



## NORMAS ISO-9000

PROMOCION CXXII – AÑO 2022

### NORMAS ISO 9000: UN NUEVO PARADIGMA INSTITUCIONAL

EL PRESENTE TRABAJO INVESTIGATIVO EN RELACION A LAS NORMAS ISO-9000 FUE ELABORADO POR CADETES DE LA PROMOCION CXXII DE LA ESCUELA DE CADETES COMISARIO GENERAL JUAN ANGEL PIRKER. DURANTE SU TRANSCURSO FUE RECABADA INFORMACION DE LIBROS, PAGINAS WEBM ENTREVISTAS Y TESTIMONIOS DE QUIENES COLABORARON EN SU INCORPORACION A ESTE INSTITUTO DE FORMACION.

CADETE DE II AÑO YAZMIN CECILIA RAMOS  
CADETE DE II AÑO ANABELA RESCHKE  
CADETE DE II AÑO LUCAS EZEQUIEL RIBULGO  
CADETE DE II AÑO ELVIO AGUSTIN RIOS  
CADETE DE II AÑO LEILA M. RODRIGUEZ  
CADETE DE II AÑO R. E. ROMAN CACERES



## **INDICE**

<b>1. INTRODUCCION -----</b>	<b>PAGINA 01</b>
<b>2. NORMAS ISO 9000 -----</b>	<b>PAGINA 02</b>
<b>3. NORMAS ISO 9000 – ESCUELA DE CADETES COMISARIO GENERAL JUAN ANGEL PIRKER -----</b>	<b>PAGINA 06</b>



## **INTRODUCCION**

Dentro de los desafíos que afronta un instituto de formación en su labor diaria, es necesario comprender aquellas barreras que se presentaron en el camino de su fundación como así también aquellas medidas que debieron adoptar para adaptarse al periodo histórico en el cual se desarrollan.

Es necesario, para poder comprender el presente trabajo practico, definir ciertos términos que serán usados a lo largo del mismo, los cuales son utilizados en la vida cotidiana pero no se les presta atención por su uso diario. En primer lugar, un instituto es definido como un organismo o asociación de carácter permanente creado para una finalidad específica que, en nuestro caso, es de índole educativa. Por otro lado, la formación de una persona es aquel nivel de conocimiento que se posee sobre una determinada materia. De esta forma, uniendo ambos conceptos, definimos a un Instituto de Formación como el organismo encargado de instruir y formar a policías en las materias que a ellos competen.

Es importante tener en cuenta que como tal, un centro de enseñanzas presenta desafíos a la hora de actualizarse en términos históricos a quien la acompaña, en este caso, el Estado ya que es éste quien la solventa y entrega todo aquello que necesite a la hora de cumplir con su función. Dentro de sus problemáticas existen dos principales que destacan del resto: ¿Cómo se lleva el orden dentro de un Centro de Formación Policial de modo tal que toda actividad tenga un horario y función específicas? y ¿Qué elementos es necesario modificar y cada cuánto para poder ser actualizados a la historia contemporánea?.

Dentro de las soluciones posibles a las preguntas realizadas ut-supra, es necesario dar una respuesta ordenada y fundada. Es así que se procede a dar lugar a normas. Una norma es una regla que se establece con el propósito de regular comportamientos para mantener un orden determinado y son articuladas para establecer las bases de un comportamiento aceptado dentro de una organización; siendo un documento ordenador de una cierta actividad, que es elaborado voluntariamente y con el consenso de las partes interesadas, tomando especificaciones técnicas de la experiencia y de los avances de la tecnología, siendo de público conocimiento y están aprobadas por un organismo acreditado al efecto.

De esta manera, la Escuela de Cadetes Comisario General Juan Ángel PIRKER, en busca de nuevos horizontes, lineamientos y ordenanzas, fue invitada a formar parte de las ISO 9000 a través del Comisario (R) Alberto Antonio TORRES, Jefe de Estudios de la mencionada escuela desde el año 1995 hasta 2002 tomando el cargo el actual rector del Instituto Universitario de la Policía FEDERAL ARGENTINA. El Comisario TORRES, en el año

2001, cumplimentando sus funciones como Oficial Jefe, fue invitado por parte del hermano del Subcomisario VELLAY, quien era un ingeniero que trabajaba en la empresa BUREAU VERITAS focalizada en la implementación y certificación de las Normas ISO, a introducir las mencionadas a su labor en el centro de educación, cosa que al momento no era habitual en este ámbito, sino que era utilizado en empresas, fabricas, organizaciones empresariales, entre otras.

Al tomar conocimiento de ello, el Jefe de Estudios procedió a indagar en el asunto, tomando contacto con el ingeniero para poder realizar todas aquellas consultas que tenía al respecto. De esta forma, le es explicado que las NORMAS ISO – 9000 son normas que se estaban comenzando a imponerse internacionalmente relacionada con el control de calidad y la calidad de la educación. De esta forma, surgió la propuesta a la Escuela de Cadetes de formar parte en caso de estar interesados en ella; siendo el primer instituto de formación en la República Argentina en implementarlas en su labor diario. Representó un nuevo valor agregado al instituto, otorgándole un reconocimiento extra. Como principal interrogante para el Comisario (R) TORRES estaba la pregunta sobre cómo podía llegar a interferir la aplicación de las normas en el manejo de la Escuela en su todo; la respuesta fue sencilla: la norma no es impuesta, sino que es un sistema de organización que optimiza lo que ya existe.

## **NORMAS ISO 9000**

ISO es definido como el organismo internacional especializado en la estandarización, que actualmente comprende las instituciones nacionales de normalización de NOVENTA Y UN (91) países, cuya sede se encuentra en Ginebra, Suiza. El Instituto de Racionalización de Materiales (IRAM) es el organismo miembro que representa a la Argentina. ISO es una organización no gubernamental creada en 1947 constituida por aproximadamente CIENTOOCHENTA (180) Comités Técnicos, siendo cada uno de ellos responsable de una área de especialización, abarcando desde los asbestos hasta el zinc. El propósito de ISO es la promoción mundial del desarrollo de la estandarización y de otras actividades vinculadas para facilitar el intercambio de bienes y servicios y desarrollar la cooperación en actividades intelectuales, científicas, tecnológicas y económicas. Los resultados de los trabajos técnicos de ISO, que concluyen en acuerdos internaciones, son publicados como Normas Internacionales teniendo como resultado los "estándares de la serie ISO 9000".

El Comité Técnico 176 de ISO fue creado en 1979 con el fin de armonizar la creciente actividad internacional en estándares de gestión de calidad y aseguramiento de calidad en virtud a las confusiones e inconsistencias de las distintas normas sobre sistemas de calidad de cada país. El Subcomité 1 surgió para determinar una terminología común, desarrollando la norma ISO 8402 publicada en 1986; mientras que el Subcomité

2 fue creado para desarrollar normas de sistema de calidad cuto resultado fueron las Normas ISO 9000 publicadas en 1987. Desde su adopción, recibieron criticas que fueron analizadas incorporando cambios necesarios, siendo revisadas en 1994.

Existen DOS (02) tipos de normas relacionadas con la calidad: por un lado, las que describen las propiedades físicas, químicas y funcionales del producto / servicio, que son aquellas que analizan centímetros, gramos u otros tipos de características mensurables: por otro lado, las que definen sistemas que especifican pautas que rigen el proceso y son aplicables a cualquier producto. Las serie ISO 9000 son un conjunto de CINCO (05) estándares internacionales individuales sobre gestión de calidad y aseguramiento de la misma; brindando las pautas que rigen el sistema y son aplicables a cualquier tipo de producto. Los estándares de las mencionadas normas pueden ser utilizados por cualquien entidad, sea un banco, una empresa, un hospital o cualquier sistema productivo.

Dentro de los sistemas, la calidad puede ser abordada desde DOS (02) perspectivas distintas: en primer lugar, la calidad que le genera confianza al cliente y que son, en concreto, "normas de aseguramiento de la calidad"; en segundo lugar, aquellos estándares destinados al fabricante. En este conjunto, las normas de la serie ISO 9000 entienden que la calidad, como un todo, se logra no solo a partir de la gratificación del consumidor, sino también a partir del hecho de que el fabricante optimice costos y rendimientos. El conjunto básico son SEIS (06) normas, proveyendo al usuario sobre los lineamientos sobre la selección y utilización de los estándares ISO 9001, 9002, 9003 y 9004; siendo estas últimas modelos de sistemas de calidad para el aseguramiento de la calidad externa, vinculadas con el grado de confianza que un proveedor le puede generar a su cliente. Son subgrupos consecutivos uno del otro que tienen en común ciertos requerimientos a detallar: contar con un sistema de calidad efectivo, asegurar la validez de las mediciones, calibrar regularmente los equipos de medición y ensayo, establecer un sistema de identificación y trazabilidad de los productos, mantener registros de calidad, asegurar el adecuado entrenamiento y experiencia del personal, contar con un sistema adecuado de inspección y ensayo, y establecer un proceso de tratamiento de las no conformidades. Las normas ISO 9001, que son las que conciernen a la Escuela de Cadetes Comisario General Juan Ángel PIRKER, son las más compresivas en cuanto a que cubren tanto el diseño, como la manufactura, instalación y sistemas de servicio. Esta serie de normas se encuentran en constante evolución, variando dependiendo de las condiciones históricas que atraviesa el mundo. La elección de cuál de los modelos se debe implementar se basa en el alcance de la operación del organismo al cual se aplica.

Las normas ISO 900 son utilizadas por empresas en todo el mundo, no existiendo, como requisito necesario, ser una corporación transnacional o tener negocios para beneficiarse de la implementación de estos estándares. El procedimiento para establecer un sistema de la calidad conforme a las normas antes mencionadas depende de la

empresa, su tamaño, estado actual de control de calidad entre otras características. Para llevar adelante el proyecto de implementación es imprescindible considerar los pasos a seguir, siendo detallados a continuación:

1. La dirección de la organización debe considerar la calidad como un elemento vital de su actividad institucional y debe entender que la puesta en marcha de este sistema es esencial para el crecimiento de la misma;
2. La dirección debe plantearse y considerar qué implica adoptar las normas ISO 9000 en la organización y fijar como objetivo prioritario la implementación de ellas, asignando tanto el personal como los recursos necesarios;
3. Llevar a cabo discusiones con los Jefes de los distintos Departamentos sobre la importancia del proyecto y la selección del modelo apropiado del sistema de calidad (en nuestro caso, las normas ISO 9001);
4. Realizar reuniones con los representantes de los trabajadores para poner en su conocimiento el concepto y los beneficios para lograr una cooperación activa de todo el personal;
5. Constituir un comité de supervisión que este al mando del Director del organismo y de UN (01) grupo de trabajo dedicado completamente a la ejecución del proyecto en un plazo fijo;
6. Educar a los miembros del grupo de trabajo en los distintos aspectos de las normas y de la metodología necesaria para su implementación;
7. Realizar una evaluación del sistema actual de control de calidad en la empresa con el fin de identificar las deficiencias o desviaciones en procedimientos de calidad al comprarlos con los requisitos de las normas;
8. Identificar las actividades específicas que se deben llevar a cabo y formular un plan que defina los elementos de trabajo, las responsabilidades asignadas a los distintos departamentos y al personal de estos, fijando fechas límites para la consecución de las actividades asignadas;
9. Redactar las directrices de trabajo y de los procesos a seguir para cumplir con los distintos apartados de las normas; señalando su relación directa con las operaciones de la empresa;
10. Preparación de un manual que incorpore la política de calidad de la empresa y su organización, con un esquema detallado de los procedimientos del sistema, en el mismo han de quedar reflejadas todas las referencias a otros documentos donde consten los procedimientos y directrices a seguir para cada departamento o grupo operativo afectado;
11. Llevar a cabo un curso de formación del personal técnico y operario en los métodos y procedimientos debidamente normalizados y documentados;
12. Editar la política de la calidad de la organización y las directrices para poder implementar efectivamente las normas ISO 9000;

13. Determinar la fecha de introducción del nuevo sistema y editar las directrices de la Dirección para su implementación, puede ser introducida en fases;
14. Evaluación del nuevo sistema que debe ser realizado transcurridos varios meses a través de auditorías y continuar ejerciendo la actividad correctora hasta que el sistema de calidad se encuentre óptimo;
15. Concertar una auditoría preliminar con una entidad externa a la organización;
16. Llevar a cabo actividades para corregir las deficiencias observadas según la auditoría externa;
17. Concertar una evaluación final con un organismo de certificación acreditado.

Globalmente, el proceso de implementación de un proceso de calidad comprende de TRES (03) etapas: desarrollo, puesta en práctica y certificación. Técnicamente, se puede decir que las dos primeras son las más laboriosas y cambiantes; en cambio, la tercera etapa, es la que valida al sistema de calidad como un todo, haciéndolo universal si es realizada por una institución reconocida.

El organismo acreditado para dar la certificación realizará una vigilancia periódica para asegurar que el sistema de calidad está siendo mantenido. Algunos requieren también una nueva auditoría completa después de un tiempo especificado (normalmente tres o cuatro años). Si la empresa fracasa en mantener el sistema de calidad, el organismo acreditado para la certificación suspenderá o cancelará la certificación.

En relación a los costos monetarios el primer punto a destacar es que hay que establecer una distinción entre los costos de la implementación de aquellos vinculados a la certificación. En este sentido, las firmas consultadas a través de los años, señalaron que mientras que la certificación es accesible en referencia a sus costos, la implementación no. Considerense, por ejemplo, que los costos de la certificación a través de la certificadora del IRAM, que no varía en mucho con el resto de las instituciones, pueden ser divididos en DOS (02) partes: la primera, incluye un arancel inicial de 2,4 mil pesos que cubre las evaluaciones previas y el estudio de la documentación; y la segunda, donde se plantea la auditoria de evaluación que puede demandar DOS (02), TRES (03), CINCO (05) días o lo que demande la firma y UNO (01) o DOS (02) auditores.

Por último, cabe destacar que la certificación es un contrato mediante el cual la entidad certificadora otorga a la firma el derecho de usar el logotipo de la certificación y se compromete a mantenerla por TRES (03) años en un registro público de las empresas certificadas. Durante ese tiempo, el organismo certificador realiza un control permanente, en la mayoría de los casos cada SEIS (06) meses. Transcurridos los TRES (03) años, la certificación se renueva en forma prácticamente automática, sobre la base de lo que se ha ocurrido en las auditorias de mantenimiento y efectuando una auditoria un poco más

profunda. La entidad certificadora se reserva el derecho de realizar una auditoria cuando lo deseé.

## **NORMAS ISO 9001 - ESCUELA DE CADETES COMISARIO GENERAL JUAN ANGEL PIRKER**

En relación a la necesidad de nuevos lineamientos, la Escuela de Cadetes Comisario General Juan Ángel PIRKER, a través del Comisario (R) Alberto Antonio TORRES, Jefe de Estudios de ese Instituto desde el año 1996, tomó conocimiento a través del hermano de un Oficial Jefe de la existencia y posible implementación de las normas ISO 9001. Es así, que en el año 2001 se comienza un proceso de implementación de las mismas, donde antes de todo, el Comisario (R) TORRES realizo todas las consultas necesarias para conocer no solo las normas, sino que rol cumplirían dentro de la Escuela de Formación: la gran inquietud fue en cuanto a cómo las normas condicionarían la escuela, siendo respondida por quien corresponde dando a conocer que no se impone ningún tipo de acción, sino que se analizan las herramientas que posee el instituto y se procede a optimizarlas para un mejor funcionamiento refiriéndonos a como realizar comunicaciones, como interactúan las distintas partes, que tipo de controles internos se hacen, cada cuanto se supervisan las entidades, entre otras cosas. En resumen, las normas se adaptan a cada tipo de organización, asegurando con sus lineamientos que exista un funcionamiento interno de los productos que aseguren un producto efectivo.

Desde el momento en el cual las normas fueron implementadas, existe una supervisión periódica llevada a cabo por gente de la empresa que se hace presente y realiza una evaluación general para verificar que todo aquello que se dio constancia de que fue realizado se encuentre efectivamente en funcionamiento.

En el año 2008, el actual Principal Paola Lorena CORONATI SANDA, fue la encargada de trabajar en las normas ISO 9000 en la Escuela desde su arribo a la misma, siendo implementadas a partir del año 2002, momentos en los cuales el mencionado oficial se encontraba cursando como Cadete de primer año dentro del Instituto. Mientras CORONATI SANDA se encontraba en primer año, se le puso en conocimiento al cuerpo de Cadetes que se comenzaría a implementar un nuevo control de calidad que se utilizaría como medio para un mejor desempeño y organización del trabajo diario dentro del nosocomio, siendo estos representados como "clientes" razón por la cual comenzarían a realizar encuestas de cómo se sentían dentro del mismo. En el proceso de formación de los cadetes la escuela fue certificada. En el año 2008, el Principal arribo al Instituto, siendo destinada a la División ESTUDIOS, fue instruida en un curso, junto a otros oficiales de la división, donde fueron explicadas las normas, qué hacían, cómo funcionaban y de que manera se implementaban: son DOS (02) procesos normativos que forman un todo donde cada acción que se lleva a cabo tiene una razón de ser y una explicación consecuente de

algo, permitiendo que el que venga posteriormente sepa como trabajar y pueda proseguir de manera ordenada en su implementación. Posteriormente, habiendo sido destinada en el área de la Sección de SERVICIOS GENERALES, la misma trabaja y lleva a cabo sus decisiones estructurales en motivo de responder a los lineamientos impuestos en las normas. A modo de ejemplo, el racionamiento se encuentra pensado, estructurado y organizado en motivo de una correcta alimentación, al igual que los horarios de desayuno y running y demás actividades llevadas a cabo dentro de la Escuela de Cadetes.

La implementación de un proceso organizado y esquematizado hace que el organismo funcione y exista una reforma continua ya que el plan puede ser modificado de acuerdo a las necesidades existentes en el momento. El lema de las normas ISO es "UN SISTEMA DE REFORMA CONTINUA". Todo proceso posee un sistema de supervisión, donde UNA (01) vez al año concurren auditores externos quienes realizan un control de calidad del labor llevado a cabo diariamente. Asimismo, y no menos importante, cabe destacar que los "clientes", en este caso los cadetes, son escuchados y deben dar su opinión en relación a las actividades. Este año, a modo de ejemplo, los cadetes en razón del externado se encontraban muy cansados, razón por la cual se procedió a aplicar el régimen internado para la totalidad del cuerpo de cadetes, permitiéndoles más horas de descanso.

Actualmente, las Normas ISO 9000 son trabajadas por el Ayudante Ana Paula SCIRE perteneciente a la División ESTUDIOS, quien lleva un control general y verifica que el plan de estudios se dé correctamente en una estructura edilicia acorde que tenga los espacios para poder estudiar, racionar y llevar a cabo las actividades, que posea el alimento acorde a las exigencias de la cantidad de horas y esfuerzo que demanda, que los pabellones puedan funcionar de manera acorde a las necesidades, entre otros. En otras palabras, es el Oficial Subalterno encargado de cumplir con la Certificación donde consta que a nivel de Instituto de Formación Académica se realizan las tareas necesarias para que los cadetes (clientes) puedan recibirse con un título universitario como policías.

En su función diaria, el Ayudante se ocupa de confeccionar los Títulos analíticos de los distintos planes de estudios que actualmente se dictan en la Escuela de Cadetes Comisario General Juan Ángel PIRKER, correspondientes a los escalafones Seguridad, Bomberos y Comunicaciones. En cuanto a su labor, afirma que si bien la escuela podría funcionar sin la Certificación de BURO VERITAS, el mismo otorga prestigio y orden al mismo. Como institución de formación policial, la escuela de cadetes de la Policía FEDERAL ARGENTINA es la única a nivel nacional en aplicar las presentes normas.

La Escuela de Cadetes Comisario General Juan Angel PIRKER implementó las normas ISO 9001 desde el año 2002, tomando contacto no solo con entidades externas que favorecieron a su implementación, sino también con los cadetes quienes son

considerados los clientes a quienes se debe satisfacer para un mejor proceso de formación académica. A lo largo de los años se llevaron a cabo las tareas necesarias para el correcto funcionamiento de las actividades internas evocadas a las normas, existiendo un Oficial a cargo de su ejecución y tramitación. Es así que nuestro Instituto de Formación cuenta con un prestigio internacional no solo por su formación de tipo universitaria, sino también por la aplicación por primera vez en un centro policial de formación.