

# REPUBLICA DE PANAMÁ

## INSTITUCIÓN: AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

### Informe Sustantivo de Misión Oficial en el Exterior

Nombre del Funcionario: Jorge A. Rodríguez Arango,

Nº. de Cédula: 8-222-160.

Cargo: Analista Tec. De Norm y Metrologia

No. Plan. 205

No. Posición 205

Fecha de la Misión: Desde: 13/6/16

Hasta: 17/6/16

Número de Cheques: 154683

Monto: B/. 4,200.00

País: Ginebra, Suiza.

**Misión Oficial:** La Delegación Panameña y miembros activos ante la ISO/COPOLCO estuvo conformada por la Ingeniera Damaris Pianeta y el Ingeniero Jorge A. Rodríguez Arango. Esta delegación represento a dos instituciones gubernamentales, la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO) y Comisión Panameña de Normas Industriales y Técnicas (COPANIT).

El 13 y 14 de junio se llevó acabo la Reunión de la ISO – GLOBAL SERVICES y del 15 al 17 de junio se desarrolló THE 38th MEETING OF ISO/COPOLCO

### INFORMACIÓN SUSTANTIVA

Objetivos de la Participación:

#### Reunión de la ISO – GLOBAL SERVICES

13 de junio de 2016

13:00 – 13:15 Bienvenida y Registro de los participantes a la reunión. Las palabras de apertura al evento fueron dichas por Kevin McKinley, Secretario General de la ISO el cual desarrollo los temas como: Actividades y temas de interés de ISO COPOLCO relacionado con los estándares de servicio de la ISO. Panorama general de las mesas de trabajo y sus objetivos. Y la definición de “Servicio” y los trabajos de las ISO en estándares de servicio.

13:15 – 13:30 David Shark, Director General, desarrollo el tema de Hechos de importancia acerca de los tratados internacionales en servicio, y el rol de los estándares.

13:30 – 15:30 El tema de Soluciones Regionales y Nacionales: Lecciones Aprendidas y Encarar Retos, Iniciativas que ya comenzadas en el campo de servicio, y Retos Nacionales en temas de servicio ya estandarizados, fueron desarrollados por 6 expositores, cada uno dentro de su experiencia en sus países, a saber:

Daniela Rickert, del DIN, Gerente del Comité de Servicio Estandarizados

Fabienne Ramirez, del AFNOR, Gerente

Liu Chengyang, SAC, Director de Servicio de Estandarización

**Yoko Nakamura, ISA, Especialista en Servicio de Salud y Cuidado**  
**Chokri Makhoul, INNORPI, Responsable de Estandarización en el Sector de Servicio**  
**Claudio Guerreiro, ABNT, Gerente de Proceso de Normalización**

**16:00 – 17:00** Se integraron grupos de trabajo, los cuales desarrollamos preguntas las cuales fueron expuestas y discutidas por todos integrantes. El tema en discusión fue: Qué es lo que se entiende por el término “Servicio”? Cuales son los elementos más importantes en el suministro de un servicio? Qué tipo de beneficios pueden haber por tener estándares de servicio? Cuales tipos de estándares pueden ayudar al servicio al comprarlo o ser suministrado internacionalmente? Que prioridades de estándares de servicio existen en su país o región y porqué?

Panamá hizo comentarios en cada una de las preguntas, las cuales fueron discutidas al igual que las otras dentro del grupo de trabajo.

**17:00 – 17:30** Cada grupo de trabajo nominó a su representante, el cual expone los resultados de cada una de las preguntas.

**14 de junio de 2016**

**9:00 – 10:15** Se hizo un compendio de lo realizado el día anterior. El tema Valiosas Herramientas ISO para diseñar, instruir y medir el servicio, calidad y excelencia.

Julie Hunter, de ANEC, Representante de la Mesa de Trabajo de Servicios, habló sobre el tema de ISO/IEC Guide 76, la cual trata de los Estándares de Servicio. También mencionó los Elementos Comunes en el Servicio.

Sebastián Paz Zabala, Aguas de Santiago, se refirió a la utilización de la norma ISO 24510, en actividades relacionadas con el Aguas de Beber y los Servicios de Aguas Servidas.

Erin Casteel, Director y Gerente de Administración de Servicio de la ISO, habla sobre la definición de Servicio según la norma ISO/IEC 20000 que es otorgar valor para los consumidores mediante la facilitación de resultados que el consumidor quiere obtener. Puede haber muchas clases de servicio los cuales puedes ser por consumidores externos e internos. Consumidores de servicio pueden ser individuales, de organizaciones, u otros proveedores de servicio.

Ian Cleare, de BSI, Asesor de la Conformidad, nos habla sobre la certificación y herramientas utilizadas por el Committee on Conformity Assessment (CASCO) para los Servicios, como lo son los Estándares para la Certificación de Productos ISO/IEC 17065 & 17067 la cual cubre productos, procesos y servicios.

**10:45 – 12:00** Gregor von Bergen, de Gerente de Administrador de Producto habla sobre los usuarios del servicio Negocio a Negocio.

Seah Seng Choon, Asociación de Consumidores de Singapur, habla sobre los usuarios del servicio negocio a consumidores.

Stanislav Karapetrovic, Profesor de la Universidad de Alberta, habla sobre el uso los estándares ISO para medir e incrementar la satisfacción del consumidor.

Wendi Pomerance Brick, Servicio al Consumidor, nos habla sobre servicios de usuarios de los servicios públicos, servicios gobierno a negocio, negocio a gobierno o gobierno a consumidor.

Sandra Herrera, ICONTEC, Profesional de la Estandarización, nos habla sobre Usuarios de Servicios en países desarrollados.

13:00 – 15:00 Jocab Mehus, CEO – Estandarización de Noruega, habla sobre Proveedores de Servicios de Negocios a Negocios y sus usuarios.

Sadie Homer, Asesor de Políticas Senior de Consumer International, habla sobre Proveedores de Servicios Negocios a Consumidores y sus usuarios.

Ruggero Lensi, UNI, Director de Relaciones Externas y la Innovación de Nuevos Negocios, nos habla de sobre Servicios Públicos y sus regulaciones.

Guillermo Zucal, IRAM de la División de Estandarización de Temas de Seguridad, Ambiente, Calidad y Salud, nos habla sobre la Perspectivas y Requerimientos de Estándares de Servicios en los países desarrollados.

15:00 – 17:30 Al final de las discusiones se integraron grupos de trabajo para desarrollar una serie de preguntas, y cada uno de los integrantes del grupo respondía de forma oral mientras otro de los integrantes redactaba un informe para ser leído al final de la discusión. Deberían los Estándares de Servicio ISO enfocarse en todos o en colaboradores específicos? Deberían los Administradores de los Sistemas de Estándares tener requerimientos a nivel para acomodar la pequeña y mediana empresa en el campo de servicio? Deberían los Estándares ISO combinar Administradores de Sistema en general y especificar el servicio requerido en el mismo estándar? Que áreas o sectores son de interés para los sistemas ISO?

Nuevamente Panamá desarrollo y contestó cada una de las preguntas. Cada una de las respuestas fueron anotadas y discutidas.

## THE 38th MEETING OF ISO/COPOLCO

El 15 de junio se da inicio a La 38th Reunión de ISO/COPOLCO. La reunión se extendió hasta el 17 de junio. Panamá asiste por primera vez a esta reunión. COPOLCO es una organización que desarrolla una serie de actividades para promover y alentar el interés de los consumidores en estandarizar o normar. COPOLCO cuenta con 73 miembros activos y 53 miembros observadores. Panamá es un miembro activo de esta organización.

En el orden acostumbrado, se dió la Bienvenida a los asistentes y se procedió a la adopción de la Agenda.

En esta reunión se trataron temas de interés regional e internacional. Los temas de importancia discutidos en la 38th Reunión de ACOPOLCO fueron:

- La Revisión de la ISO/IEC Guide 76, que es la guía por medio de la cual se establece estándares en los servicios ofrecidos a los consumidores, (ISO/IEC Guide 76 Development of service standard – Recommendation for addressing consumers issues)
- Importantes áreas de trabajo para los grupos de trabajo. Se aprobaron 5 nuevas áreas de trabajo: E-cigarettes (ISO/TC 126/SC 3/WG 2 Routine Analytical e-cigarette vaping machine),

garantías para los consumidores (ISO Project Committee ISO/PC 303 Guidelines on Consumer Warranties and Guarantees), robótica y administración de salud, y otros.

- Grupos de trabajo para la Seguridad en los productos. Por mencionar algunos tenemos: sistemas de alarmas de seguridad, juguetes eléctricos (Control remoto de los juguetes electrónicos cuando están fuera de alcance siguen funcionando), piscinas domésticas, trampolines domésticos, capsulas de detergente para lavado (Las capsulas son pequeñas, son de colores llamativos y se hacen atractivos para los niños, tienen altas concentraciones de detergente), sierras de mesa para cortar madera (la colocación de un dispositivo que pare en cuestión de nanosegundos con el contacto de la piel), centros de lavado ( la colocación de un dispositivo en las lavadoras verticales que detengan la marcha en cuanto se abre la puerta mientras la lavadora se encuentra en funcionamiento), etc.
- Revisión de la ISO/IEC Guides 14 y 41, que se refiere al empaque de los productos en general. Panamá es integrante del grupo de trabajo de esta guía técnica, (ISO/IEC Guide 14, Purchase information on goods and service intended for consumers, ISO/IEC Guide 41 Packaging – Recommendation for addressing consumer needs)
- Actividad de Consumer International con respecto a la estandarización, (Guidance and principles for consumer participation in standards development)
- La participación de los consumidores y grupos de capacitación.

Cada uno de estos los temas fueron discutidos y presentados para la consideración de todos sus miembros.

John Furbank, miembro principal de la delegación de Australia, mostró interés en integrar a Panamá en el Grupo de Trabajo para la revisión de la norma ISO/PC 294 Guidance on unit pricing en Panamá o en la región. A la solicitud, Panamá contesto que revisaría la norma para dar una respuesta adecuada.

En la Plenaria del último día, se ilustraron y desarrollaron nuevamente todos los temas tratados durante los 2 días de sesión.

El impacto en las funciones bajo su responsabilidad, será a:

Corto plazo      Mediano plazo       Largo plazo

Presentado por: Ing. Jorge A. Rodríguez Arango

Firma:

Fecha: 22 de junio de 2016      Vo. Bo. (Máxima autoridad institucional):

PARA USO DE LA OFICINA DE FISCALIZADOR GENERAL EN:

Fecha de recibido: \_\_\_\_\_ ¿Cumple el término? SI\_\_ NO\_\_

Comentario sobre el informe: \_\_\_\_\_ Firma del Fiscalizador: \_\_\_\_\_

**Observación:** Cuando la modalidad esté relacionada con una capacitación deberá adjuntar copia del certificado que otorga al Organismo respectivo. Fundamento Legal: Artículo 264 de la ley No. 36 del 2 diciembre del 2014 "Por la cual se dicta el Presupuesto General del Estado para la Vigencia Fiscal 2015".