

La Normalización en tiempos de COVID-19

Dirección de Normalización
Rosario Uría Toro

EL PERÚ PRIMERO

INTRODUCCIÓN

01. FUNCIONES

Normalización Nacional e Internacional

- ✓ Es el órgano de línea responsable de la materia de Normalización del INACAL.
- ✓ Aprueba las Normas Técnicas Peruanas y Textos Afines atendiendo a la demanda de los sectores público y privado.
- ✓ Los proyectos de Normas Técnicas Peruanas y Textos Afines son elaborados por los Comités Técnicos de Normalización.
- ✓ El proceso de Normalización cumple con los principios del Sistema Nacional de Calidad y el Anexo 3 del Acuerdo de Obstáculos Técnicos al Comercio.



Las Normas
Técnicas Peruanas
(NTP) son
voluntarias .



02. NORMAS TÉCNICAS Y TEXTOS AFINES

- ✔ Las Normas Técnicas Peruanas y Textos afines son documentos técnicos que contienen especificaciones técnicas.
- ✔ Son elaborados como proyectos por los Comités Técnicos de Normalización, buscando el consenso de las partes interesadas.



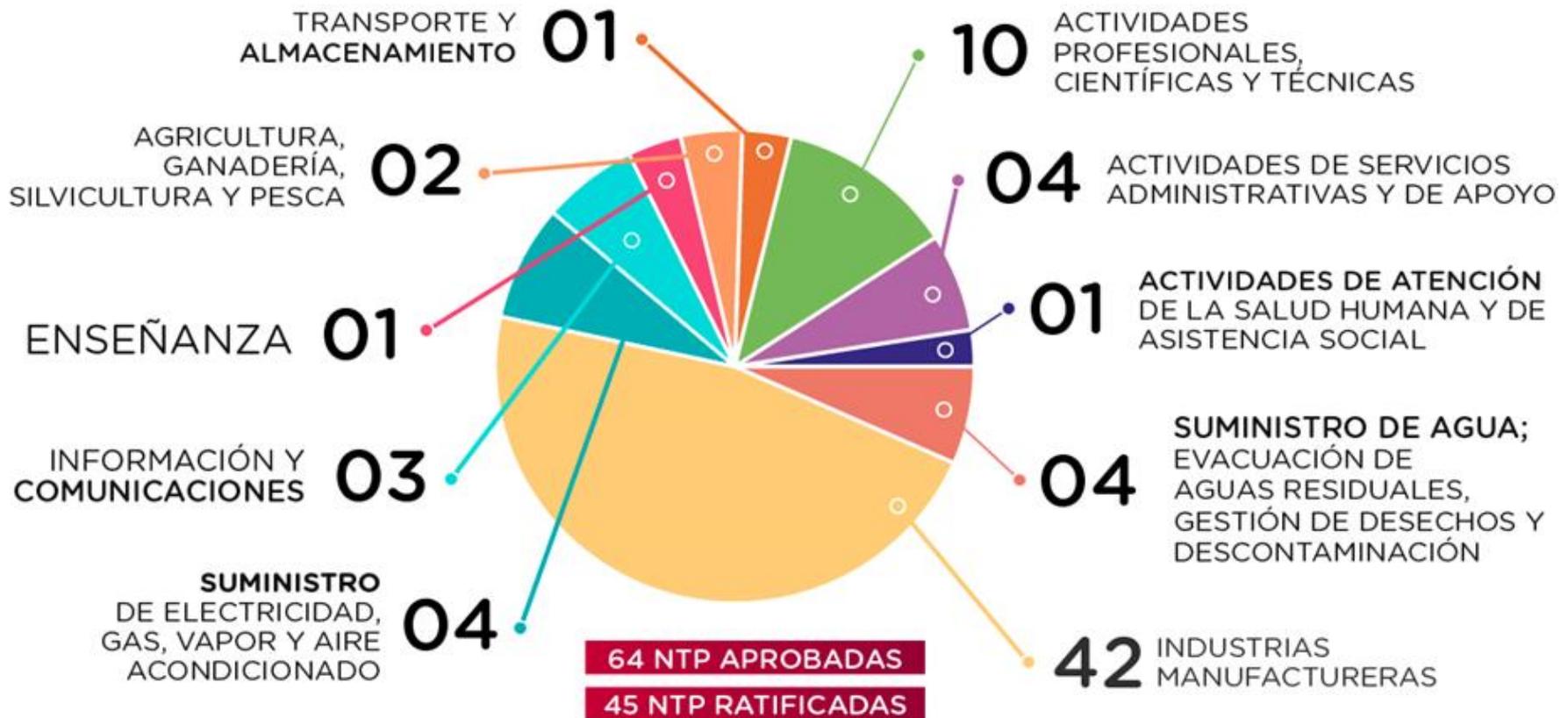
INSTITUTO NACIONAL DE CALIDAD - INACAL

GESTIÓN ANTE LA EMERGENCIA

01. ACCIONES ADOPTADAS FRENTE AL COVID-19

Comités Técnicos de Normalización

72 DE CTN/SC HACIENDO TRABAJO VIRTUAL



02. ACCIONES ADOPTADAS

INACAL – DIRECCIÓN DE NORMALIZACIÓN

- ✓ Procedimiento de aprobación de NTP y textos afines tipo **“fast track o procedimiento acelerado”** para atender la emergencia por el COVID-19.
- ✓ CTN COVID-19 a cargo de la Dirección de Normalización conformado por expertos del sector salud, la academia, y investigadores y productores.
- ✓ Hemos virtualizado al 100% todo el proceso de Normalización
- ✓ Estamos trabajando con 73 CTN activamente
- ✓ Plataforma **“Normas Libres”**
- ✓ **“Sala de Lectura Virtual”** para el acceso al catálogo de normas técnicas peruanas y textos afines del INACAL.



03. ACCIONES ADOPTADAS FRENTE AL COVID-19

Guía de limpieza y desinfección



Aprobación de Guía para la limpieza y desinfección de manos y superficies, para promover las buenas prácticas y evitar la transmisión de enfermedades infecciosas, como el Coronavirus COVID-19.

03 Gobiernos locales (*Miraflores, Bellavista de Jaén y Jesús María*), así como la Defensoría del Pueblo usan la Guía como referente obligatorio.

Implementación de la plataforma web “*Normas Libres*”, para la visualización gratuita de NTP y normas internacionales ISO, seleccionadas por su relación directa con la pandemia del COVID-19.

04. ACCIONES ADOPTADAS FRENTE AL COVID-19

Aprobación de Normas Técnicas y Textos Afines de protección de la salud y ciudadanos

- ✓ **NTP 329.200:2020 Materiales Médicos. Mascarillas quirúrgicas.** Requisitos y métodos de ensayo. 1ª Edición
- ✓ **NTP 329.201:2020 Dispositivos de protección respiratoria. Respirador filtrante** de protección contra partículas. Requisitos y métodos de ensayo. 1ª Edición.
- ✓ **NTP-ISO 374-5:2020 Guantes de protección contra los productos químicos y los microorganismos peligrosos.** Parte 5: Terminología y requisitos de desempeño para los riesgos por microorganismos. 1ª Edición.
- ✓ **NTP 329.004:2020 Materiales Médicos. Ropa de protección.** Requisitos y métodos de ensayo para la ropa de protección contra agentes biológicos. 1ª Edición.
- ✓ **NTP 329.005:2020 Dispositivos de protección personal. Protección individual de los ojos.** Especificaciones. 1ª Edición.
- ✓ **NTP-ISO 16604:2020 Ropa de protección contra el contacto con sangre y fluidos corporales. Determinación de la resistencia de materiales de la ropa de protección a la penetración por patógenos transmitidos por la sangre.** Método de ensayo usando Phi-X174 bacteriófago. 1ª Edición
- ✓ **NTP 329.006:2020 Dispositivos de protección personal. Guantes de protección.** Requisitos generales y métodos de ensayo. 1ª Edición
- ✓ **NTP-ISO 13688:2019 Ropa de protección.** Requisitos generales.



05. ACCIONES ADOPTADAS FRENTE AL COVID-19

Aprobación de Normas Técnicas y Textos Afines de protección de la salud y ciudadanos

- ✓ **NTP-ISO 13485:2017 Dispositivos médicos.**
Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos para propósitos regulatorios.
- ✓ **NTP-ISO 80601-2-12:2020 Equipo médico eléctrico.**
Ventiladores pulmonares. Requisitos particulares para la seguridad básica y funcionamiento esencial de ventiladores de cuidados críticos. 1ª Edición
- ✓ **EDP 100:2020 Caja Protectora para Intubar y Extubar a pacientes.**
Especificaciones técnicas para su construcción. 1ª Edición
- ✓ **EDP 101:2020 Escudo Facial Para Reducción de Riesgo Biológico.**
Especificaciones técnicas
- ✓ **EDP 102:2020 Bolsas para el traslado de Cadáveres generados por pandemia.** Especificaciones generales
- ✓ **Proyecto de Especificación.** Disposiciones para el diseño y fabricación de **ventiladores, durante la emergencia de salud pública** por coronavirus 2019 (COVID-19) en cuidados críticos pediátrico-adultos



06. ACCIONES ADOPTADAS FRENTE AL COVID-19

Aprobación de Normas Técnicas y Textos Afines para la reactivación y continuidad

- ✓ **NTP-ISO 22301:2020 Seguridad y resiliencia.** Sistemas de gestión de continuidad del negocio. Requisitos. 1ª Edición
- ✓ **NTP-ISO 22395:2020 Seguridad y resiliencia.** Resiliencia comunitaria. Directrices para el apoyo a las personas vulnerables en caso de emergencia. 1ª Edición
- ✓ **NTP-ISO 22320:2019 Seguridad y resiliencia.** Gestión de emergencias. Lineamientos para la gestión de incidentes
- ✓ **NTP-ISO 22319:2019 Seguridad y resiliencia.** Resiliencia comunitaria. Lineamientos para planificar la participación de voluntarios espontáneos
- ✓ **NTP-ISO 31000:2018 Gestión del riesgo.** Directrices



07. ACCIONES ADOPTADAS FRENTE AL COVID-19

Otros documentos para la reactivación y continuidad – **en proceso de aprobación**

- Lineamientos para auditorías remotas
- Guía para la reactivación empresarial de las Mipymes en tiempos de crisis.
- Guía de aplicación de medidas preventivas para la protección de trabajadores en sus lugares de trabajo
- Documentos de apoyo a protocolos sectoriales



08. ACCIONES ADOPTADAS

INACAL – DIRECCIÓN DE NORMALIZACIÓN

Plataformas virtuales

Plataforma “Normas Libres”



INACAL pone a disposición de la ciudadanía y partes interesadas

NORMA TÉCNICA PERUANA 231.141
TEJIDOS. Definiciones de los términos genéricos y tejidos básicos
(descargar)

NORMA TÉCNICA PERUANA 231.400
TEXTILES. Etiquetado para prendas de vestir y ropa para el hogar
(descargar)

Que se encuentran referenciadas en la R.M. N° 135-2020-MINSA que determina las especificaciones técnicas para la confección de mascarillas faciales textiles de uso comunitario, que fue publicado en el marco de la pandemia del COVID-19.

Normas Libres: Módulo de lectura en línea de Normas Técnicas Peruanas

Acceso al sistema

ACCEDER

No cuenta con un usuario [Regístrate](#)

Plataforma “Sala de Lectura Virtual”



09. ACCIONES ADOPTADAS FRENTE AL COVID-19

Jueves de Normalización

JUEVES DE NORMALIZACIÓN

Nº	Tema	Fecha	Nº	Tema	Fecha
1	Gestión de la Mipyme	Realizado	7	NTP 731.006:201 y su GP 109:2019 BIOSEGURIDAD. Gestión del riesgo biológico en el laboratorio/Métodos de ensayo PCR	10/09/2020
2	NTP-ISO 22301: 2020 Seguridad y resiliencia. Sistemas de gestión de continuidad del negocio. Requisitos NTP-ISO 22316:2019 Seguridad y resiliencia. Resiliencia organizacional. Principios y atributos	Realizado 11/06/2020	8	NTP-ISO 8559-1 Designación de tallas de prendas de vestir. Parte 1: Definiciones antropométricas para la medición del cuerpo. 1ª Edición	24/09/2020
3	NTP-ISO 22320: 2019 Seguridad y resiliencia. Gestión de emergencias. Lineamientos para la gestión de incidentes NTP-ISO 22395:2020 Seguridad y resiliencia. Resiliencia comunitaria. Directrices para el apoyo a las personas vulnerables en caso de emergencia	Realizado 9/07/2020	9	NTP-IEC 60601-2-19 Equipo médico eléctrico. Parte 2-19: Requisitos particulares para la seguridad básica y funcionamiento esencial de incubadoras neonatales. 1ª Edición NTP-IEC 60601-2-45 Equipo médico eléctrico. Parte 2-45: Requisitos particulares para la seguridad básica y funcionamiento esencial de los equipos mamográficos de rayos X y dispositivos de mamografía estereotáctica. 1ª Edición	22/10/2020
4	NTP-ISO 10008:2016 Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para las transacciones de comercio electrónico del negocio al consumidor	23/07/2020	10	NTP-ISO 31000 Gestión de riesgo. Directrices	19/11/2020
5	Auditoria remotas y mipymes	13/08/2020	11	Guía de apoyo a las Mipymes	17/12/2020
6	NTP-IEC 60335-1:2019 Aparatos electrodomésticos y análogos. Seguridad. Parte 1: Requisitos generales	27/08/2020			

10. ACCIONES ADOPTADAS FRENTE AL COVID-19

Jueves de Normalización



Tema	Fecha
Webinar 1: Mascarillas, EPP y Escudo Facial	14/07/2020
Webinar 2: Cajas y Bolsas de protección contra riesgo biológico	27/07/2020
Webinar 3: Guías de desinfección/Guía de retorno	4/08/2020
Webinar 4: Ventiladores	18/08/2020



INSTITUTO NACIONAL DE CALIDAD - INACAL

GRACIAS
ruria@inacal.gob.pe

SI QUEREMOS UN PAÍS CON CALIDAD,
**TENEMOS QUE PRODUCIR Y CONSUMIR
RESPONSABLEMENTE.**



Seamos Peruanos de Calidad
¡SÉ PARTE DEL CAMBIO!

NTP-ISO 10008

Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente.
Directrices para las transacciones de comercio electrónico del negocio al consumidor

Dirección de Normalización
Lily Elliot Blas

AGENDA

1. INTRODUCCIÓN
2. NTP – ISO 10008 Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para las transacciones de comercio electrónico del negocio al consumidor
3. CONCLUSIONES

INTRODUCCIÓN

01. INTRODUCCIÓN

ISO/TC 176 Quality management and quality assurance

Desarrolla Normas en el campo de Sistemas de Gestión de Calidad desde 1979

Cuenta con 03 Subcomités

SC 1 – Conceptos y terminología

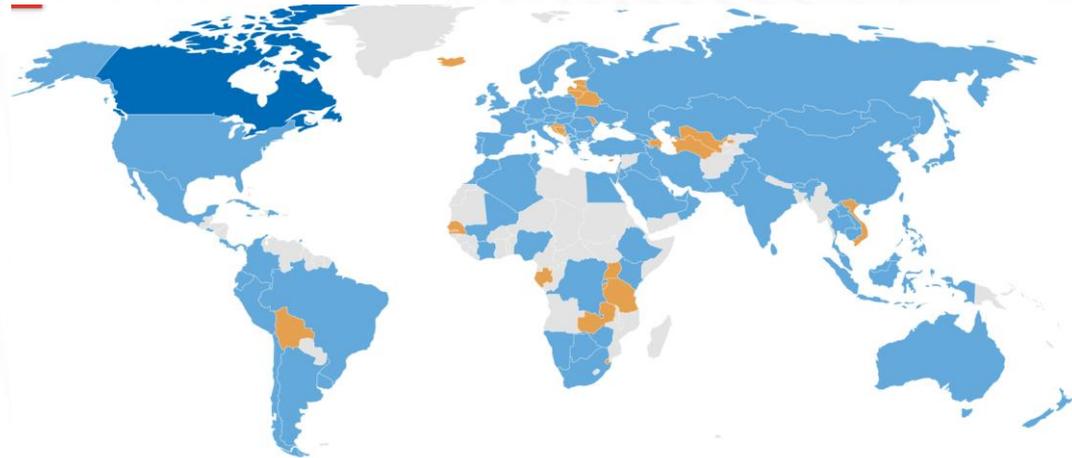
SC 2 – Sistemas de calidad

SC 3 – Tecnologías de soporte

TECHNICAL COMMITTEES

ISO/TC 176

Quality management and quality assurance



95 miembros plenos

29 miembros observadores

CTN 24 Gestión y aseguramiento de la calidad (Comité espejo)

01. INTRODUCCIÓN

El enfoque en la satisfacción del cliente



PRINCIPIOS DE LA CALIDAD

El enfoque principal de la gestión de la calidad es cumplir los requisitos del cliente y tratar de exceder las expectativas del cliente.

Beneficios clave

- incremento del valor para el cliente
- **incremento de la satisfacción del cliente**
- mejora de la fidelización del cliente
- incremento de la repetición del negocio
- incremento de la reputación de la organización
- ampliación de la base de clientes
- incremento de las ganancias y la cuota de mercado

01. INTRODUCCIÓN

El enfoque en la satisfacción del cliente

satisfacción del cliente

percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes

NTP-ISO 9000:2015



NTP-ISO 10001, Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para los códigos de conducta de las organizaciones

NTP-ISO 10002, Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones

NTP-ISO 10003, Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para la resolución de conflictos de forma externa a las organizaciones

NTP-ISO 10004, Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para el seguimiento y la medición

NTP-ISO 10008, Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para las transacciones de comercio electrónico del negocio al consumidor

NTP–ISO 10008 Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para las transacciones de comercio electrónico del negocio al consumidor

02. NTP-ISO 10008

Transacciones de comercio electrónico del negocio al consumidor (B2C ECT)

¿Qué son las transacciones de comercio electrónico del negocio al consumidor? (B2C ECT por sus siglas en inglés)

- ✓ conjunto de interacciones entre una organización y un consumidor para la provisión de un producto facilitado en línea
- ✓ involucra interacciones de internet mediante cualquier dispositivo con conectividad (por ejemplo, computadoras personales, tablets, asistentes digitales personales y teléfonos celulares conectados a internet)



02. NTP-ISO 10008

Objeto y campo de aplicación

Proporciona orientación para planificar, diseñar, desarrollar, implementar, mantener y mejorar un sistema de transacción de comercio electrónico del negocio al consumidor (B2C ECT) efectivo y eficiente dentro de una organización.



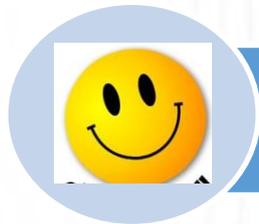
Es aplicable a cualquier organización involucrada en, o que planifica involucrarse en, una transacción de comercio electrónico del negocio al consumidor, sin importar el tamaño, tipo y actividad.

02. NTP-ISO 10008

Beneficios



Aumentar la confianza de los consumidores en transacciones electrónicas.



Mayor satisfacción del cliente.



Reducción de quejas.

02. NTP-ISO 10008

Estructura de la Norma

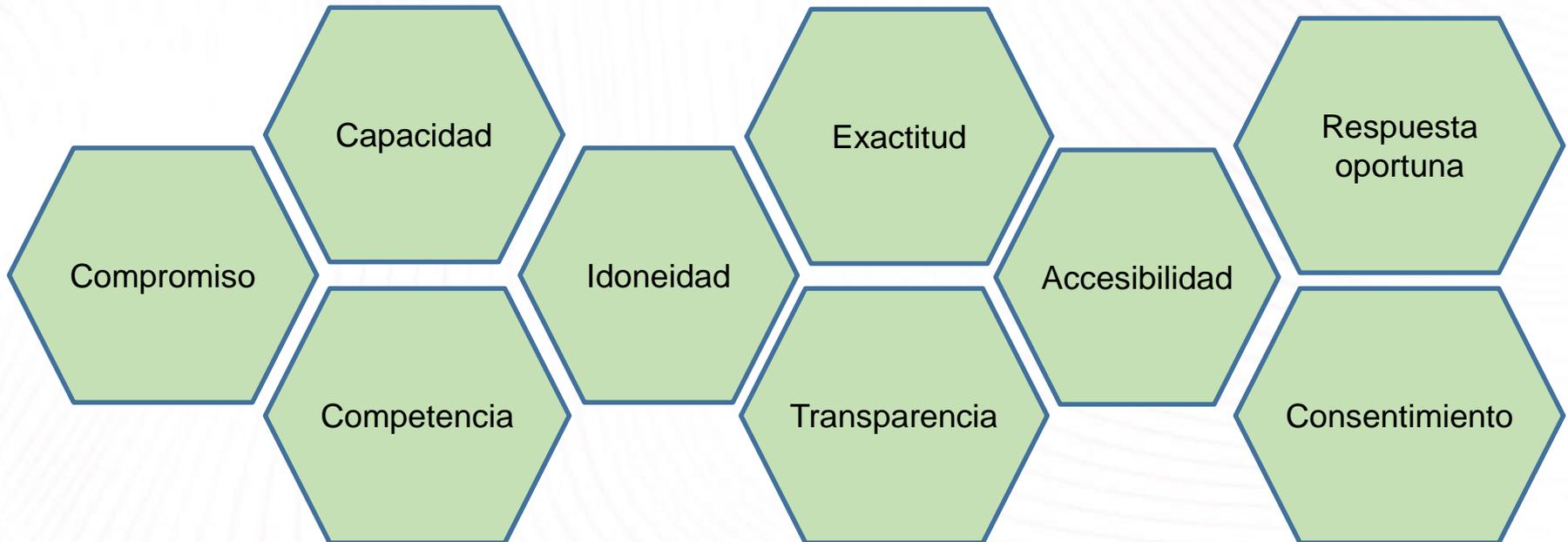
- 1 Objeto y campo de aplicación
- 2 Referencias normativas
- 3 Términos y definiciones
- 4 Principios de orientación
- 5 Sistema de transacción de comercio electrónico del negocio al consumidor
- 6 Procesos de una sola fase
- 7 Procesos multi-etapas
- 8 Mantenimiento y mejora



02. NTP-ISO 10008

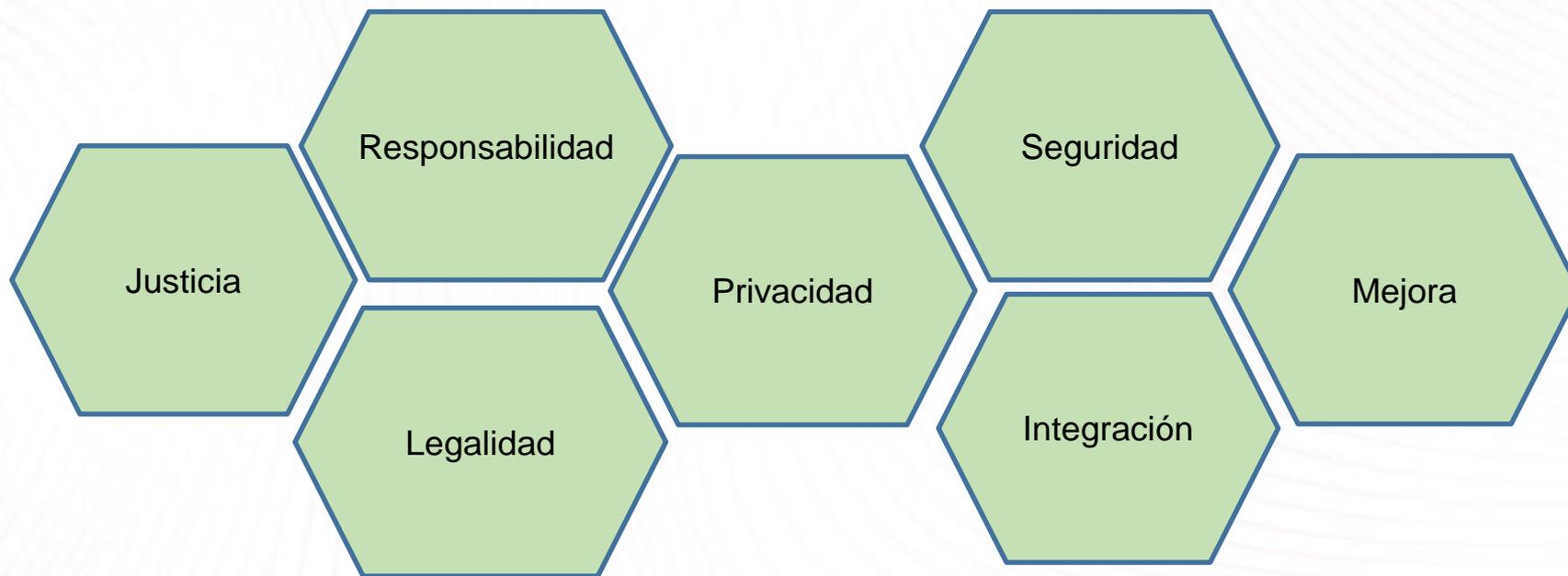
Principios de orientación (4)

El planeamiento, diseño, desarrollo, implementación, mantenimiento y mejora efectivos y eficientes del sistema B2C ECT de una organización se basa en la adherencia a los principios de orientación enfocados al consumidor.



02. NTP-ISO 10008

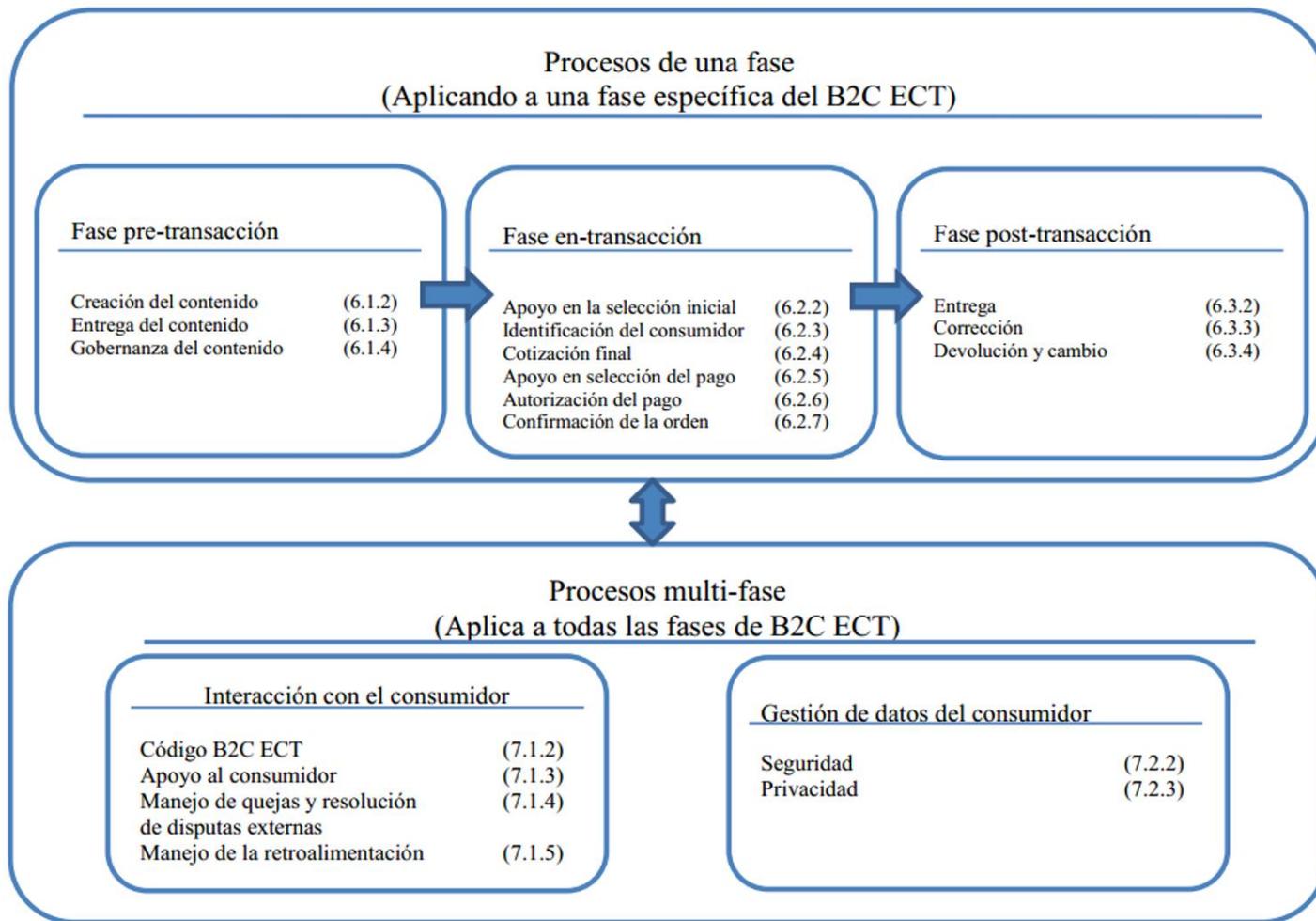
Principios de orientación (4)



Estos principios de orientación pueden ayudar a mejorar la protección del consumidor a través del sistema B2C ECT.

02. NTP-ISO 10008

Procesos B2C ECT (5)



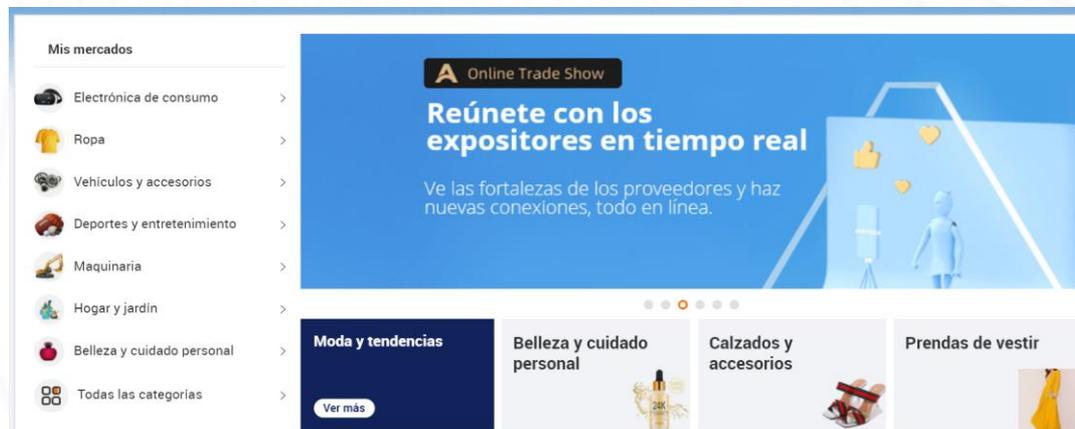
02. NTP-ISO 10008

Procesos de una fase. Fase pre – transacción (6)

El consumidor busca información sobre una organización, su producto y el sistema B2C ECT.

Las organizaciones deberían llevar a cabo las siguientes actividades:

- a) creación del contenido,
- b) entrega del contenido,
- c) gestión del contenido.



02. NTP-ISO 10008

Proceso de una fase. Fase en – transacción (6)



Como soporte a esta fase, la organización debería llevar a cabo las siguientes actividades:

- soporte en la selección inicial;
- identificación del consumidor;
- cotización final;
- soporte en la selección del pago;
- autorización del pago;
- confirmación de la orden.

Formas de pago

[Nuevo](#) [Ver Ayuda](#)

Página 1 de 1 10 Mostrando 1 - 3 de 3

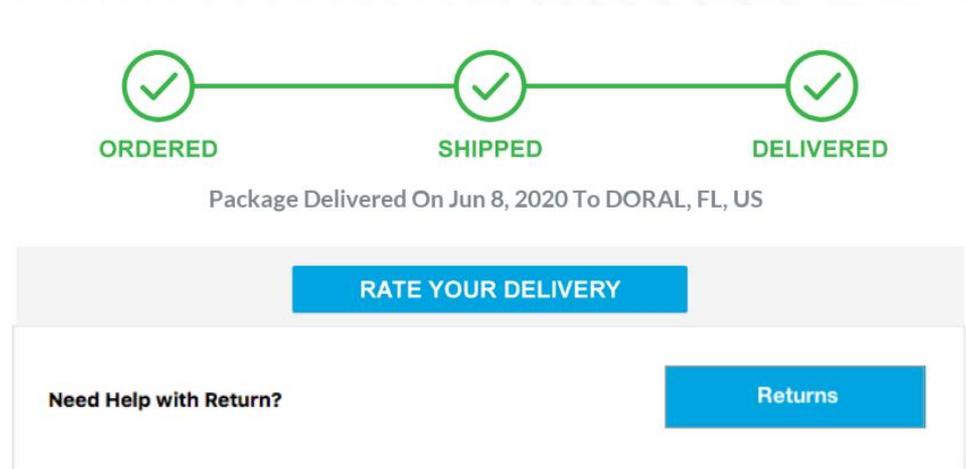
	Nombre	Código	Nivel de acceso	Proveedor de pago
	Transferencia	cod	Activo	Transferencia
	Paypal	cod	Desactivado	Paypal
	TPV Servired	cod	Activo	TPV Servired

02. NTP-ISO 10008

Procesos de una fase. Fase post – transacción (6)

Una organización debería llevar a cabo las siguientes actividades:

- a) entregas;
- b) correcciones;
- c) devoluciones y cambios.

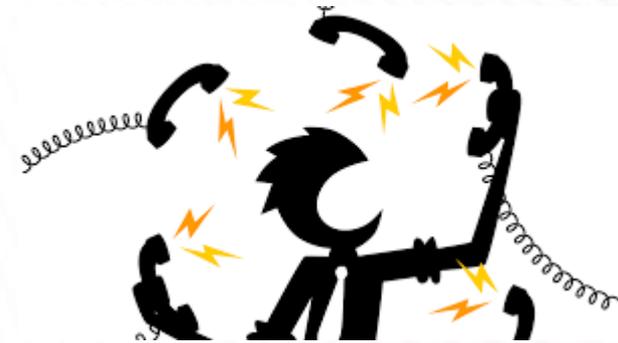


02. NTP-ISO 10008

Procesos multi-fase (7)

Interacción con el consumidor

- Código B2C ECT
- Apoyo al consumidor
- Manejo de quejas y resolución de conflictos
- Manejo de retroalimentación



Gestión de información de los consumidores

- Seguridad
- Privacidad



02. NTP-ISO 10008

Mantenimiento y mejora (8)

- Recolección de información
- Evaluación del desempeño del sistema de B2C ECT
- Satisfacción con el sistema B2C ECT
- Revisión del Sistema B2C ECT
- Mejora continua



CONCLUSIONES

03. CONCLUSIONES



- La NTP-ISO 10008, ha sido adoptada en Perú por el CTN de Gestión y aseguramiento de la calidad. En ISO fue elaborada por el ISO/TC 176 SC 3.
- Proporciona orientación para planificar, diseñar, desarrollar, implementar, mantener y mejorar un sistema de transacción de comercio electrónico del negocio al consumidor (B2C ECT) efectivo y eficiente dentro de una organización.
- Presenta 16 Principios de orientación.
- Establece Procesos de una fase y procesos multi-fase.
- Procesos de una fase: pre – transacción, en-transacción, post-transacción.
- Procesos multi-fase: interacción con el consumidor, gestión de información de los consumidores

GRACIAS

SI QUEREMOS UN PAÍS CON CALIDAD,
**TENEMOS QUE PRODUCIR Y CONSUMIR
RESPONSABLEMENTE.**



Seamos Peruanos de Calidad
¡SÉ PARTE DEL CAMBIO!