Normas ISO, EN y UNE

Actualizado: junio 2023

Descripción

Situación actual

Previsiones 2019/2023

Normas ISO: normas técnicas internacionales redactadas y aprobadas por la **Organización Internacional de Estandarización** (ISO).

Normas EN: normas técnicas europeas aprobadas por el **Comité Europeo de Normalización** (CEN), organismo que promueve la armonización técnica en Europa.

Normas UNE: normas técnicas creadas por la **Asociación Española de Normalización** (UNE), organismo de normalización en España; organismo español en el Comité Europeo de Normalización, CEN, y en la Organización Internacional de Normalización, ISO.

Normas UNE EN: versión oficial en español de las normas europeas.
Normas UNE EN ISO: normas que incorporan los procesos de los tres organismos ISO, CEN y UNE en una sola.

Normas ISO, EN y UNE

Descripción

Objetivos

Incorporarse a la gestión de la calidad a través de un sistema conocido y aceptado a nivel mundial: la Normalización.

Identificar, mejorar y asegurar los procesos de trabajo, tomando como referencia las expectativas y necesidades de las personas destinatarias de los servicios.

Disponer de una certificación, otorgada por una entidad acreditada e independiente, que reconoce que el sistema de gestión de calidad implantado cumple con todas las condiciones de la Normas UNE/EN/ISO.

Mejorar el prestigio tanto externo como interno del la unidad certificada.

Garantizar la calidad frente a terceros, por cuanto se asegura que la unidad certificada dispone de la capacidad para cumplir con los requisitos establecidos.

Objetivar las responsabilidades, medir los trabajos y tomar decisiones basadas en datos y no en simples apreciaciones subjetivas.

Incorporar una nueva dinámica de trabajo: análisis de la satisfacción de la ciudadanía; elaboración de planes de mejora; control mediante auditorías externas, etc.

Responsabilidad e impulso

Cada unidad municipal que decida implementarlas es responsable de las mismas

La **DG de Transparencia y Calidad**, a través de la **SG de Calidad y Evaluación**, **impulsa** y se encarga de **recopilar y difundir** información sobre qué unidades del Ayuntamiento de Madrid han implementado las Normas UNE/EN/ISO y obtenido la correspondiente certificación.

Organismo de normalización

Normas ISO, EN y UNE

Descripción

Una **Norma** es un documento establecido por consenso y aprobado por un organismo reconocido, que otorga un marco común para su uso repetido, reglas, directrices o características de las actividades o sus resultados, orientados a la consecución del grado óptimo de orden en un contexto dado.

Las normas son documentos de uso **voluntario** por aquellas organizaciones que están interesadas en su aplicabilidad, es por ello, que cualquier unidad municipal puede optar acogerse a un modelo de gestión de calidad internacionalmente reconocido.

La **normalización** es la actividad que tiene por objeto establecer, ante problemas reales o potenciales, disposiciones destinadas a usos comunes y repetidos, con el fin de obtener un nivel de ordenamiento óptimo en un contexto dado, que puede ser tecnológico, político o económico.

Normas principalmente utilizadas en el Ayuntamiento:

- Calidad -> UNE EN ISO 9001 de Sistemas de Gestión de la Calidad.
- Medioambiental -> UNE EN ISO 14001 de Sistemas de Gestión Ambiental ▪ UNE EN ISO 50001 de Sistemas de Gestión de la Energía.
- Otras:
  ▪ UNE 93200 de Cartas de Servicios
  ▪ EMAS: normativa voluntaria de la Unión Europea que reconoce a las organizaciones que han implantado un Sistema de Gestión Medioambiental (SGMA) ▪ UNE 14785 de oficinas de turismo ▪ UNE 170001-2 de accesibilidad universal ▪ 139803 de accesibilidad web.

Descripción

El **proceso** de uso de las normas conlleva :

Auditoría → **Plan de Acciones Correctivas (PAC)** → **Certificación** →

La **Auditoría** consiste en una visita física del organismo de evaluación a la unidad municipal donde verifican y confirman que se hayan cumplido los procesos y requisitos establecidos por la norma correspondiente. Al final, se elabora un *Informe de Auditoría* donde se indican todas las oportunidades de mejora, observaciones y las no conformidades que haya detectado el equipo auditor.

El **Plan de Acciones Correctivas** es un documento que redacta la unidad municipal en respuesta al Informa de Auditoría. En él, se especifican las acciones concretas que implementará la unidad para dar solución a las no conformidades que haya identificado el equipo auditor.

La **certificación** es el procedimiento mediante el cual un organismo de evaluación de la conformidad da una garantía por escrito, de que un producto, un proceso o un servicio es conforme con los requisitos especificados en una norma. Las certificaciones se conceden por un plazo de 3 años, pero se renuevan anualmente.

El organismo de evaluación, una vez emitida la certificación y para las que tienen una vigencia superior a un año, realiza una **Auditoría de Seguimiento Anual** a la unidad para constatar que se hayan implementado el Plan de Acciones Correctivas.

Normas ISO, EN y UNE

Situación actual

El listado de las unidades del Ayuntamiento que tienen en vigor certificaciones/acreditaciones con las normas UNE/EN/ISO, se pueden consultar en:

Ayuntamiento/Calidad y Evaluación/Modelos de Calidad y Excelencia/Normas ISO,EN yUNE

Datos Indicadores

	2007 (Fin de mandato)	**2011** (Fin de mandato)	**2015** (Fin de mandato)	**2019** (Fin de mandato)	**2023** (Fin de mandato)
Certificaciones con Normas:	2	14	38	105	131
▪ Calidad	2	6	7	8	7
▪ Medioambiental	-	6	11	29	40
▪ Otras	-	2	20	72	84

Normas utilizadas en el Ayuntamiento:

- Calidad -> UNE EN ISO 9001 de Sistemas de Gestión de la Calidad
- Medioambiental y energéticas-> UNE EN ISO 14001 de Sistemas de Gestión Ambiental ▪ UNE EN ISO 50001 de Sistemas de Gestión de la Energía
- Otras: ▪ UNE 93200 de Cartas de Servicios ▪ UNE 14785 de oficinas de turismo ▪ UNE 170001-2 de accesibilidad universal ▪ 139803 de Accesibilidad web ▪ ISO 22320 Gestión de emergencias y respuesta a incidencias. ▪ Norma UNE 0066-10 Mayo 2020 de Oficinas de Información Turística ▪ ENAC ACREDITACIÓN: Nº 215/LE 406, Nº 215/LE 1915, Nº 215/LE 2500.

Normas ISO, EN y UNE

Situación actual

<table>
<tr><th colspan="4">Uso de normas ISO en el Ayuntamiento de Madrid</th></tr>
<tr><td colspan="2">Sistema y Cartas de Servicios
Norma UNE 93200</td><td>Servicio de Inspección de Consumo
Instituto Municipal de Consumo
Norma UNE EN ISO 9001</td><td>Madrid Salud
Norma UNE EN ISO 14001</td></tr>
<tr><td colspan="2">SAMUR – Protección Civil
Norma UNE EN ISO 9001 - 14001 y EMAS
Norma ISO 22320</td><td rowspan="2">Laboratorio de Salud Pública
Madrid Salud
ENAC acreditación Nº 215/LE 406
ENAC acreditación Nº 215/LE 1915
ENAC acreditación Nº 215/LE 2500
según requisitos de la NORMA UNE EN ISO/IEC 17025:2017</td><td>www.madrid.es y sede electrónica
Norma UNE 139803</td></tr>
<tr><td colspan="2">Oficinas de Turismo
Norma UNE 14785 y 170001-2</td><td>Palacio de Cibeles
Norma UNE EN ISO 14001 y EMAS</td></tr>
<tr><td>Empresa Municipal de Transporte (EMT)
Norma UNE EN ISO 9001 y 14001</td><td>Servicios Funerarios Madrid (SFM)
Norma UNE EN ISO 9001</td><td>Agencia Tributaria Madrid (ATM)
Norma UNE EN ISO 14001 y 50001</td><td>Bibliotecas Públicas
Norma UNE EN ISO 50001</td></tr>
</table>

Previsiones 2019-2023

Actuaciones Plan Operativo de Gobierno

Eje Estratégico: Madrid, responsable, transparente y fácil

Objetivo Estratégico: Progresar en una organización administrativa trasparente, ágil y ética, focalizada en la ciudadanía

Estrategia/Proyecto: Calidad y Evaluación, mejora continua de los servicios y las organizaciones

Actuación: Impulso de sistemas y modelos normalizados de gestión de calidad

Acciones internas:

- Mejorar el espacio web de publicación de las Normas.
- Facilitar el acceso a la consulta de Normas para personal municipal.

Objetivos presupuestarios

- Memoria de cumplimiento de objetivos presupuestarios 2019
- Memoria de cumplimiento de objetivos presupuestarios 2020
- Memoria de cumplimiento de objetivos presupuestarios 2021
- Presupuesto 2021
- Presupuesto 2022
- Presupuesto 2023