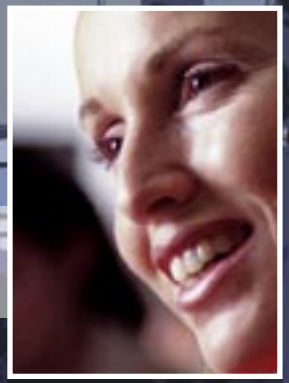
Su voz importa



¿Por qué los consumidores necesitan participar en la elaboración de las normas

... y como pueden involucrarse?

Organización Internacional de Normalización

Traducción COPANT

ISO en breve

La Secretaría Central de la ISO en Ginebra

ISO es la Organización Internacional de Normalización. Tiene una membresía de 156 institutos nacionales de normalización de países pequeños y grandes, desarrollados y en desarrollo, en todas las regiones del mundo.

ISO desarrolla normas técnicas voluntarias las cuales añaden valor a todo tipo de operaciones comerciales. Ellas contribuyen al desarrollo, elaboración y provisión de productos y servicios más eficientes, seguros y limpios.

Ellas hacen el comercio entre los países más fácil y más justo. Las normas ISO también protegen a usuarios y consumidores, y hacen más simples muchos de los aspectos de sus vidas.

ISO desarrolla sólo aquellas normas que son requeridas por el mercado. Este trabajo es llevado a cabo por expertos provenientes de los sectores industriales, técnicos y comerciales los cuales solicitan las normas y consecuentemente las ponen en uso. Estos expertos pueden reunirse con otros de elevado conocimiento, como los representantes de organismos de gobierno, organizaciones de consumidores, universidades y laboratorios de ensayo.

Publicadas bajo la designación de Normas Internacionales, las Normas ISO representan un consenso internacional en el estado del arte en la tecnología de las actividades concernientes.

La Secretaría Central de la ISO
1, ch. de la Voie-Creuse
Case postale 56
CH-1211 Ginebra 20
Suiza

Tel. + 41 22 749 01 11
Fax + 41 22 733 34 30
Web www.iso.org

ISBN 978-92-67-30440-3
© ISO, 2007-06/5 000

Traducción y publicación realizadas con el apoyo de COPANT, desde la versión original del texto ISO

¿ **Por qué** las normas son importantes para los consumidores ?

- ¿ Se ha preguntado alguna vez porqué puede utilizar su tarjeta bancaria en cualquier lugar del mundo ?
- ¿ O ha pensado porqué los símbolos del tablero en el automóvil japonés que alquila en Australia o Tailandia son los mismos que en su propio automóvil francés de su hogar en Noruega ?
- ¿ O porqué puede ver un vídeo (MPEG) enviado por la Web en cualquiera de los diferentes computadores a los cuales Ud. tiene acceso ?
- ¿ O se dio cuenta que los juguetes de su niño no tienen bordes afilados ?

La respuesta es porque ellos cumplen con especificaciones técnicas que han sido codificadas en acuerdos voluntarios llamados normas.

En la creciente globalización de la fabricación y el entorno comercial, los consumidores esperan beneficiarse con una más amplia elección de bienes y servicios, menores precios y mayor información. Ellos quieren que las compras que realicen resulten con calidad, fáciles de usar, seguras y amistosas con el ambiente.

Las normas son una herramienta vital para alcanzar estos objetivos...porque son desarrolladas dentro de un proceso abierto que provee la oportunidad para todos los sectores, incluyendo a los consumidores, de expresar su visión y que ésta sea considerada.

Este principio del consenso es la clave en la que se basa la normalización dentro de la ISO, por él se asegura la imparcialidad y

efectividad de las normas…y la confianza en su utilización.

Las normas son un elemento integral de protección del consumidor, y muy a menudo se apoyan en la legislación nacional y esquemas de certificación.

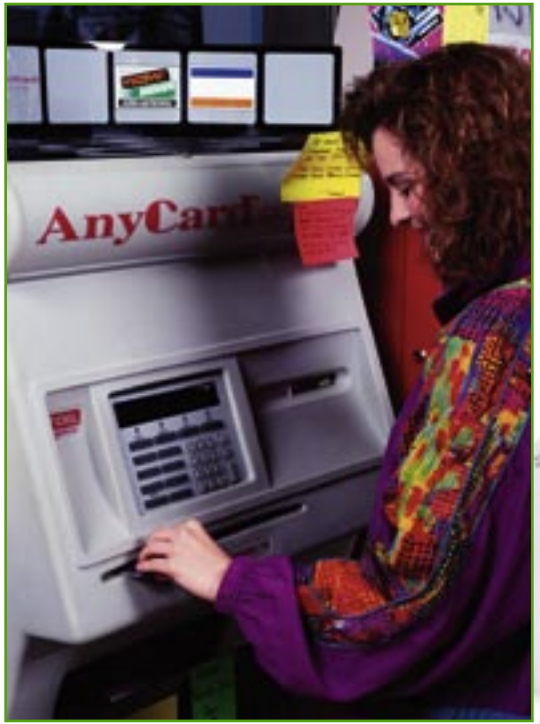
A través de un proceso de desarrollo transparente y consensuado, las normas mejoran los productos y servicios al potenciar:

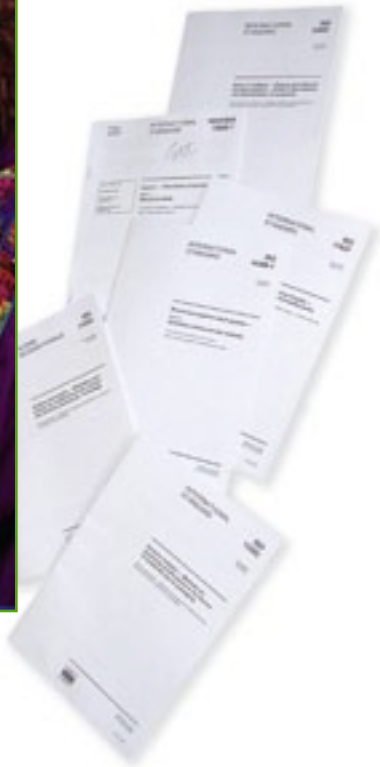
- Calidad y confiabilidad
- Protección en seguridad y salud
- Compatibilidad entre productos
- Consistencia en la prestación de servicios
- Mayor elección de bienes y servicios
- Información transparente sobre la producción
- Mayor competencia, genera menores costos para los consumidores
- Apropiados productos para poblaciones vulnerables (niños, ancianos)
- Protección del ambiente

¿ **Qué** son las normas ?

Las Normas son acuerdos que contienen especificaciones técnicas u otros criterios precisos para ser usadas en forma consistente como reglas, guías, o definiciones de características, para asegurar que los materiales, productos, procesos y servicios sean completos para su propósito. Cuando estos acuerdos son internacionales, tenemos las " Normas Internacionales".

Por ejemplo, los formatos de una tarjeta de crédito o de tarjetas de teléfono y las máquinas lectoras de tarjetas tienen algo en común derivado de una Norma Internacional ISO. Estas tarjetas pueden ser utilizadas en cualquier lugar porque los fabricantes, a través del mundo, aplican la misma norma.





Las Normas contribuyen a hacer la vida más simple y a incrementar la performance y efectividad de los bienes y servicios que utilizamos.

¿**Por qué** las Normas se benefician con el aporte de los consumidores?

La normalización permite a los consumidores tener confianza en la calidad y desempeño de los productos y servicios que ellos compran. Este nivel de confianza se incrementa significativamente con la participación de los consumidores en el proceso de normalización.

Los consumidores pueden contribuir en diversas formas:

- Proveyendo información en aspectos de seguridad y resguardando que la seguridad sea adecuadamente considerada.
- Dando ejemplos de cómo los productos y servicios son, en la práctica, realmente utilizados (o mal utilizados).
- Comprobando que los requerimientos de performance y métodos de ensayo reflejen la forma en que los productos y servicios son realmente utilizados.

Los consumidores tienen una única perspectiva para la creación de una norma voluntaria que gobierna la fabricación de muchos de los productos y servicios utilizados diariamente en nuestras vidas.

¿Normas? Ellas son documentos técnicos para técnicos...

De hecho, precisamente porque pueden ser documentos técnicos (aunque no todos lo son) el aporte de los consumidores es especialmente vital, particularmente para las normas que afectan productos de consumo.

La videograbadora más avanzada técnicamente puede convertirse en una pesadilla si instrucciones inadecuadas o confusas hacen difícil su operación.

Una cocina no es aceptable si existen significativos riesgos de seguridad cuando es utilizada.

Si un plan de ahorro de retiro no puede ser comparado fácilmente con otras alternativas, no resulta atractivo – y puede ser riesgoso.

Y la lista sigue y sigue…

Qué tan útil un producto o servicio es, depende del usuario, el último juez.

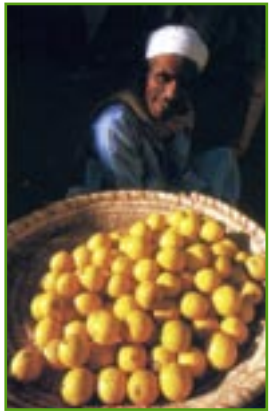
¿ **Cómo** participan los consumidores en el desarrollo de una norma ?

Nacionalmente…

Esto depende de cómo el Organismo Nacional de Normalización (ONN) en su país está estructurado y cómo canaliza la visión de los consumidores en su trabajo. El organismo nacional de normalización puede ser una asociación privada o una agencia gubernamental, y puede tener su propio departamento de protección al consumidor.

La forma en que la visión de los consumidores es canalizada dentro de la normalización nacional depende de la historia, cultura e infraestructura de su propio país.

En algunos países los organismos nacionales de normalización consideran la visión de los consumidores incorporando una o más



organizaciones nacionales de consumidores tanto en la definición de políticas como en el trabajo a nivel nacional de normalización.

El organismo nacional de normalización puede también tener su propio personal que atiende las políticas del consumidor.

En otros países, la participación del consumidor puede tener diferentes formas, o puede ser menos desarrollado, ya que no siempre los ONN consideran plenamente la visión de los consumidores.

Para apoyar esto, el Comité de la ISO en Políticas de Consumo (COPOLCO) está desarrollando capacitación y material.

Mayor información sobre como contribuir mejor a nivel nacional aparece en la sección *¿ Dónde comienzo ?*

Internacionalmente...

ISO coordina su política de consumidor a través del comité en Políticas de Consumo (ISO/COPOLCO). Los miembros de COPOLCO son ONN miembros de ISO que designan una persona que es responsable del contacto a este nivel. Esta persona usualmente proviene del ONN, pero puede provenir de un acuerdo con una organización nacional de consumidores.

Cuando una Norma Internacional es desarrollada, el ONN trabaja a nivel internacional como miembro de ISO. Sin embargo la influencia sobre el contenido de la Norma Internacional comienza a nivel nacional.

Además, organizaciones internacionales de consumidores participan directamente en el trabajo técnico. Por ejemplo, Consumers International (CI) ayuda a canalizar las visiones de los consumidores

en la normalización, en una amplia área geográfica.

Representantes de CI participan en algunos comités técnicos internacionales (en áreas de particular interés para los consumidores) dentro de ISO, y dentro de la organización colega de ISO: la Comisión Electrotécnica Internacional (IEC). CI también provee apoyo a sus miembros a nivel nacional.

¿Como ayuda ISO a través de COPOLCO?

ISO/COPOLCO es el Comité de Políticas del Consumidor de la Organización Internacional de Normalización. A través de este Comité, ISO contempla:

- Hacer los servicios de COPOLCO disponibles para los ONN de todo el mundo.
- Apoyar a sus miembros en el desarrollo de la participación de los consumidores en el proceso de normalización.
- Promover el rol positivo de las normas en la protección de los consumidores
- Asegurar el intercambio de experiencias en el trabajo de normas de interés para los consumidores
- Canalizar la visión de los consumidores tanto en proyectos de normas como en propuestas para nuevos trabajos en áreas de interés para los consumidores

*Para mayor información, por favor contacte la Secretaría Central de ISO (*central@iso.org*)*

¿**Qué** hacen los representantes de los consumidores ?

Un representante de los consumidores participa en reuniones de comités técnicos nacionales o internacionales donde las normas son desarrolladas.

El rol del representante de los consumidores es asegurar que las normas sean desarrolladas considerando aspectos que preocupan a los consumidores.

Estos pueden incluir los siguientes: salud, seguridad, performance, ergonomía, calidad, durabilidad, confort, protección del medio ambiente, facilidad de uso, compatibilidad e interoperabilidad.

Ningún conocimiento previo es requerido – pensar en estos intereses y algún conocimiento del área en cuestión es beneficioso – sólo la voluntad de leer y entender los temas y hacer que su voz sea escuchada *participando*.

¿ **Dónde** comienzo ?

1) Contacte a su *organización nacional de consumidores*

Las organizaciones de consumidores a menudo cooperan con los ONN, o con otros grupos de consumidores, o con ambos (ver debajo).

Si no, proponga a su organización de consumidores que lo haga.

2) Contacte al *miembro de ISO en su país*.

Este organismo es el organismo nacional representante de ISO en su país. Detalles de contacto están disponibles en la página de ISO, ISO Online (www.iso.org), o contacte la Secretaría Central de ISO (central.iso.org)

3) Contacte *asociaciones internacionales o regionales de consumidores*

Consumers International es la organización mundial para grupos de consumidores (www.consumersinternational.org)

En Europa , la Asociación Europea para la Coordinación de la Representación de los Consumidores en Normalización (ANEC) es una asociación regional que representa a los consumidores en normalización (www.anec.org)

4) Contacte *al Comité de la ISO en Políticas de Consumidor* (COPOLCO)

La actividad de este Comité esta descripta en ISO Online (www.iso.org, *Consumer* issues). Otras publicaciones útiles y referencias están disponibles ahí.

¿ **Dónde** hacen la diferencia los consumidores ?

Dentro de los organismos nacionales de normalización :

“ He participado en discusiones técnicas dentro de mi organismo nacional por más de 10 años. Al principio mis conocimientos sobre normas estaban limitados a aspectos técnicos solamente y no entendía la importancia de las normas para los consumidores.

Lo primero que hice fue acudir al organismo nacional de normas por ayuda, por libros adecuados, procedimientos de discusión y conocer cual era mi rol en el proceso. Poco a poco, desarrollé relaciones personales con el personal dentro del ONN responsable de diferentes áreas. Participé en varios comités técnicos, que abarcaban áreas como equipos eléctricos, juguetes, encendedores, extintores, mamaderas (biberones), chupetes (chupones) y servicios de comida. Mis colegas y yo siempre disfrutamos buenas discusiones con mutuo respeto de la posición del otro.

Para mi, participar no sólo involucra asistir a las reuniones, también significa interactuar en conjunto con el ONN a niveles de decisión de políticas. Para esto ayuda tener buenas relaciones personales, persistencia, curiosidad, conocimientos técnicos y mucho sentido común.

Hay muchos pequeños triunfos que se reflejan en mejores instrucciones y recomendaciones, más adecuados métodos de ensayo, niveles de referencia.

Los objetivos pueden alcanzarse si se es capaz de adaptar la estrategia. No siempre es necesario mantener una posición

indeclinable; algunas veces es suficiente convencer a uno o dos miembros del comité sobre nuestra visión."

– Un representante de los consumidores de ADELCO, organización de consumidores trabajando con normas en el Organismo de Normalización de Argentina (IRAM)

...en comités técnicos a nivel nacional:

...TAPAS DE BOLÍGRAFOS

"Al finalizar los 80, luego de la muerte de un joven en el Reino Unido debido a la inhalación de la tapa de un bolígrafo, un miembro del Parlamento requirió del Gobierno que tome acción.

Esta no era la primera muerte – habían habido 9 en los últimos 15 años.

Como coordinador del comité establecido por la British Standards para manejar el tema, yo debía ser capaz de asegurar que el objetivo de la norma reflejara las necesidades de los consumidores, que los ensayos reflejaran el riesgo y que un apropiado criterio de performance fuera establecido.

Era necesario balancear las competitivas demandas de los fabricantes y de los investigadores, para producir una especificación que provea aceptable seguridad para los niños.

La norma, publicada primero en 1990 (BS 7272), proveía requerimientos para la seguridad de las tapas de bolígrafos y era

acompañada de los métodos de ensayo. En términos simples las tapas debían ser suficientemente largas para no ser inhaladas (como los marcadores gruesos), o debían tener un claro pasaje de aire a lo largo, o pasar un test de flujo de aire.

Desde la publicación de esta norma, ninguna muerte debido a inhalación de tapas de bolígrafos fue registrada en el Reino Unido.

– Un representante de los consumidores en un comité nacional

Esta Norma Británica posteriormente se convirtió en la Norma Internacional ISO 11540:1993, *Tapas para instrumentos de escritura y marcado previstos para ser utilizados por niños hasta 14 años de edad – Requisitos de seguridad.*

...PROTECCION UV EN VESTIMENTA

“ La iniciativa para una Norma Británica de protección ultravioleta para la ropa (BS 7949) viene de los consumidores. El problema comenzó en Australia donde cierta indumentaria que proveía cobertura corporal adecuada y era utilizada para protegerse del sol, no ofrecía una protección suficiente contra los rayos ultravioletas. El consumidor o el comerciante no tenía forma de distinguir la indumentaria que ofrecía protección de la que no la ofrecía.

Mi experiencia práctica como madre del Norte de Europa, que ha viajado a lugares soleados con niños pequeños, me ha permitido contribuir exitosamente en esta norma contando con los recursos disponibles para representantes del Comité de Políticas de Consumo del Reino Unido.

La norma ha sido implementada en el Reino Unido para (trajes de baño) para niños. Esto incluye métodos de ensayo y criterios de performance para la permeabilidad de los rayos UV en la ropa, y esto puede ayudar a proteger a usuarios de los dañinos rayos del sol.

Sin un aporte de los consumidores, es probable que sólo pequeños progresos hubieran sido hechos, dada la falta inicial de entusiasmo por parte de los fabricantes de ropa ".

– Un representante de los consumidores en un comité nacional.

...COCHECITOS PARA BEBES

" Estuve involucrada como representante de los consumidores en el borrador de normas de seguridad para cochecitos para bebés, ambas a nivel nacional y nivel europeo.

Mi experiencia previa en el análisis de objetos de este tipo me hizo apreciar la necesidad de contar con una norma clara y concisa, especialmente cuando se considera la seguridad.

Soy también madre de tres niños, dos de los cuales son mellizos, y por lo tanto entiendo las necesidades de los consumidores y sus expectativas.

Esto incluye necesidades de :

- Estabilidad
- Adecuados frenos (aún en una colina)
- Marcos fuertes y duraderos

- Efectivos mecanismos de sujeción para prevenir caídas
- Etiquetado e instrucciones claras.

Obtuve datos de riesgos y otra información para apoyar mi posición de niveles de performance satisfactorios, y eventualmente de normas acordadas que contemplen estos temas adecuadamente.

Otro rol que tengo como consumidor es prestar atención a las innovaciones en el comité, que si son seguras pueden hacer la vida más fácil para el consumidor.

Transcurridos los años, los fabricantes de estos bienes se volvieron mucho más receptivos y yo creo que ahora dan la bienvenida a la contribución de los consumidores en la normalización. Después de todo, agradar al consumidor es bueno para vender bien"

– Una representante de los consumidores en un comité nacional.

En los comités técnicos a nivel regional:

...ESCALERAS

" La norma Europea para escaleras (EN131) solamente incluye especificaciones apropiadas para escaleras industriales como las utilizadas en construcciones. Como sea, muchas escaleras en venta en Europa, incluyendo las vendidas para el " Hágalo Ud. mismo" y comercios para el hogar, no cumplen con esta norma y son consideradas inseguras o de baja durabilidad.

Las escaleras que cumplen la norma son pesadas y potencialmente peligrosas para ser utilizadas por dueños de casa quienes no poseen necesariamente las capacidades físicas para utilizar este tipo de escaleras en forma segura.

Campañas a nivel político y una activa participación de los consumidores en los comités Europeos de Normas dieron por

resultado la revisión de la norma, la cual ahora reconoce dos categorías de escaleras: una apropiada para usos industriales y otra para usos domésticos…

Ellas tendrán los mismos requerimientos de performance y seguridad pero diferentes requerimientos para duración.

Los consumidores quieren la norma revisada "basada en la utilización", más que en especificar materiales en forma precisa o dimensiones como el grosor de las partes de metal.

Esto permite grandes innovaciones para producir escaleras livianas en el futuro.

La futura revisión contribuirá enormemente a especificar escaleras para uso doméstico que sean seguras y cumplan con su propósito

– Un representante de los consumidores involucrado en el proceso de normas a nivel Europeo (ANEC)

…CHALECOS SALVAVIDAS Y SALVAVIDAS

"Para el tiempo que la normalización internacional de chalecos salvavidas y salvavidas comenzó, al finalizar los 80, las agencias nórdicas de consumidores tenían sus guías de seguridad para estos ítems por más de una década.

Los representantes nórdicos estaban entonces preocupados cuando el coordinador del grupo de trabajo para una nueva norma para chalecos salvavidas indicaba, temprano en el proceso, que solamente era aceptable la mayor seguridad posible para esta clase de equipamiento.

Los representantes de los consumidores sintieron que la nueva norma de seguridad debería también incluir criterios como el

confort, la elegancia y varios aditamentos prácticos por los que los pescadores, canoeros, esquiadores y otros estarían más inclinados a utilizar estos equipos.

El cambio básico en esta filosofía fue el factor crucial que allanó el camino para el desarrollo de un nuevo producto. Fue considerado mejor tener equipamiento con menores condiciones de seguridad que equipamiento muy seguro pero muy complicado de utilizar y por lo tanto no usado.

Como resultado, ahora hay tres normas de consumo para chalecos salvavidas y salvavidas (EN 393, EN 395, y EN 396), que juntas representan varios niveles de seguridad y estimulan el uso de un importante tipo de equipo protector"

– Un representante de los consumidores en un Comité Europeo

Bajo los términos de un acuerdo común entre CEN, el Comité Europeo para la Normalización, e ISO, estas normas están siendo desarrolladas como Normas Internacionales (ISO 12402-3.2, 12402-4.2, y 12402-5.2)

...y a nivel internacional...

Manejo de reclamos en organizaciones

" Soy miembro de un grupo de trabajo de ISO el cual está desarrollando una norma internacional para organizaciones sobre el manejo de reclamos (ISO 10002, *Gestión de la calidad – Satisfacción del cliente – Directrices para el tratamiento de quejas en las organizaciones*)

Esta Norma internacional, que se relaciona con la familia de la ISO 9000, Norma internacional de gestión de calidad, es relevante para todo tipo de organización.

La norma ayudará a que los consumidores puedan resolver sus problemas rápidamente y con eficiencia y que esas organizaciones tengan una valorable retroalimentación en sus productos o servicios. Esto podría generar un desarrollo de beneficios para los consumidores.

Como representante de los consumidores, estoy capacitado para ayudar a los consumidores a asegurar que las normas consideren las necesidades de todos, incluyendo aquellos que, debido a una discapacidad visual o auditiva, por ejemplo, necesitan que la información se les proporcione de manera diferente a lo usual.

Mi propia experiencia de implementación de sistemas de reclamos en un servicio nacional de salud ha ayudado a guardar documentos relevantes en ambos órdenes, proveedores comerciales de servicios y los más obvios proveedores de productos de consumo. Los consumidores son algunas veces criticados por “ no hacer nada más que quejarse”, pero existe una satisfacción al hacer esto a un nivel internacional, conociendo que tanto los consumidores como los proveedores de bienes y servicios se benefician!”.

– Un representante de los consumidores representando a Consumers International

Recursos en Educación e información para representantes de los consumidores:

Información básica puede ser encontrada en ISO Online o **www.iso.org** (ver *Communities and markets/Consumer* issues).

Además, algunos organismos nacionales de normalización y asociaciones afiliadas de consumidores tienen páginas web especializadas. Algunos ejemplos aparecen en la sección de asuntos del consumidor de ISO Online.

Dos páginas Web a recordar

ISO Online

www.iso.org

ISO Café

www.iso.org/isocafe

La Secretaría Central de la ISO
1, ch. de la Voie-Creuse
Case postale 56
CH-1211 Ginebra 20
Suiza

Tel. + 41 22 749 01 11
Fax + 41 22 733 34 30
Web www.iso.org

ISBN 978-92-67-30440-3
© ISO, 2007-03/5 000

Grafismo : Relaciones públicas,
La Secretaría Central de la l'ISO

Fotografía : Cubierta, página 8
y dibujo, P. Krieger
página 12, P. Granier
todos los otros, ISO

La Secretaría Central de la ISO
1, ch. de la Voix-Creuse
Case postale 56
CH-1211 Ginebra 20
Suiza

Tel. + 41 22 749 01 11
Fax + 41 22 733 34 30
Web www.iso.org

ISBN 978-92-67-30440-3
© ISO, 2007-06/5 000

Sida
SWEDISH INTERNATIONAL DEVELOPMENT COOPERATION AGENCY

Este documento ha sido financiado por SIDA.
El mismo no comparte necesariamente las posiciones expresadas en este material.
La responsabilidad por sus contenidos recae enteramente en sus autores.

COPANT
La Comisión Panamericana de Normas Técnicas
Pan American Standards Commission
Comissão Panamericana de Normas Técnicas

Publicación en español realizada con el apoyo de COPANT.