacional

ISO 27001
Seguridad de
la información

BS 25999
Continuidad del
negocio



ISO 30301
Gestión
documental

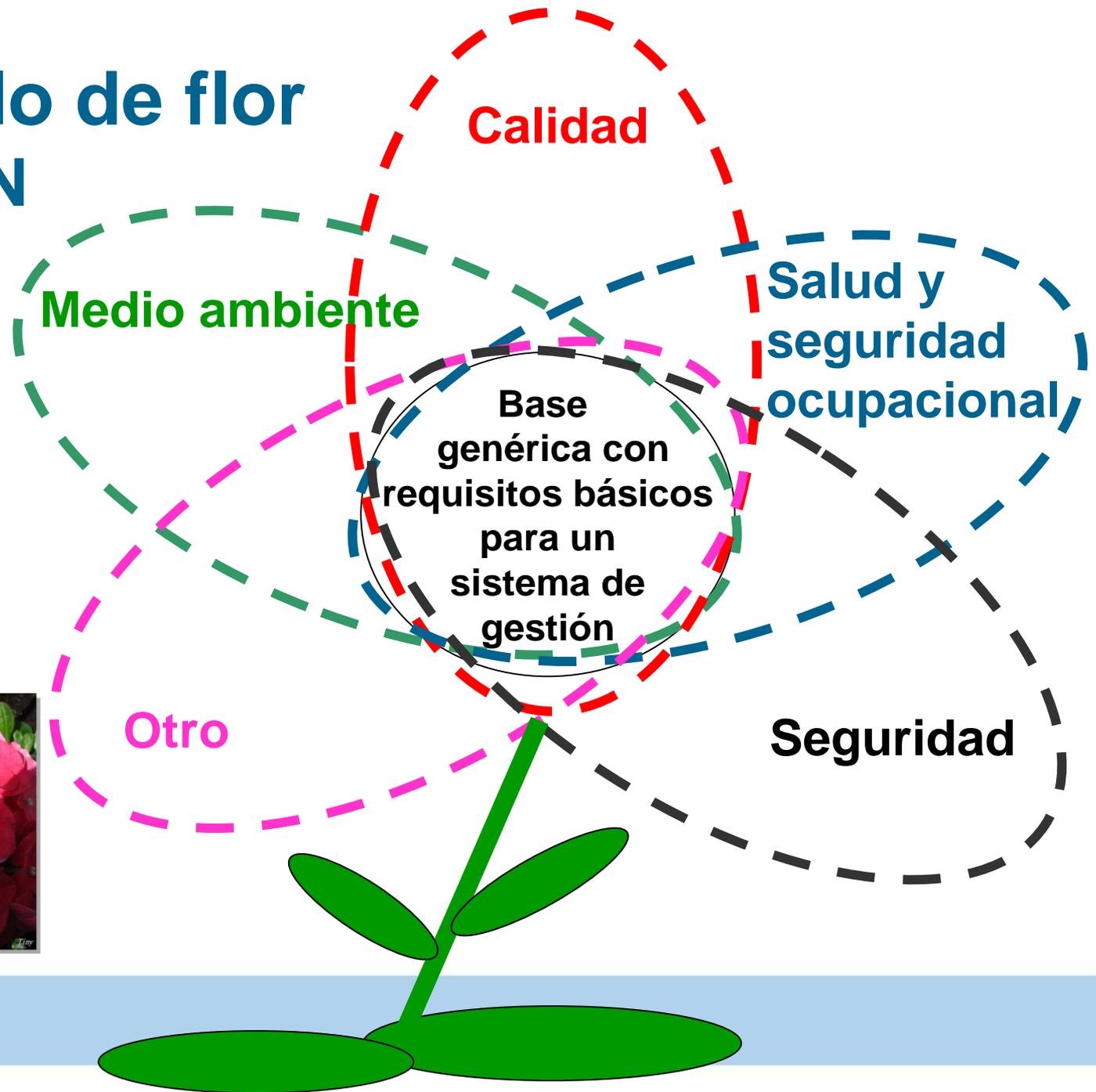
ISO 22000
Seguridad alimentaria

ISO 28000
Seguridad de la
cadena de suministro

NEN

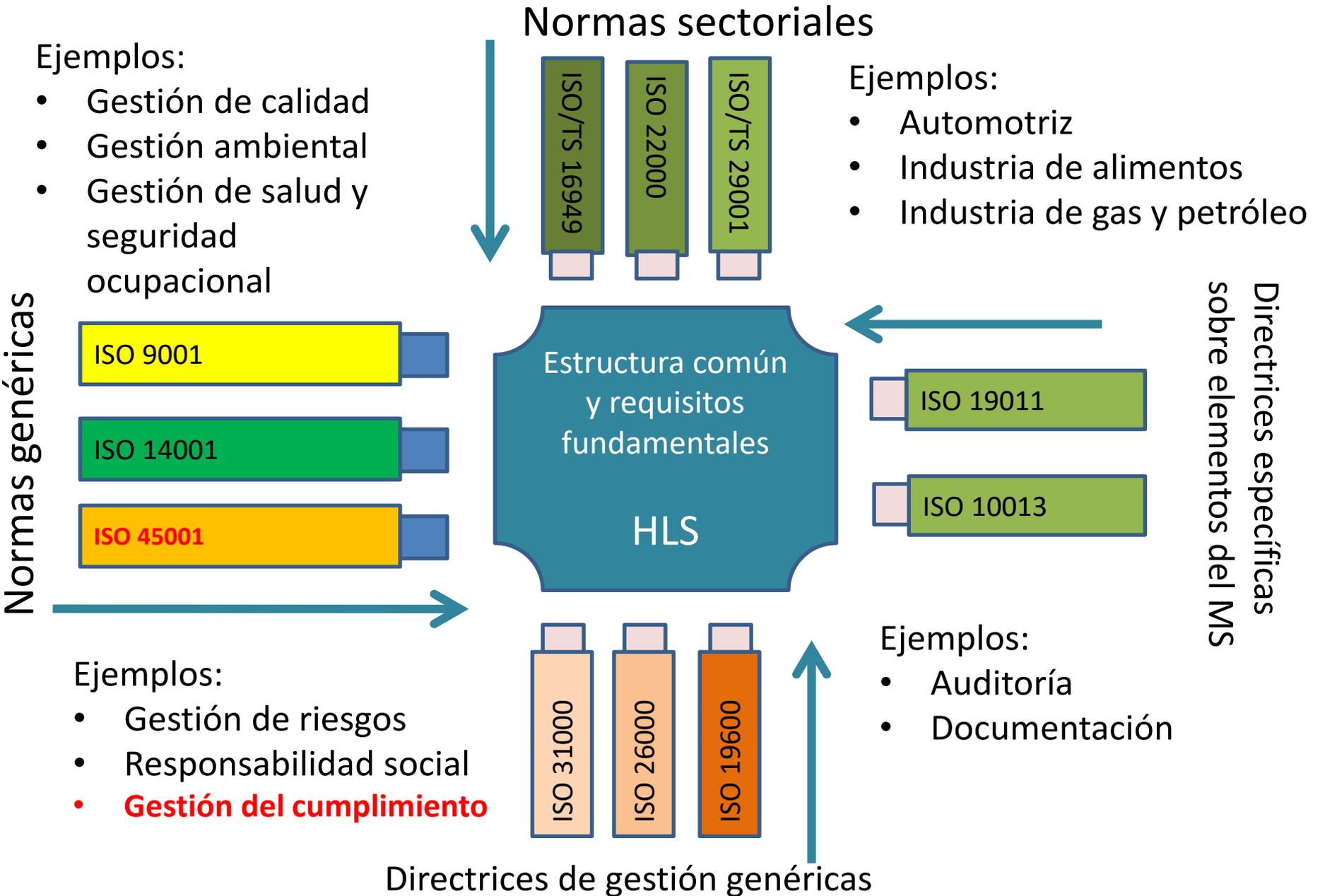
ISO 50001
Gestión de la energía

Modelo de flor de NEN

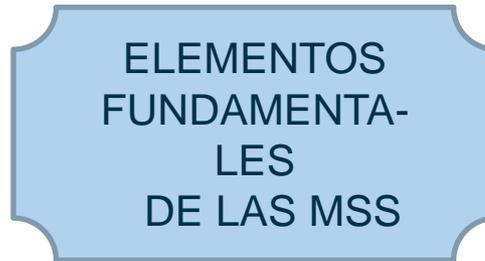


NEN

La solución: modelo de conexiones de las MSS de la ISO



Base del 'modelo de conexiones'



La base del modelo 'de conexiones' requiere, en el caso de las MSS:

- ✓ La misma estructura (HLS)
- ✓ Términos y definiciones idénticos
- ✓ Requisitos básicos en común

} → **JTCG**

Borrador de la guía ISO 83 → texto del Anexo SL

Estructura de alto nivel y texto idéntico en el caso de las MSS, y términos y definiciones fundamentales y comunes del MS

4. Contexto de la organización

5. Liderazgo

6. Planeación

7. Apoyo

8. Operación

9. Evaluación de desempeño

10. Mejoramiento

- La organización y su contexto (problemas/riesgos)
 - Necesidades y expectativas de las partes interesadas
 - Alcance del MS
-
- Liderazgo y compromiso
 - Política
 - Roles, responsabilidades y autoridades de la organización

Borrador de la guía ISO 83 → texto del Anexo SL

Estructura de alto nivel y texto idéntico en el caso de las MSS, y términos y definiciones fundamentales y comunes del MS

4. Contexto de la organización
5. Liderazgo
6. Planeación
7. Apoyo
8. Operación
9. Evaluación de desempeño
10. Mejoramiento

- Medidas para abordar los riesgos y las oportunidades
- Objetivos y planes para lograrlos

- Recursos
- Competencia
- Sensibilización
- Comunicación
- Información documentada

Borrador de la guía ISO 83 → texto del Anexo SL

Estructura de alto nivel y texto idéntico en el caso de las MSS, y términos y definiciones fundamentales y comunes del MS

4. Contexto de la organización

5. Liderazgo

6. Planeación

7. Apoyo

8. Operación

9. Evaluación de desempeño

10. Mejoramiento

- Control y planeación operacional

- Seguimiento, medición, análisis y evaluación
- Auditoría interna
- Análisis de la administración

- No conformidades y medidas correctivas
- Mejoramiento continuo

Procesos de gestión

Estructura de alto nivel y texto idéntico en el caso de las MSS, y términos y definiciones fundamentales y comunes del MS

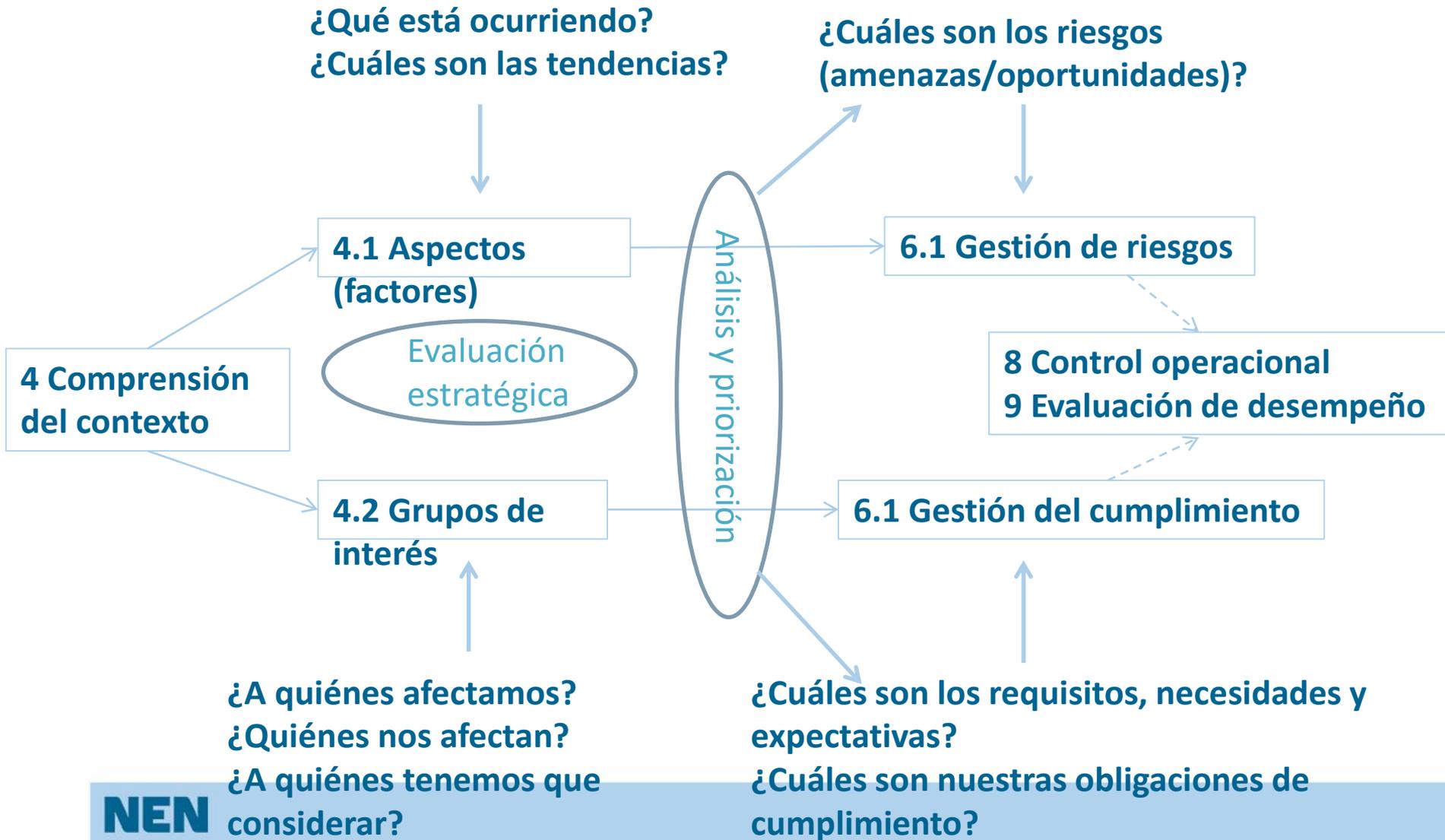
Siete procesos de gestión genéricos:

1. Liderazgo
2. Gestión de los grupos de interés
3. Gestión de riesgos
4. Gestión del cumplimiento
5. Gestión de procesos
6. Gestión de mejoras
7. Recursos (humanos)

Conexión de las cláusulas de las HLS con los temas de los comités (vínculos verticales)

Temas → ↓ HLS	Liderazgo	Gestión de riesgos	Gestión del cumplimiento	Gestión de los grupos de interés	Gestión de procesos	Gestión de mejoras	Apoyo y recursos (humanos)
Contexto de la organización	4 Contexto de la organización	4.1 Asuntos internos y externos	4.2 Necesidades y expectativas de los grupos de interés	4.2 Necesidades y expectativas de los grupos de interés			4.4 Sistema de gestión
Liderazgo	5 Liderazgo				5.1 Sistemas de integración en procesos empresariales	5.2 Política	5.3 Estructura, roles y responsabilidades
Planeación		6.1 Riesgos y oportunidades	6.1 Abordar requisitos en la planeación		6.2 Objetivos/planeación	6.2 Objetivos	
Apoyo	7.1 Recursos			7.4 Comunicación	7.1/7.2 Recursos y competencias	7.1 Recursos	7 Apoyo
Operación		8 Control de riesgos	8.1 Control del proceso		8.1 Control operacional		
Evaluación de desempeño	9.3 Revisión de la gestión	9.1 Seguimiento del control	9.1 Seguimiento del cumplimiento	9.3 Revisión de la gestión	9.1 Seguimiento y medición	9.1/9.2/9.3 Evaluatie prestaties	
Mejoramiento	10.2 Mejora	10.1 Correcciones y medidas correctivas	10.1 Correcciones y medidas correctivas		10.1 Correcciones y medidas correctivas	10.1/10.2 Medidas correctivas y de mejora	

Enfoque de la gestión del cumplimiento y la gestión de riesgos genéricas en las normas ISO de gestión



Dos niveles de gestión en la HLS

(dirección y control)

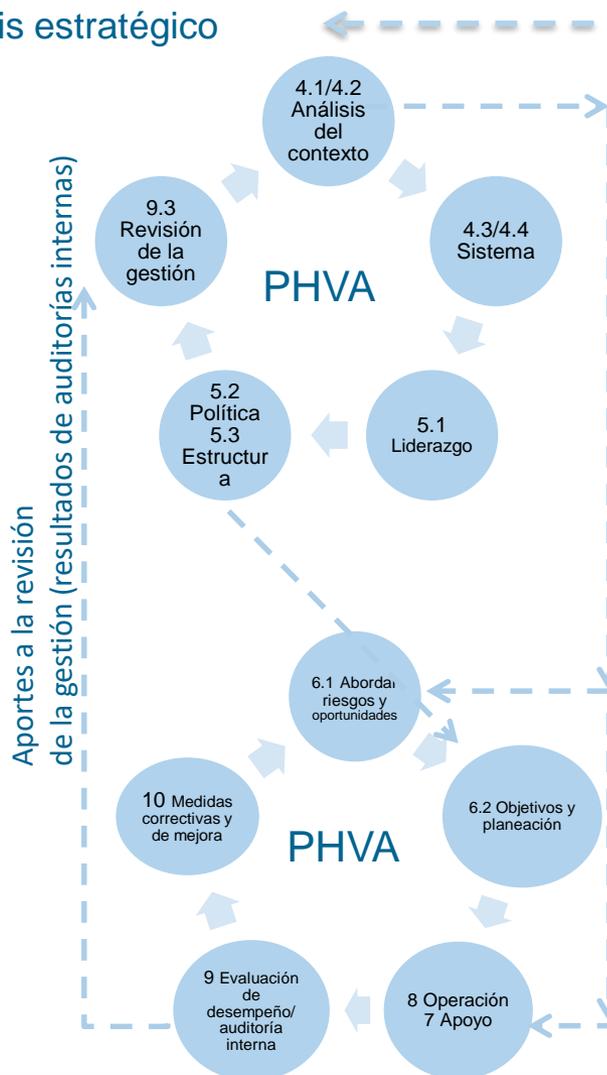
Análisis estratégico

Asuntos internos/externos y desarrollos
Necesidades y expectativas de los grupos de interés

Nivel estratégico

“hacer las cosas correctas”

Dirección



Aportes a la revisión de la gestión (resultados de auditorías internas)

Evaluación de riesgos y del cumplimiento a nivel operacional

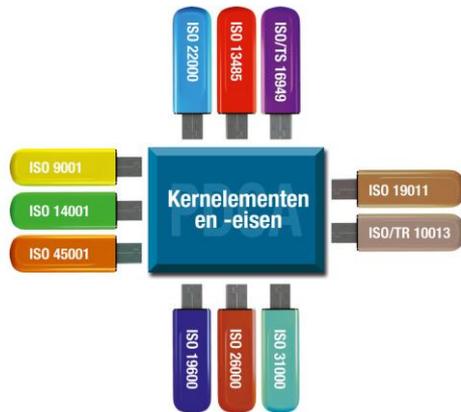
Control

Controles operacionales

Nivel operacional

“hacer bien las cosas”

ISO 19600: conexión para la gestión del cumplimiento



2015

ISO 19600

Algunas características importantes

- Es una directriz, mas no una norma con requisitos
 - No pretende otorgar certificaciones
- Describe un sistema de gestión
 - Enfoque PHVA para gestión del cumplimiento
- Sigue la estructura de alto nivel (HLS)
 - Se puede aplicar como una 'conexión' a las MSS de la ISO
- Está basada en los riesgos
 - Compatible con la ISO 31000
- Considera los aspectos culturales y de comportamiento

ISO 19600

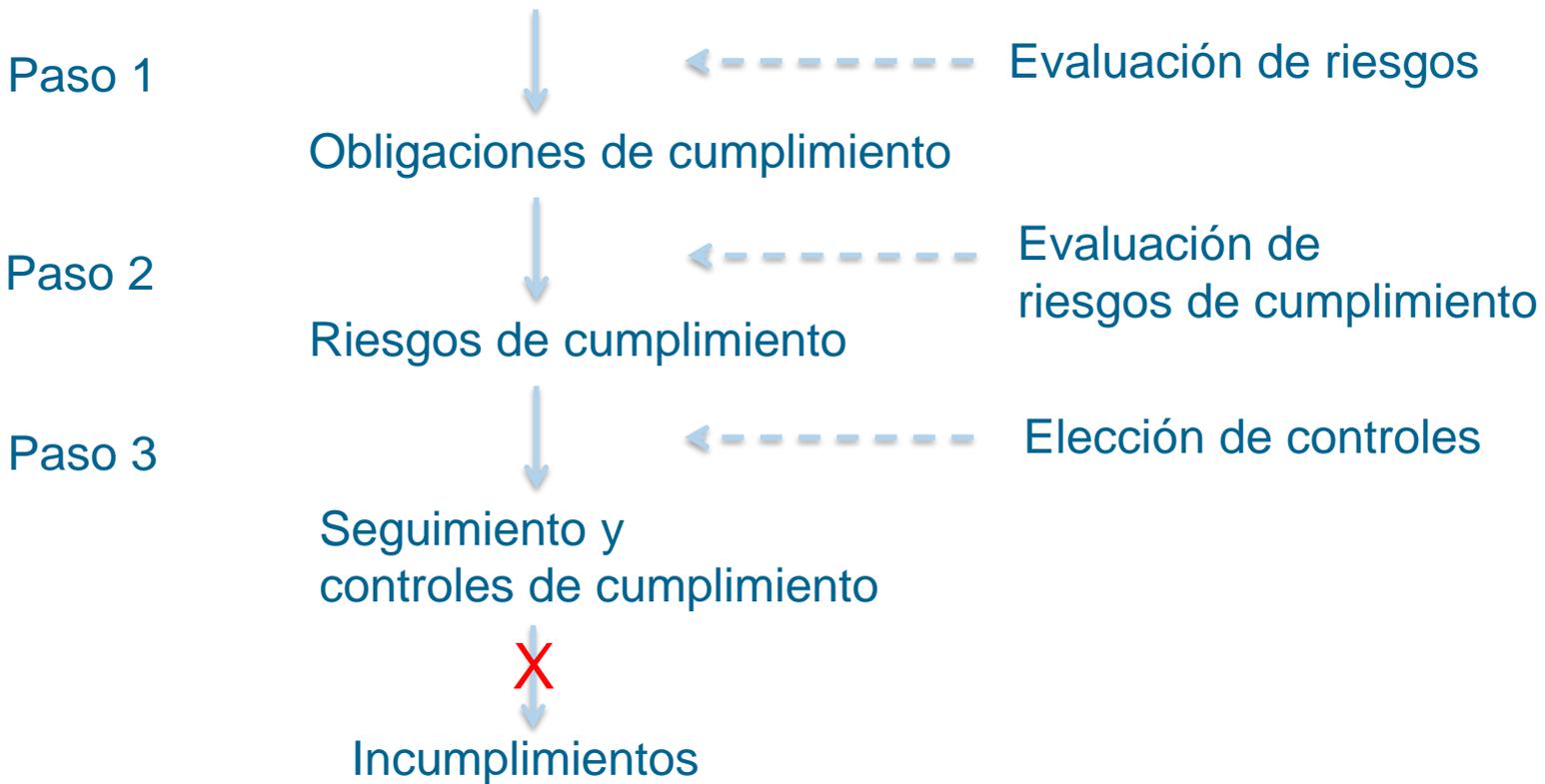
Algunos conceptos/términos importantes

- **Cumplimiento**
 - cumplir todas las obligaciones de cumplimiento de la organización
- **Obligación de cumplimiento**
 - requisito que una organización tiene o decide cumplir
- **Incumplimiento**
 - omisión de una obligación de cumplimiento
- **Riesgo de cumplimiento**
 - probabilidad de ocurrencia y consecuencias del incumplimiento

ISO 19600: enfoque basado en los riesgos

Contexto de la organización

(problemas, necesidades, expectativas y requisitos de los grupos de interés)



IS

4.5 Obligaciones de cumplimiento

4.5.1 Identificación de las obligaciones de cumplimiento

5.1 Liderazgo y compromiso

- ✓ Preservar los valores fundamentales de la organización
- ✓ Garantizar la disponibilidad de los recursos
- ✓ Garantizar la integración de los requisitos del sistema de gestión del cumplimiento con los procesos empresariales de la organización
- ✓ Comunicar la importancia de una gestión del cumplimiento eficaz
- ✓ Garantizar la alineación entre los objetivos operacionales y las obligaciones de cumplimiento

5.3 Roles, responsabilidades y rendición de cuentas

- ✓ Función de cumplimiento:
 - Autoridad y responsabilidad con respecto al CMS
 - Apoyo claro e inequívoco del, y acceso directo al organismo gobernante y la alta dirección
 - Autoridad y capacidad de ejercer poder compensatorio

7.3.2 Comportamiento

Rol de la alta dirección:

- ✓ crear un entorno donde se estimule el informe de incumplimientos, y el empleado que lo reporte esté libre de retaliación
- ✓ garantizar que el cumplimiento haga parte integral de la cultura de la organización
- ✓ garantizar que los objetivos y las metas operacionales no comprometan el comportamiento de cumplimiento

Cultura de cumplimiento

- ✓ un conjunto claro de valores publicados
- ✓ gestión que activamente se vea implementando y respetando los valores
- ✓ orientación, asesoría y liderazgo a través del ejemplo
- ✓ reconocimiento visible de los logros con respecto a la gestión del cumplimiento y resultados
- ✓ medidas disciplinarias oportunas y proporcionales en casos de incumplimiento deliberado o por negligencia de las obligaciones de cumplimiento
- ✓ comunicación abierta

MS de cumplimiento según la ISO 19600

4.1 Identificación de los asuntos internos y externos

4.2 Identificación de los requisitos

4.3/4.4 Determinar el alcance y establecer

Principios de buena

Cultura de cumplimiento:

los valores, las creencias y la ética que existen en una organización e interactúan con **las estructuras y los sistemas de control de la misma** a fin de crear **normas de comportamiento que sean apropiadas para lograr los resultados de cumplimiento**

Incumpli
mejoramient

para
riesgos de
cumplimiento y
alcanzar los objetivos

Evaluar

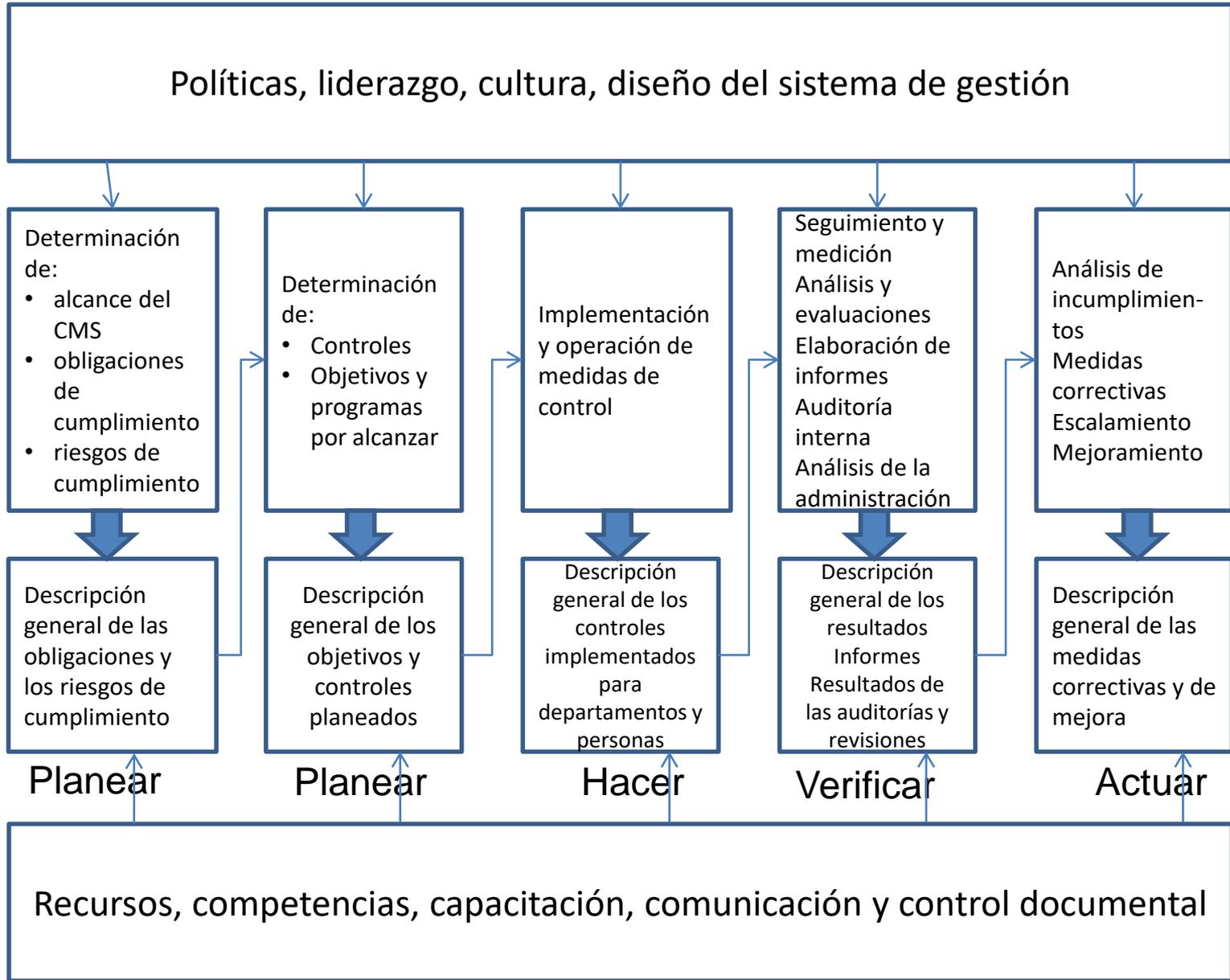
Implementar

9 Evaluación de desempeño y elaboración de informes de cumplimiento

8.1/8.2 Control y planeación operacionales de los riesgos de cumplimiento



Aporte: comprender el contexto interno y externo y las necesidades y expectativas de los grupos de interés



Producto: resultados de cumplimiento (informes) aceptados por los grupos de interés (“licencia de funcionamiento”)

ISO 19600: aspectos de comportamiento (Muel Kaptein)

La norma aborda siete factores fundamentales que influyen en el comportamiento de las personas:

Claridad de lo que se espera (normas, valores, responsabilidades)

Modelos ejemplares: comportamientos ejemplares por parte de los jefes directos, directivos y niveles superiores gerenciales

Factibilidad de las metas, deberes y responsabilidades

Compromiso: motivación para poner el interés de la organización; respaldada por el trato respetuoso de los empleados

Transparencia: ver los efectos de nuestros propios comportamientos, así como del comportamiento de los demás

Receptividad: las personas tienen la libertad de compartir opiniones, sentimientos, dilemas y transgresiones en el trabajo

Ejecución: grado en el que las personas dentro de la organización son valoradas y recompensadas por tener un comportamiento deseado, pero también son castigadas por comportamientos indeseados

¿Por qué las
personas hacen
cosas malas en
algunas
ocasiones?

Aspectos de comportamiento en la ISO 19600

Temas → ↓ HLS	Claridad	Modelos ejemplares	Factibilidad	Compromiso	Transparencia	Apertura	Ejecución
Contexto de la organización							
Liderazgo	Política	Roles de liderazgo y responsabilidades	Liderazgo	Liderazgo		Rol de la dirección	Roles, responsabilidad y rendición de cuentas
Planeación	Objetivos						
Apoyo	Conjunto claro de valores Comunicación	Comportamiento y cultura	Rol de la alta dirección	Sensibilización		Comportamiento y cultura	Comportamiento y cultura
Operación	Procedimientos claros						
Evaluación de desempeño					Elaboración de informes	Medios de retroalimentación	
Mejoramiento					Escalamiento		Correcciones y medidas correctivas

Uso de la ISO 19600

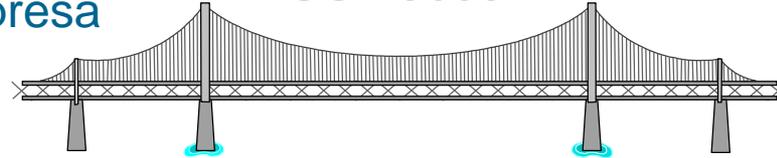
ISO 19600



Q H S E

Empresa

ISO 19600



Autoridades

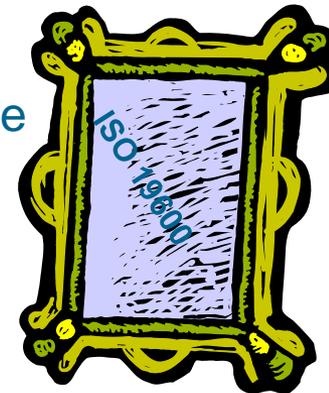
Proveedor



Cliente



Diseñar un CMS



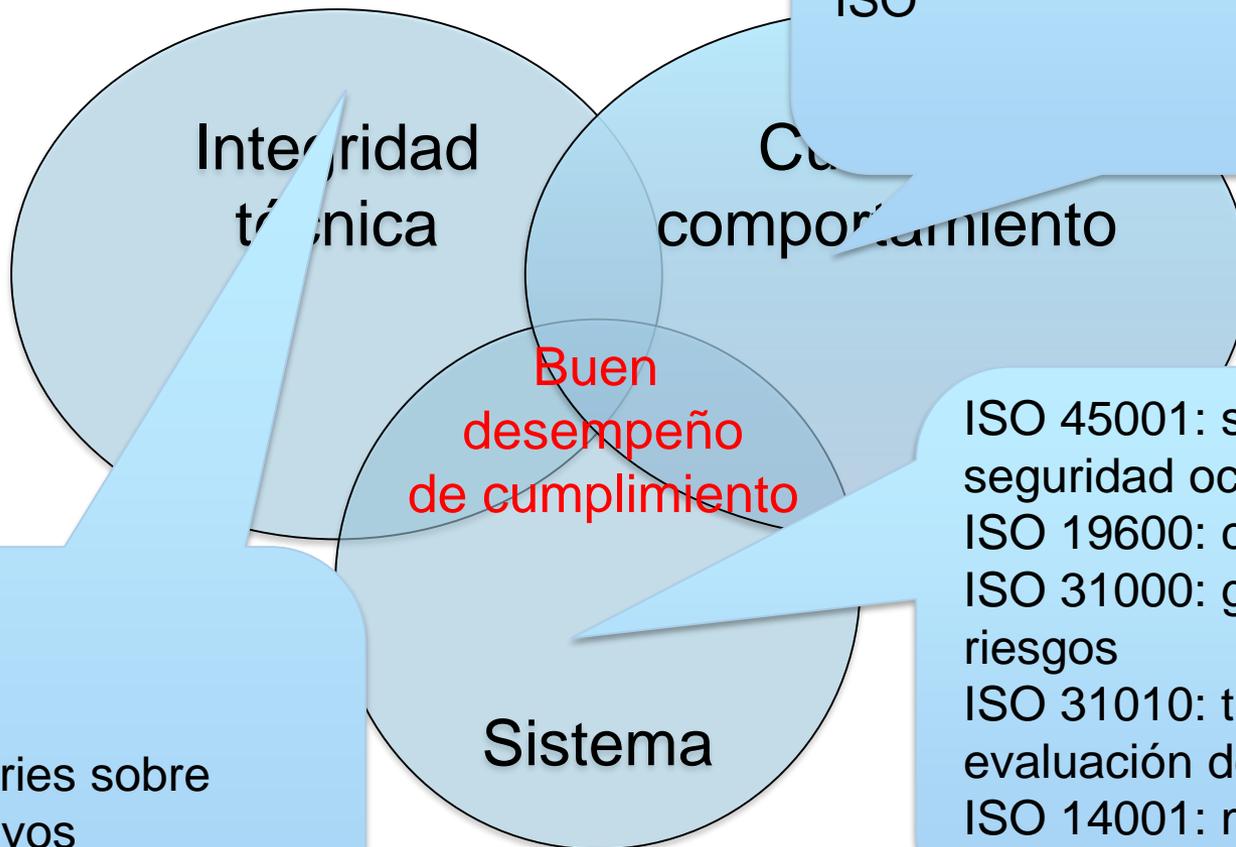
Referencia para mejorar

ISO 19600

Pasos a seguir

- Desarrollado por ISO/PC 271
- Publicación de la ISO 19600 en diciembre de 2014
- Transferir el tema al comité técnico ISO/TC 309 'Gobernanza de las organizaciones'
- Revisión sistemática en 2017
- NWIP para revisión de la ISO 19600 en el MSS de tipo A (requisitos) distribuido en junio de 2018

Normas para la gestión del cumplimiento



¿?
Todavía falta el vínculo con las ISO

ISO 55000: series sobre gestión de activos
Muchas normas técnicas

ISO 45001: salud y seguridad ocupacional
ISO 19600: cumplimiento
ISO 31000: gestión de riesgos
ISO 31010: técnicas de evaluación de riesgos
ISO 14001: medio ambiente

Mayor información

www.nen.nl/compliance

dick.hortensius@nen.nl

<https://committee.iso.org/home/tc309>

