

Importancia de la Normalización y la Calidad

Herramienta que protege al Consumidor

Diego Cordero Jiménez
Dirección de Normalización
INTECO





1987

INTECO es creado

Asociación privada, sin fines de lucro, con personería jurídica y patrimonio propio

1994

Miembros de la **ISO**

INTECO se inicia como **Organismo de Certificación de Sistemas de Gestión**

1995

Reconocidos de **Utilidad Pública**

1997

Primer producto Certificado por INTECO

1999

2002

Ley del Sistema Nacional para la Calidad
INTECO reconocido como **Ente Nacional de Normalización**

2015

INTECO en la actualidad
Miembros de IQNet y **Apertura de Oficinas en Republica Dominicana**

Más de **25** años de experiencia

LEY 8279



Definiciones

Consumidor

- Toda persona física o entidad de hecho o de derecho, que, como destinatario final, **adquiere, disfruta o utiliza** los bienes o los servicios, o bien, recibe información o propuestas para ello.

No. 7472 Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor

Norma Técnica

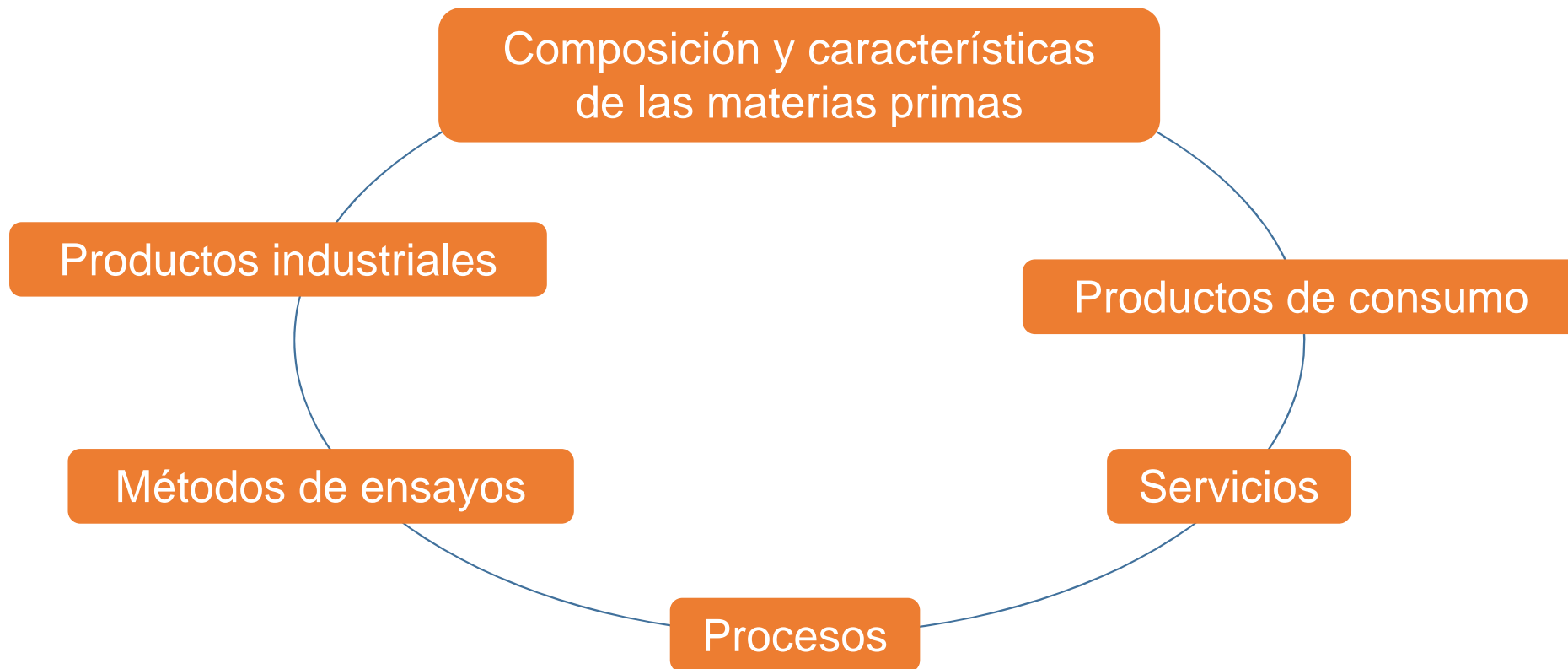
- Actividad encaminada a establecer, respecto a problemas reales o potenciales, disposiciones para un uso común y repetido, con objeto de alcanzar un **grado óptimo de orden en un contexto dado**.

Guía ISO/IEC 2 Normalización y actividades relacionadas – Vocabulario general

El grado óptimo nos lo dará el correcto desempeño del bien o servicio adquirido, disfrutado o utilizado

¿Qué se puede establecer en una Norma Técnica?

Requisitos o guías de:



Las normas y los Consumidores



[ISO/IEC 7810:2003](#)

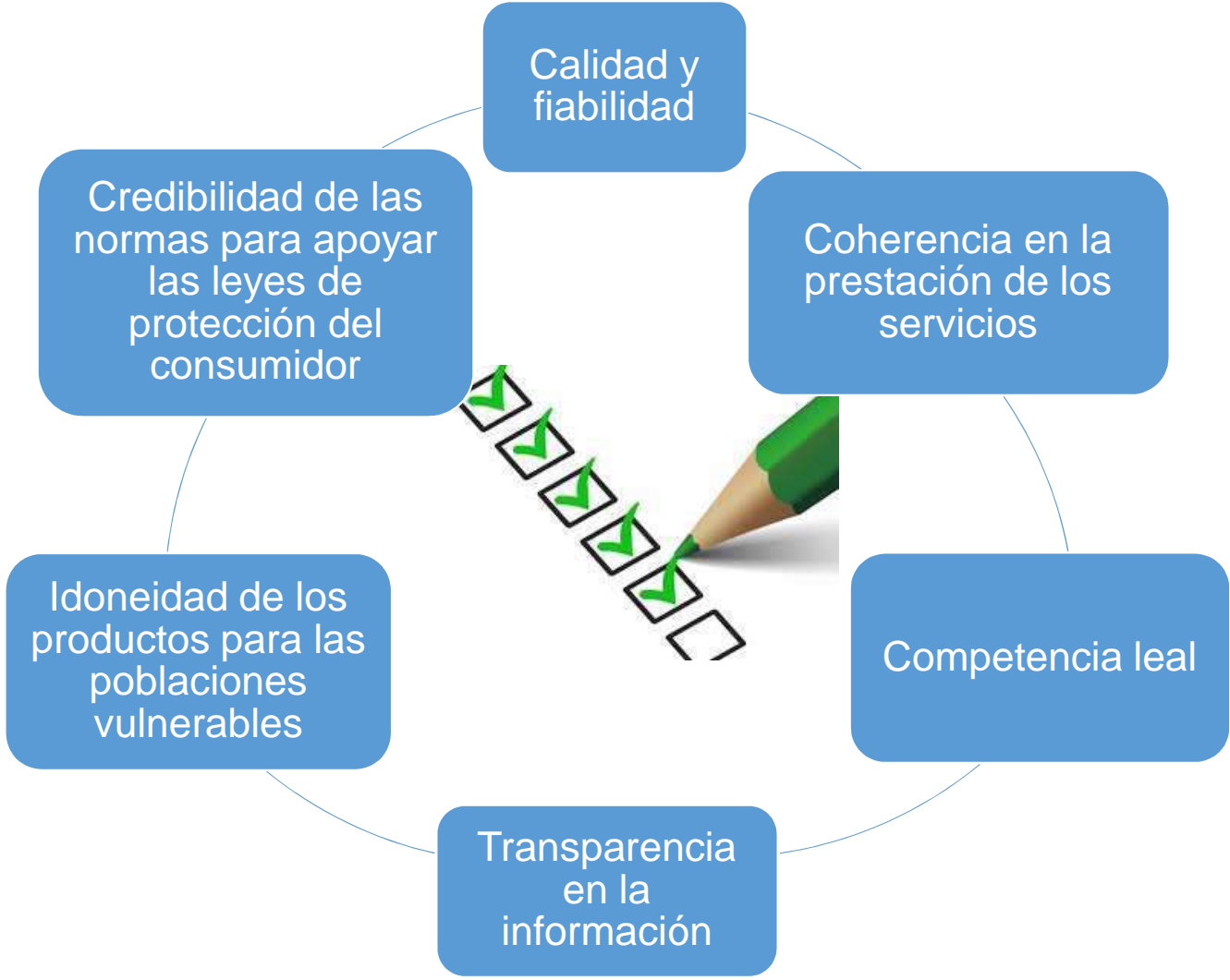
INTE 40-01-01:2015



[ISO 8124-1:2014](#)

Seguridad de juguetes. Símbolo gráfico para el etiquetado de advertencia sobre la edad.

Las normas y los consumidores



¿Cómo se logra la Normalización?

¿Como se logra la normalización?



A través del consenso de las partes interesadas (Industria, gobierno, usuarios, consumidores, productores).

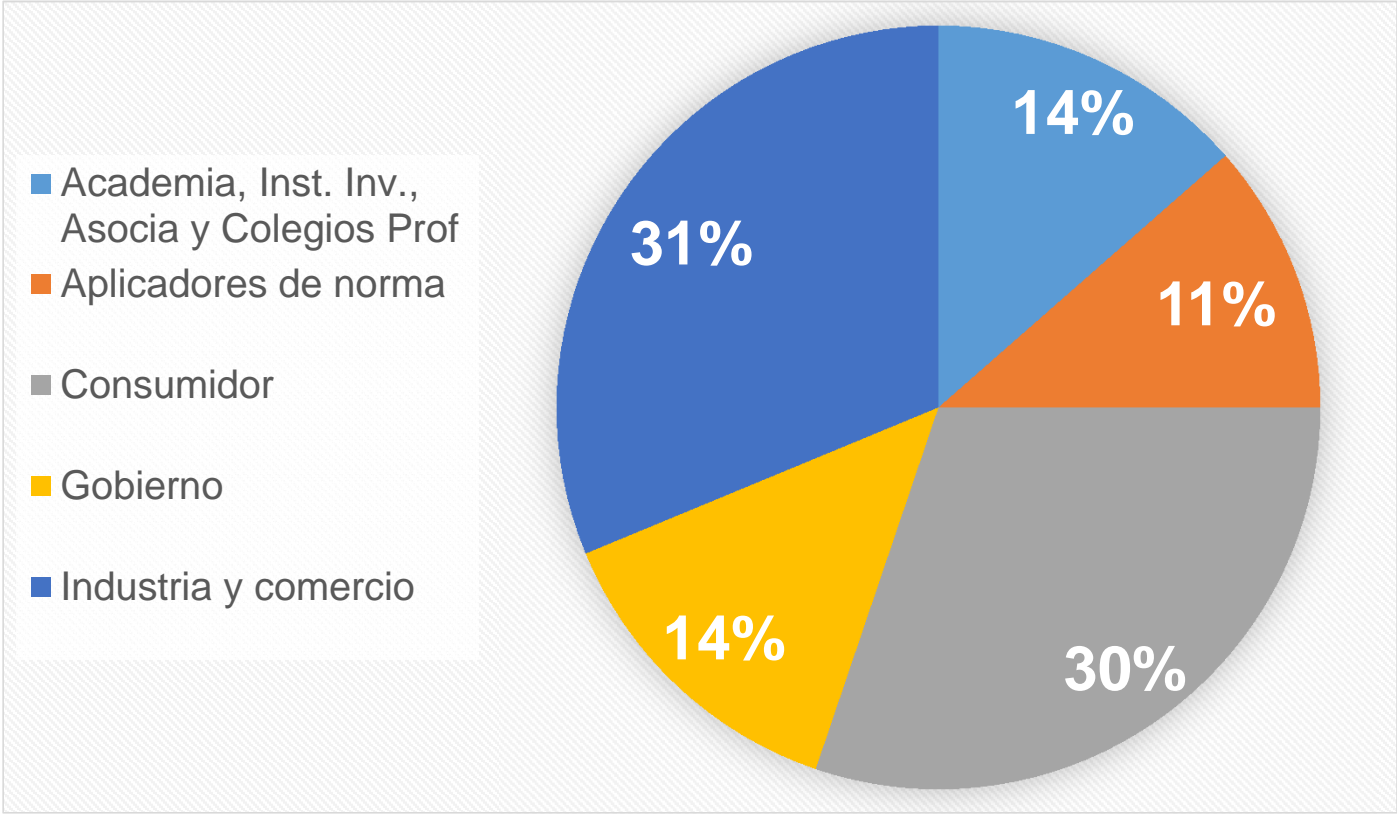
¿Como se logra la normalización?

CONSENSO

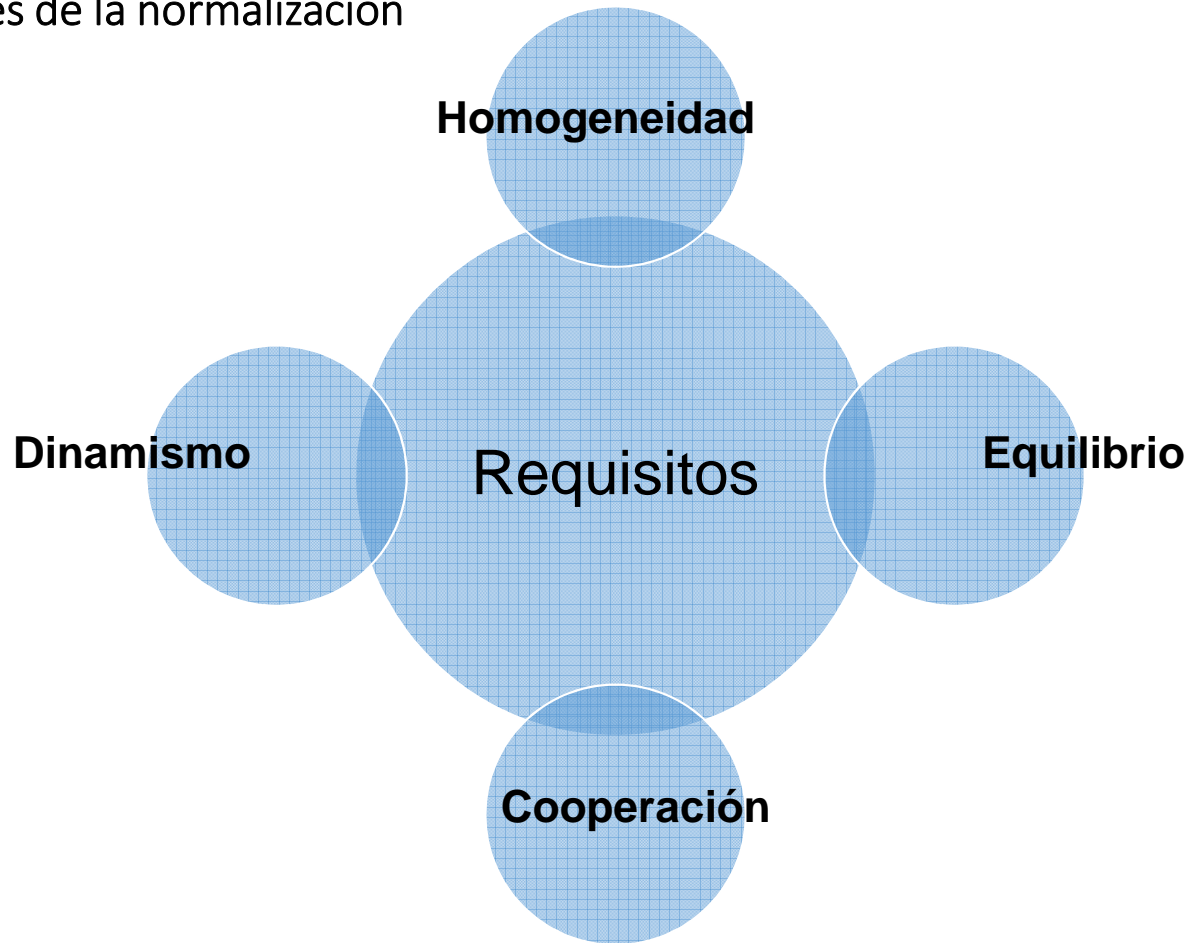
Acuerdo general, caracterizado por la ausencia de oposición sostenida a temas importantes, presentado por una parte importante de las partes interesadas, en un proceso que conlleva el esfuerzo a tener en cuenta las opiniones de todas las partes interesadas y reconciliar las cuestiones conflictivas.

INTE/ISO/IEC Guía 2

Porcentaje Participación Partes Interesadas



Requisitos generales de la normalización



**Homogeneidad**

Antes de iniciar el estudio de una norma técnica es necesario conocer y estudiar las normas ya existentes, que puedan tener relación con la que se desarrollará. De esta forma se establece la coordinación necesaria para evitar contradicciones y desorden. No existe ni puede existir una norma aislada, al igual que no existe una organización aislada.



Equilibrio

La norma técnica debe lograr un estado de equilibrio entre las necesidades del progreso y las posibilidades económicas.

Lógicamente este estado de equilibrio no es estadístico, sino dinámico, que a medida que cambian las condiciones, se revisa la norma para adaptarla al nuevo estado de equilibrio.

Requisitos generales de la normalización



Cooperación

La elaboración de una norma técnica es una obra de carácter eminentemente colectivo, en la cual deben participar todos los intereses, en una discusión franca y libre que garantice el consenso general.

Requisitos generales de la normalización

Dinamismo

Las normas no están escritas en piedra, por lo tanto deben ser actualizadas al ritmo en que los mercados cambian.

Principios de la normalización

Consiste en suprimir las variedades innecesarias, manteniendo en existencia, sin modificaciones, únicamente aquellas que se consideran indispensables.

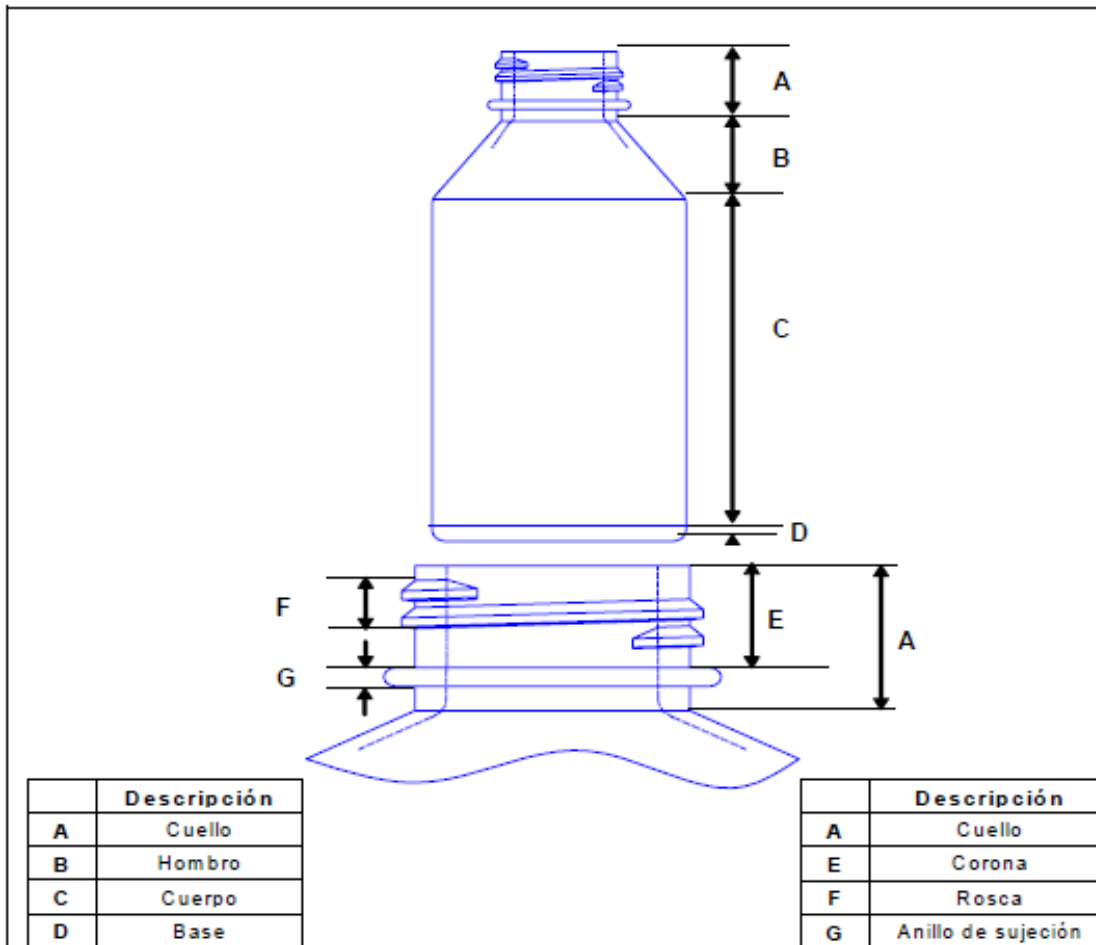
Simplificación

Unificación

Se trata de obtener la reducción de variedades combinando dos o más de ellas, en forma tal que los productos obtenidos sean intercambiables

Especificación

En algunos casos es útil sustituir todas las variedades por una especificación elaborada sobre bases racionales.



Simplicidad:

Un tamaño y un diámetro.

Unificación:

Todos los envases con la misma tapa y rosca.

Especificación:

Una solo tamaño de rosca.

Ejemplo de normalización en la vida diaria

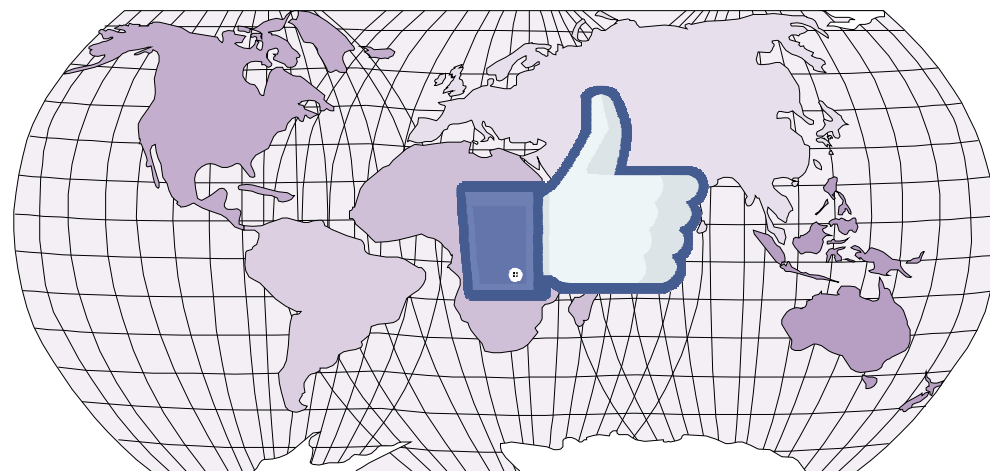


¿Porqué se Normaliza?

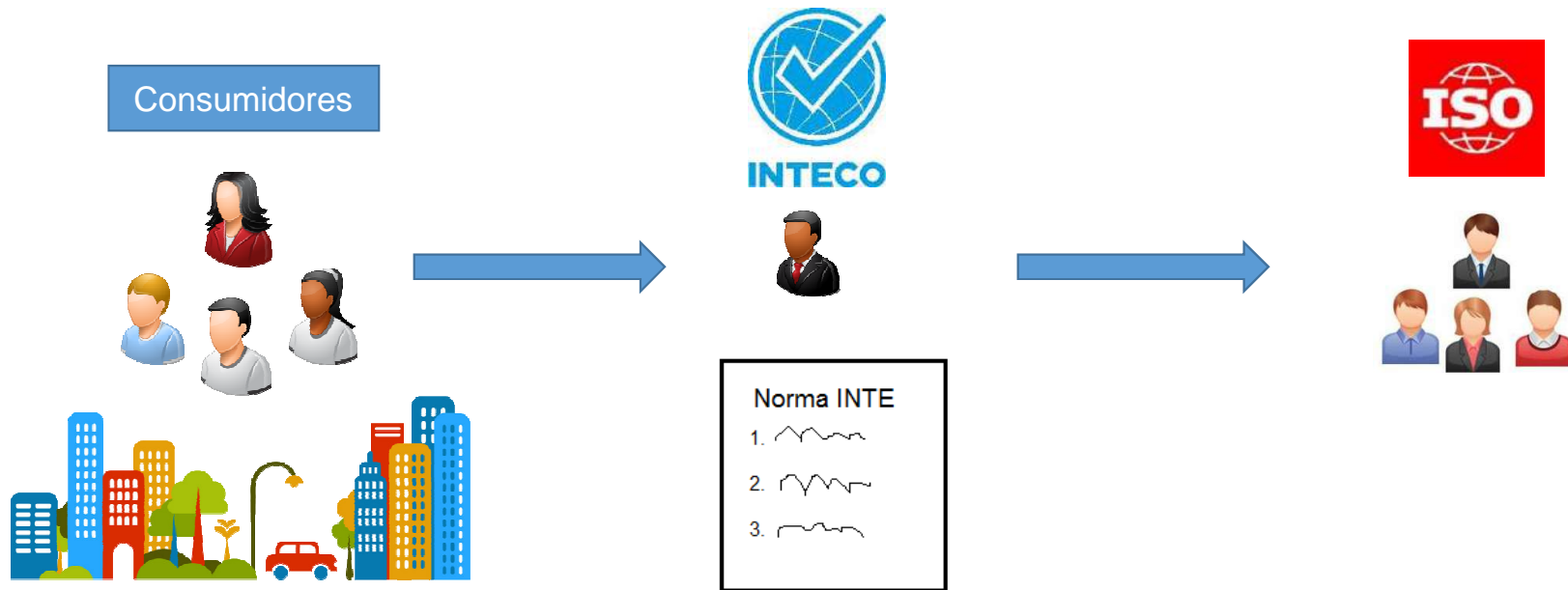
Se normaliza porque...



LA NORMALIZACIÓN: UNA ESTRATEGIA NECESARIA PARA SER MAS COMPETITIVOS E INGRESAR A LOS MERCADOS



¿Cómo participar en estos procesos?



ISO/COPOLCO - Committee on consumer policy

ISO/COPOLCO - Committee on consumer policy

Países participantes (73)

Países observadores (52)



Dana Kissinger-Matray

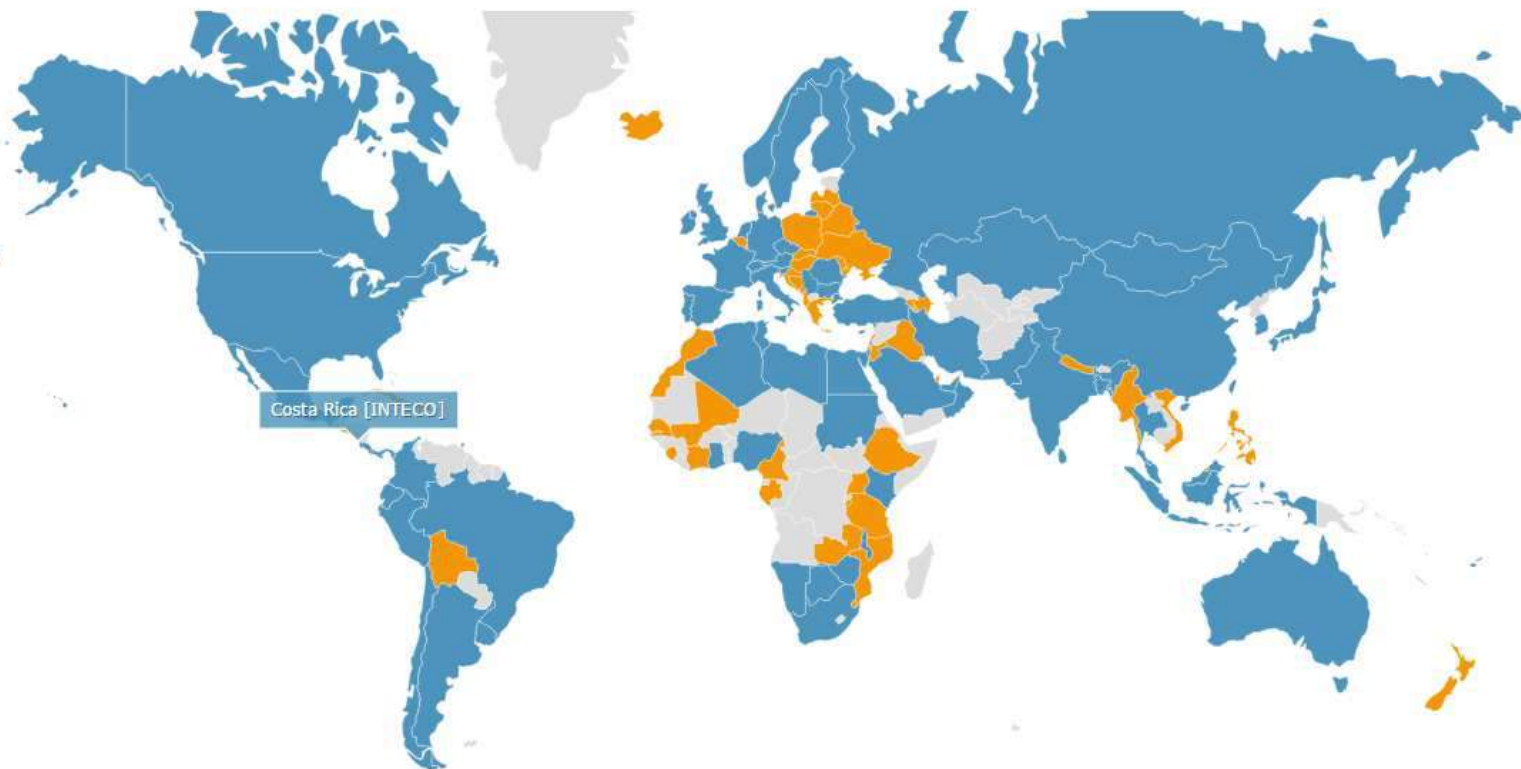
COPOLCO secretary

copolco@iso.org



Ratna Devi Nadarajan

COPOLCO chairperson

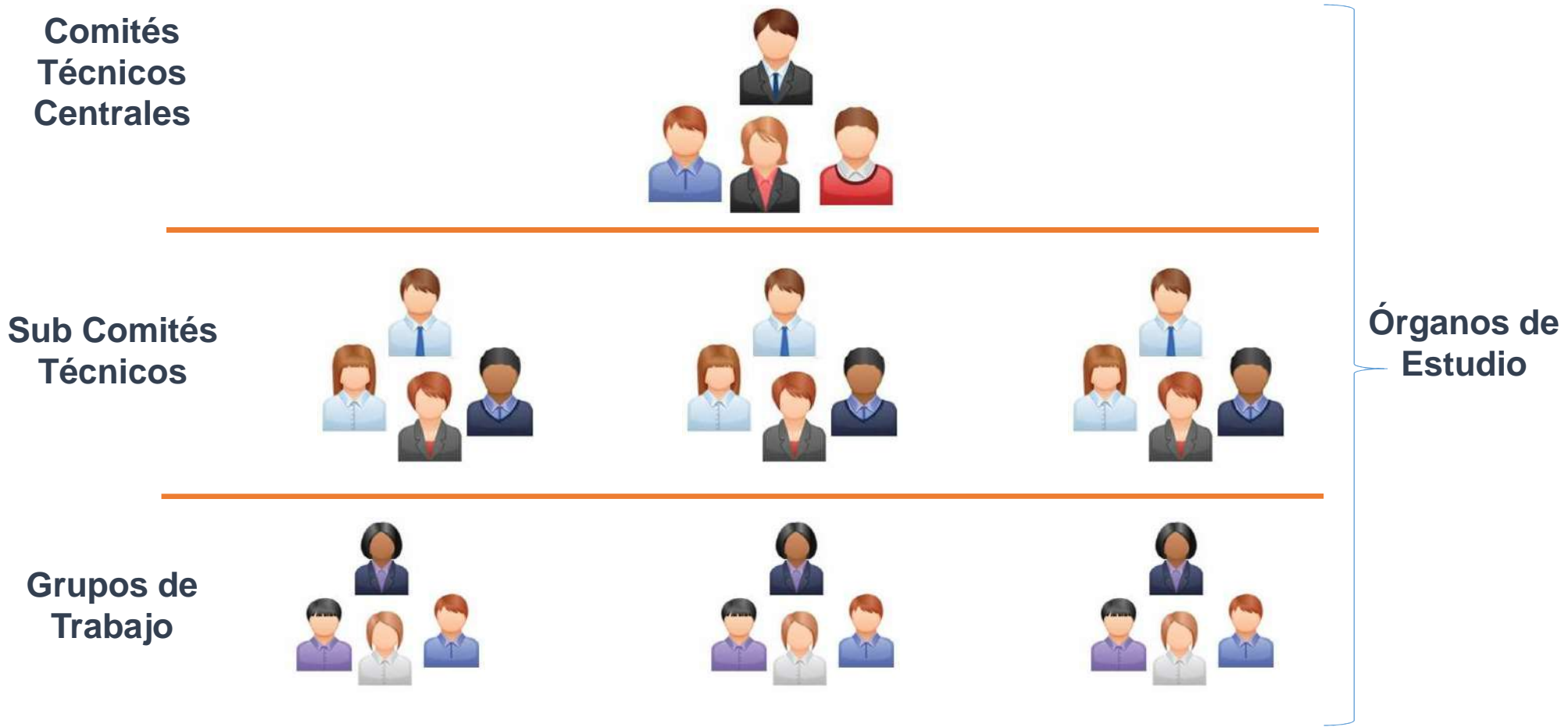


ISO/COPOLCO - Committee on consumer policy

- Áreas clave de interés para representar a los consumidores
- Publicaciones y recursos



La participación de los consumidores en las normas nacionales



¡Gracias!

Diego Cordero Jiménez

dcordero@inteco.org

Dirección de Normalización

INTECO

