

PROYECTO FINAL

NORMA ISO 17.020

**CARRERA:** LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

**AUTOR:** IVÁN MARÍA PEREYRA IRAOLA

**DNI:** 41.665.811.

**PROFESOR:** SERGIO BOGLIOLO

**TUTOR:** SERGIO BOGLIOLO

**TEMA:** “Norma ISO 17020, sus beneficios al incorporar su norma dentro de la empresa de control de calidad”.

## ÍNDICE

<b>1. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>4</b>
1.1 HIPÓTESIS.....	5
1.1.2 COMPETENCIA.....	5
1.1.3 ¿QUÉ ES LA NORMA ISO? .....	5
<b>1.2 MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>6</b>
1.2.1 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	6
<b>1.3 OBJETIVO PRINCIPAL.....</b>	<b>6</b>
1.3.1 OBJETIVOS SECUNDARIOS.....	6
<b>1.4 CONTROL DE CALIDAD.....</b>	<b>7</b>
1.4.1 CONTROL DE CALIDAD EN TODA LA ORGANIZACIÓN.....	7
1.4.2 CONSOLIDACIÓN DEL PROCESO DE CONTROL DE CALIDAD.....	8
1.4.2 GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	9
1.4.3 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	9
1.4.4 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESIÓN.....	10
1.4.5 PIRÁMIDE DOCUMENTAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD...	11
1.4.6 DESCRIPCIÓN DE LOS NIVELES DE LA PIRÁMIDE DOCUMENTAL.....	11
1.4.7 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN UN ORGANISMO QUE REALIZA LA INSPECCIÓN.....	13
<b>1.5 ISO 17020.....</b>	<b>13</b>
1.5.1 GARANTÍA DE CALIDAD.....	14
1.5.2 REQUISITOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA.....	16
1.5.3 AUDITORÍAS INTERNAS.....	17
<b>1.6 ACREDITACIÓN.....</b>	<b>18</b>
1.6.1 REQUISITOS GENERALES PARA LA ACREDITACIÓN.....	19
<b>2 DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN (METODOLOGÍA).....</b>	<b>19</b>
2.1 PROCESO.....	20
2.1.2 ENTORNO LOCAL E INTERNACIONAL.....	24
2.1.3 LA IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN.....	25
2.1.4 LA IMPORTANCIA DE LA CULTURA.....	27
2.1.5 MUESTREO (ENCUESTAS).....	28
2.1.6 RECURSOS.....	29
<b>3 RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>29</b>

<b>4 CONCLUSIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>32</b>
<b>5 BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>33</b>
<b>6 ANEXO.....</b>	<b>35</b>

## 1. INTRODUCCIÓN:

Dicha norma tiene una gran relevancia en el rubro de Control de Calidad de agri-commodities, ya que las empresas de inspección y control que trabajaban desde antes a la obligatoriedad de la norma trabajaban bajo el sistema de gestión de la norma ISO 9001 o bajo la norma GAFTA (\*1), es decir, debían demostrar que cumplían con la norma.

En el año 2008, GAFTA hizo obligatorio la acreditación y certificación de la norma GAFTA e ISO 9001 para poder continuar operando en el mercado y figurar en el listado de superintendets (\*2) o empresas de control de calidad.

Dicho esto, GAFTA en el año 2019 le puso fin a la obligatoriedad del cumplimiento de la norma ISO 9001 e hizo obligatoria la acreditación de la norma ISO 17020, o acreditar su propia normativa gafta standard for supervision, sampling and check weighing (\*3) con fecha límite 20 de junio 2020 para lograr la acreditación, ya que éstas normas se centran específicamente en el sistema de gestión de las empresas de control, y las normas GAFTA 123 Weighing Rules and Gafta 124 Sampling Rules (\*4), se centran en peso y muestreo.

La norma 9001 se centra en la gestión empresarial y no específicamente en la inspección y el control de calidad. Es por esta razón que el ente regulador GAFTA decidió hacer obligatoria la nueva incorporación y acreditación de la norma ISO 17020 y su normativa gafta standard for supervision, sampling and check weighing al sistema de gestión de calidad de las empresas de inspección y control.

Esto se da porque los contratos de las empresas agroexportadoras como, por ejemplo, BUNGE, CARGILL, COFCO, son bajo la modalidad GAFTA, por lo que la empresa de control debe estar inscripta y certificada en GAFTA.

Esta norma ISO 17020 es de suma importancia porque es muy reciente y todas las empresas de Argentina y del mundo debieron mutar y certificar esta norma debido a lo mencionado anteriormente.

(\*1): GAFTA: Es un ente regulador y certificador de las empresas de control de calidad, empresas de fumigación y laboratorios, de todo el mundo. Una vez certificado y acreditado uno aparece en el listado de empresas aprobadas por GAFTS.

(\*2): Superintendets: Así nombra Gafta a las empresas de control de calidad que están en el listado de la página.

(\*3): Gafta standard for supervision, sampling and check weighing, así llamamos a la norma gafta que hizo obligatoria a partir del año 2020. Quiere decir: standard de gafta para muestreo y control de peso.

(\*4): 123 Weighing Rules and Gafta 124 Sampling Rules, son las normas internas al gafta standard que están específicamente centradas en el control de peso (gafta 124) y muestreo (gafta 123).

### 1.1 HIPÓTESIS:

“Partiremos de la siguiente hipótesis, ***“las normas ISO hacen a la organización una incorporación de conocimiento, procedimientos, registros, regulaciones, que generan una mejor rentabilidad en las organizaciones”***”

Vamos a ver su impacto positivo y negativo y nos vamos a centrar específicamente en el rubro control de calidad de agri-commodities ya que este rubro “sufrió” un cambio el año pasado. Tuvo un cambio mundial: todas las empresas de control del mundo debían acreditar ISO 17020 o acreditar directamente con el ente regulador GAFTA tal como lo mencionamos anteriormente.

#### 1.1.2 COMPETENCIA:

En este mercado, hace 20 años, en Argentina no había más de 5 empresas de control, una de estas 5 es en la que trabajo actualmente, es una empresa familiar con oficina en Buenos Aires, Rosario, Uruguay y Brasil.

El mercado creció fuertemente en los últimos 15 años; hoy hay más de 20 empresas de control de calidad de agri-commodities, y las empresas exportadoras e importadoras siguen siendo las mismas. Es más, en su defecto fueron disminuyendo, ya que empresas multinacionales compraron a otras empresas y así fue disminuyendo la oportunidad de generar nuevos clientes, nuevos horizontes, oportunidad de expandirse. Un ejemplo claro que tiene el mercado agroexportador es el ejemplo de COFCO (empresa china) que compró NIDERA, la parte agroexportadora, Nidera Argentina sigue existiendo, pero enfocada en la parte agrícola no exportadora.

#### 1.1.3 ¿QUÉ ES LA ISO?

*“Las normas ISO son documentos que especifican requerimientos que pueden ser empleados en organizaciones para garantizar que los productos y/o servicios ofrecidos por dichas organizaciones cumplen con su objetivo.” (Wikipedia)*

Ahora bien, en el rubro de control de calidad, vamos a ver específicamente dos normas, la primera es la ISO 9001 y la ISO 17020.

La ISO 9001 tiene un enfoque hacia el sistema de gestión de la calidad, que puede llevarse a cabo en cualquier organización sin importar su producto y/o servicio. Se centra en la eficacia del sistema de gestión de la calidad para satisfacer los requisitos del cliente.

Por otro lado, veremos la ISO 17020 que es un estándar que tiene un enfoque dedicado hacia las empresas de inspección, es decir control de calidad, y se hace muy fuerte en el ámbito de la imparcialidad y la confidencialidad de la información brindada por y hacia el cliente.

Su objetivo principal es lograr confianza y confidencialidad en empresas, el personal de las empresas y/o organismos que realizan las inspecciones de distintos rubros, ya sea en puertos, plantas, instalaciones privadas, trabajos y procesos solicitados por el cliente.

## 1.2 MARCO TEÓRICO

### 1.2.1 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN:

Como objetivo general busca demostrar cómo mejora el desempeño de las empresas bajo la implementación de esta norma ISO 17020 en el ámbito de las empresas de control de calidad de agri-commodities en Argentina y vamos a tomar como referencia la empresa familiar en la que actualmente trabajo desde hace ya 3 años.

### 1.3 OBJETIVO PRINCIPAL:

La norma ISO 17020 organiza a las empresas de control para un beneficio mayor de la empresa y elevar el standard del mercado mundial y local.

Esto se da porque como describimos anteriormente, GAFTA es el ente en el cual certifica a las empresas para todo el mundo y uno debe estar acreditado y certificado para poder trabajar bajo esta norma y poder continuar con las mejoras continuas que ofrecen la norma hacia el sistema de gestión de la empresa y poder ser sostenible en el tiempo.

El objetivo principal de esta investigación es visualizar cómo impacta directa o indirectamente a las empresas y ver si el impacto es positivo y/o negativo.

### 1.3.1 OBJETIVOS SECUNDARIOS:

Los objetivos secundarios que planteamos a la hora de realizar este trabajo son:

- Enfocarnos en el ámbito de control de calidad y poder abrir y/o descubrir cómo se implementan en otras áreas esta norma y las distintas normas ISO, como por ejemplo ISO 9001.
- Otro objetivo que nos planteamos es poder demostrar cómo una empresa mejora y/o empeora su desempeño migrando de una ISO a otra norma ISO.

## **1.4 CONTROL DE CALIDAD:**

### **1.4.1 CONTROL DE CALIDAD EN TODA LA ORGANIZACIÓN:**

Este trabajo está completamente relacionado a la confidencialidad e imparcialidad y la calidad de los trabajos y/o servicios ofrecidos, ya que el principal servicio que una empresa de control ofrece es la CONFIANZA de la información brindada al cliente (comprador / vendedor) de la mercadería. Como principal producto que ofrece son los certificados de control de peso y calidad en el cual se menciona la calidad y la cantidad. Este es utilizado para luego poder vender, consumir (en caso de ser un producto para consumo humano y/o animal), producir un producto, utilizarlo como materia prima y demás. Por eso, obtener esta certificación y acreditación de ISO 17020 y GAFTA es de suma importancia y de reconocimiento mundial ya que como mencionamos anteriormente los contratos entre comprador y vendedor son GAFTA – SENASA (\*5) y por ende el control debe ser GAFTA – SENASA.

Yendo al interior de las empresas, la norma ISO organiza a toda la organización y en un cierto modo es garantía de que la empresa está capacitada y organizada para poder realizar el trabajo solicitado. ISO 17020 a diferencia de ISO 9001, trabaja sobre la confidencialidad e imparcialidad de la información y la seguridad de la inspección, y por eso se centra en la realización de distintos documentos donde pide que se verifique y registre absolutamente todo.

(\*5): SENASA: *”Servicio Nacional de Sanidad y Calidad Agroalimentaria, organismo personería jurídica propia, dependiente del Ministerio de Agricultura, Ganadería y Pesca, encargado de ejecutar las políticas nacionales en materia de sanidad y calidad animal y vegetal e inocuidad de los alimentos de su competencia, así como de verificar el cumplimiento de la normativa vigente en la materia”.* (Argentina.gob.ar)

Por ejemplo, pide que se verifique, se registre y que haya un plan de acción por cada procedimiento que la empresa realiza, desde control de balanza hasta la cantidad de certificados emitidos, indica cuánto tiempo deben ser guardados los certificados, por cuánto tiempo debe ser guardadas las muestras y cómo deben ser guardadas, controlar y capacitar anualmente al personal, en seguridad e higiene, quién tiene contacto con el cliente y cómo lo hace, gestionar autoevaluaciones para corroborar la conformidad del empleado con el trabajo realizado y corroborar si está bien realizado el trabajo (este negocio tiene un margen de error 0) ya que el cliente puede tener problemas aduaneros en caso de importar / exportar una cantidad mayor a la declarada. Por eso, la implementación de esta norma es de suma importancia tanto para la empresa de control e inspección como para el cliente quien nos contrata. Uno puede trabajar con responsabilidad, coherencia, tener una misión y visión clara, buen trato con los empleados, clientes, proveedores y demás, pero si uno no tiene el certificado ISO – GAFTA – SENASA, no está en condiciones de trabajar en este rubro, por lo anteriormente mencionado.

#### 1.4.2 CONSOLIDACIÓN DEL PROCESO DE CONTROL DE CALIDAD

La consolidación del proceso de control de calidad dentro de la organización es completamente necesaria para que todos los integrantes de la organización sepan cómo funciona la organización y cómo actuar en distintas circunstancias ya sean de conflicto o no. También, no solo para que los empleados sepan el plan de acción, sino para que las acciones tomadas y a tomar sean las mismas por todos y no generar conflicto entre las partes. Además, si todos conocen cómo funciona internamente la empresa, la calidad de los trabajos realizados son mejores, los registros necesarios se completan bien y a tiempo y como consecuencia, el cliente recibe la información necesaria en el momento necesario, que es para lo que nos contratan y así seguir construyendo la confianza dentro y fuera de la empresa.

#### **¿Por qué es importante para el negocio?**

- Aumentar la credibilidad y competencia técnica en el organismo / empresa de inspección.
- Aumentar su participación en el mercado, nuevas posibilidades para realizar alianzas con otras empresas y conseguir nuevos clientes.
- Reducción de riesgos, pues permite al organismo de inspección determinar si está realizando su trabajo correctamente y de acuerdo a las normas apropiadas.

- Compromiso de todo el personal del organismo de inspección con el cumplimiento de los requisitos de los clientes.
- Mejora continua del sistema de gestión de calidad del organismo de inspección.
- Desarrollo continuo de las competencias del personal a través de planes de formación y de la evaluación de la eficacia de los mismos.
- Mejora de la imagen e incremento de la confianza y satisfacción de los clientes.
- Reconocimiento internacional, por medio de los acuerdos de mutuo reconocimiento entre los organismos de acreditación de los distintos países. Esto es favorable por el acceso a nuevos.
- Incremento de la productividad general del organismo de inspección asociada a:
  - Clara identificación y revisión de los requisitos de los clientes.
  - Normas y documentación actualizada y rápidamente accesible.
  - Reducción en las repeticiones de las inspecciones realizadas.
  - Mejora de las competencias / aptitudes del personal.
  - Tratamiento y disminución de los errores.
  - Seguimiento y disminución de las quejas y reclamos de los clientes.

#### 1.4.2 GESTIÓN DE LA CALIDAD:

Para comenzar a hablar de la gestión de la calidad debemos definir qué es la gestión de la calidad y ésta es:

*“Es aquel aspecto de función general de la gestión de una organización, que define y aplica la política de calidad. La gestión de la calidad incluye la planificación, las asignaciones de recursos y otras actividades sistemáticas, tales como los planes de calidad.” (universidad nacional del comahue).*

#### 1.4.3 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Para empezar a hablar de un sistema de gestión debemos definir qué es un sistema de gestión, y un sistema de gestión es:

*“se define al sistema de gestión como un conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos.” ((IRAM/ISO 9000, 2015).*

Este sistema de gestión no es sólo para tratar la disciplina de control de calidad, sino que puede tratar diferentes áreas, como por ejemplo el área financiera o el área de recursos humanos. Los elementos del sistema de gestión establecen la estructura de la organización, los roles y las responsabilidades, la planificación, la operación, las políticas, las prácticas, las reglas, las creencias, los objetivos y los procesos para lograr esos objetivos.

#### 1.4.4 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN

El alcance de un sistema de gestión puede incluir la totalidad de la organización y/o funciones específicas e identificadas de la organización, también a distintas secciones específicas e identificadas de la organización, o una o más funciones dentro de un grupo de organizaciones.

De acuerdo con (Ó. Ortiz y J. Ortiz, 2016), *“un sistema de gestión de calidad puede ser considerado como la manera o estrategia en que una organización desarrolla la gestión empresarial en todo lo relacionado con la calidad de sus productos (y servicios), y los procesos para producirlos. Consta de la estructura organizacional, la documentación del sistema, los procesos, y los recursos necesarios para alcanzar los objetivos de calidad, cumpliendo con los requisitos del cliente”*.

Lo fundamental de un sistema de gestión de calidad es poder abarcar a toda la estructura de la organización, responsabilidades, los procedimientos, procesos y los recursos que se necesitan para poder llevar a cabo el sistema. Pero por sobre todo debe responder a las distintas necesidades de la organización para lograr los objetivos de calidad y de toda la organización planteados por la dirección a principio de año, obviamente teniendo en cuenta los resultados obtenidos del año anterior y tratar de visualizar el futuro del año corriente.

Por último, para entrelazar la definición de calidad con el sistema de gestión de la organización podemos decir que este último está constituido por varios elementos, ya que la calidad está presente en todos los departamentos, procesos y actividades de la organización. Al gestionar la calidad, se debe implementar un sistema eficaz, para lograr el desarrollo constante de la organización en el transcurso del tiempo. De acuerdo con la norma (IRAM/ISO 9000, 2015), la organización debe implementar, mantener y mejorar de manera continua dicho sistema.

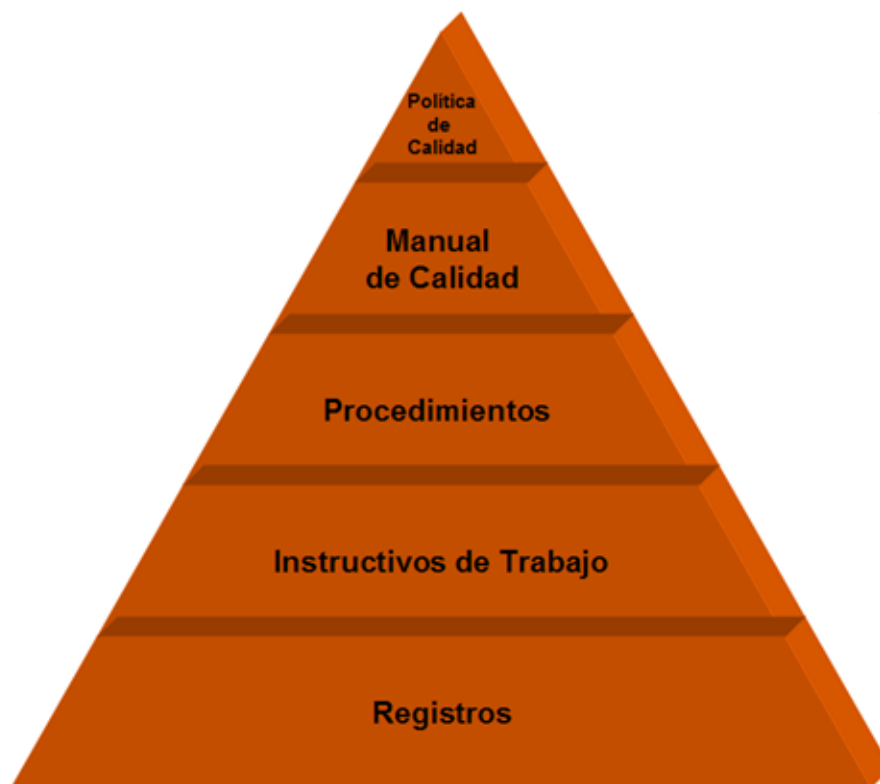
El Sistema de Gestión de la Calidad está compuesto por los siguientes elementos relacionados entre sí:

- Estructura organizacional.
- Actividades estratégicas de planificación.
- Recursos.
- Procesos.
- Procedimientos.
- Registros.

#### 1.4.5 PIRÁMIDE DOCUMENTAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Para toda organización es fundamental tener e incorporar al sistema una base de documentos en el cual es el soporte de toda la organización y de sus procedimientos, cursos de acción, registros y demás, estos documentos se organizan desde lo más genérico hacia lo más operativo.

En la siguiente tabla detallamos la pirámide documental del sistema de gestión de calidad.



(Pirámide documental del sistema de gestión de calidad iso 17020,google imágenes)

#### 1.4.6 DESCRIPCIÓN DE LOS NIVELES DE LA PIRÁMIDE DOCUMENTAL

**Nivel 1: Política de calidad:**

La definición de la política de Calidad es: *“La **Política de Calidad** es la línea de acción de una organización para la mejora de sus procesos internos. Se refleja a través de un documento que describe el papel de los tres agentes principales en la Gestión de **Calidad**: el cliente, el mercado y la empresa.”* (Wikipedia)

Política: Dentro de la política organizacional vemos reflejado el rumbo / dirección y sus intenciones tal como lo expresan sus directivos.

Objetivo: El objetivo en su máxima expresión refleja la “meta” que debemos lograr en un determinado periodo de tiempo.

Obviamente hay diferentes tipos de objetivos, uno de ellos puede ser tener objetivos estratégicos, otros tácticos, otros operativos. A su vez, los podemos dividir en diferentes disciplinas por ejemplo en lo financiero, seguridad, salud, cuidado del área de trabajo y demás. Por último, se pueden aplicar en diferentes niveles como estratégicos, para toda la organización, para el proyecto, el producto, el servicio y el proceso.

Para finalizar este punto en una empresa de control de calidad se aplican objetivos en cuanto al sistema de gestión de calidad y su coherencia con la política de calidad.

**Nivel 2: Manual de Calidad:**

*“El Manual de Calidad de una organización, es un documento donde se especifican la misión y visión de una empresa con respecto a la calidad así como la política de la calidad y los objetivos que apuntan al cumplimiento de dicha política”.* (Wikipedia)

Éste es el documento más importante de una organización de inspección / control de calidad porque detalla cómo es el sistema de gestión de calidad a utilizar y/o utilizado por la organización. Este documento “atraviesa” a toda la organización ya que abarca desde lo más genérico hasta lo más operativo y todas las acciones deben llevarse a cabo siguiendo con la línea de este documento para lograr el cumplimiento de los objetivos y continuar alineados con el sistema de calidad y su política.

**Nivel 3: Procedimientos:**

En los procedimientos se ve reflejado cómo, quién, cuándo y qué se debe hacer en determinados momentos, es decir reflejan los cursos de acción a realizar para cada proceso / actividad, trabajo a realizar.

**Nivel 4: Instructivos de Trabajo:**

En este documento se muestra el detalle de cómo llevar a cabo correctamente las actividades de un proceso de trabajo, por ejemplo, en una empresa de control un instructivo de trabajo es como el que se detalla en el anexo fig. 1.1.

#### **Nivel 5: Registros:**

Estos sirven para verificar que las actividades se efectúen correctamente y aportan evidencia objetiva de lo que se realizó en los procedimientos en los otros tres niveles de la pirámide.

### 1.4.7 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN UN ORGANISMO QUE REALIZA LA INSPECCIÓN

El sistema de gestión de calidad de una empresa que realiza la inspección / control de calidad debe incorporar los siguientes ítems / temas:

- Equipamiento de calibrado de equipos de medición.
- Control de la documentación. (por ejemplo, listado de equipos o registro de control de balanza)
- Personal calificado y comprometido con la confidencialidad e imparcialidad (ver anexo fig. 1.2.)
- Estructura organizacional (el famoso organigrama)
- Planificación estratégica por parte de la dirección.
- Definición de procesos.

### 1.5 ISO 17020

*“La norma (IRAM/ISO 17020, 2013) establece, los criterios generales para el funcionamiento de diferentes tipos de organismos que realizan la inspección, los requisitos para las entidades que realizan actividades de control y verificación de productos, instalaciones, procesos productivos y servicios “.*

Dicha norma presenta 8 capítulos y dos anexos, los cuales se ven detallados en el anexo (fig1.3).

Nos vamos a concentrar en el punto 4 de la norma que refleja el concepto de imparcialidad e independencia. La imparcialidad e independencia a la hora de realizar la inspección consiste en no dejarse influenciar por presiones comerciales y/o financieras para gestionar la imparcialidad en el trabajo. También, la empresa debe identificar los riesgos que tienen a

la hora de gestionar la imparcialidad, en las distintas áreas como por ejemplo a la hora de realizar el trabajo, el área financiera, las relaciones internas de la organización como la relación entre empleados/ inspectores entre sus pares con la organización. Una vez detectados esos puntos sobre los riesgos, la empresa tiene que hacer todo lo posible para eliminar esos riesgos y/o disminuirlos y demostrar cómo lo hace. La evidencia que se utiliza para demostrar la disminución/ resolución de riesgos es a través de registros y procedimientos confeccionados por la dirección.

### **Confidencialidad:**

La confidencialidad es otro de los puntos que está en el punto 4 de la norma.

Ésta trata específicamente de la información recibida y/o realizada / informada por la organización hacia los clientes, proveedores, ya que es información muy sensible y si no se trabaja bajo el marco de la confidencialidad es muy difícil poder llevar a cabo una relación a largo plazo con el cliente, proveedor sino trabajamos bajo este marco.

La información recibida por parte de terceros sobre el cliente, por ejemplo, una queja, es considerada información confidencial, en el caso de que la empresa de control / inspección responda en nombre del cliente hacia una queja y/o realizar una queja durante el operativo el cliente acepta que se realice esa tarea por parte de la empresa de control, en caso de no aceptar, la empresa bajo ningún punto de vista puede responder / hacer una queja en nombre del cliente, aun sabiendo cómo resolver / hacer una queja. Estas quejas son realizadas por el cliente hacia nuestro trabajo realizado, pero también pueden ser quejas que el capitán del barco haga hacia el cliente o el cliente hacia el capitán por temas relevantes como pueden ser la lenta carga / descarga, la mala calidad del producto, rotura de algo del barco como puede ser una grúa, un cable de acero, otra queja puede ser entre la diferencia que dice el barco que cargo / descargo contra lo que dice la balanza de puerto que cargo/ descargo. Estas quejas son anotadas en un registro y luego, si el cliente lo solicita, se responde con otro registro, llamado carta de protesta, que es utilizada para realizar protestas / quejas y responder quejas recibidas tanto del cliente como quejas hacia el cliente.

### 1.5.1 GARANTÍA DE CALIDAD

Para poder asegurar y tener garantía sobre su servicio prestado, la empresa de control emite un certificado de peso y calidad de la compra realizada por el cliente. La empresa debe tener ciertos recursos en cuanto al personal, los elementos de inspección y medición, instalaciones.

Los requisitos que exige la norma en cuanto al personal son:

- Definir y documentar las diferentes competencias que se necesitan para los distintos puestos de trabajo, incluyendo nivel educativo necesario, conocimiento técnico, responsabilidades del puesto.
- Contratar al personal necesario para las diferentes inspecciones, está enfocado en el cuidado del personal, no hacer jornadas de más de 12 horas, rotar el personal cada 2 turnos de 6 horas como mínimo, esto depende de la velocidad de carga / descarga y la cantidad.
- Todos los empleados deben tener el conocimiento técnico y tecnológico para poder implementar los diferentes procedimientos junto con los diferentes elementos de medición y poder realizar un trabajo organizado y bien ejecutado. Con esto la empresa puede detectar diferentes desviaciones en resultados obtenidos y tener la capacidad de comprender que es lo que está sucediendo y en base a eso detectar el plan de acción correctamente.
- La empresa debe indicar a cada empleado cuál es su responsabilidad, sus obligaciones y su autoridad.
- La organización debe supervisar a los empleados ya sea in situ es decir mediante revisión de informes, entrevistas para poder detectar los puntos débiles y fortalecerlos mediante capacitaciones y así lograr un equipo de trabajo con un conocimiento técnico y tecnológico.
- Todo el personal de la organización tiene que actuar bajo imparcialidad.

Esto en cuanto al personal destacamos los puntos más relevantes dentro y fuera de la empresa, y en cuanto a las instalaciones y los equipos los puntos más relevantes son:

- La empresa no necesita que las instalaciones y los equipos sean propios, puede alquilar o pedir prestado o ser provistos por otra parte, pero la empresa que va a realizar el control si es responsable del chequeo de estas instalaciones y/o los equipos, por lo que si hay algún conflicto es totalmente responsabilidad de la empresa por no chequear los equipos o las instalaciones. Haciendo referencia a las instalaciones, estas pueden ser oficinas en la cual se guardan las muestras tomadas,

lugar de trabajo en puerto y por equipos entendemos que puede ser el delver (\*6), zarandas, cucharines, termómetros y demás.

- A las instalaciones y a los equipos se los debe controlar continuamente para poder prevenir un error en la medición en caso de los equipos y humedades, mal olor, poca ventilación en las instalaciones y lugar de trabajo.
- A los equipos se los debe chequear bajo un procedimiento y un registro nacional e internacional, y debe ser utilizado únicamente con el fin de chequear (por ejemplo, la balanza) para controlar que esté funcionando bien y no “tocar” la balanza para que dé mejor x resultado.
- Los equipos deben tener una trazabilidad, es decir se los debe codificar con un código único para así poder con el registro poder identificar sin error el equipo en cuestión.
- En caso de utilizar equipos e instalaciones informáticas se debe asegurar que el software a utilizar y/o utilizado sea el adecuado, tenga la conexión y calibración correcta e implementar actualizaciones correspondientes.

Este punto es de suma importancia ya que los resultados preliminares de la inspección y control dependen de los equipos, es por eso por lo que la confidencialidad y la imparcialidad en los datos obtenidos son una parte fundamental en la organización y por sobre todo para el cliente. Ya que la empresa va informando mientras la inspección se va llevando a cabo y luego se envían la/s muestra/s al laboratorio, puede ser privado o tercerizado, y el cliente va a comparar los resultados durante la carga y luego de hacer los análisis en el laboratorio, es por esta razón que los equipos deben estar siempre en perfectas condiciones y la información ser completamente confidencial. De esto depende la confianza que da el cliente hacia la empresa de control / inspección para realizar el trabajo.

Haciendo referencia a las instalaciones es muy importante la ventilación, el orden de las muestras, papeles, fotos y demás para poder distinguir fácilmente todo en caso de haber un problema con la calidad de un producto, sobre, papel. Es por eso por lo que la norma exige un mínimo de tiempo en el cual la empresa debe guardar las muestras para poder realizar otro análisis en caso de ser requerido, este tiempo mínimo es de 90 días, porque esta estudiado que luego de ese periodo las muestras se ponen en mal estado y deja de ser útil como resguardo, si hay un problema luego de 90 días, la empresa deja de ser responsable por el conflicto en cuestión.

(\*6): DELVER: es el equipo que se utiliza en puerto para ir midiendo la humedad, la temperatura de la carga aproximada. El delver es mas bien conocido como humedímetro.

### 1.5.2 REQUISITOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA

Para poder implementar la norma la empresa debe primero contar con procedimientos y registros en los cuales son revisados, auditados y aprobados por un ente regulador internacional o local. En caso de ser local, caso Argentina, está el Organismo de Acreditación Argentino (OAA) y como ente internacional esta The Grain and Feed Trade Association (GAFTA), como mencionamos anteriormente todas las empresas de inspección / control deben estar en el sitio web oficial de GAFTA. En caso de no ser así, la empresa no puede operar en dicho mercado, no porque no sea lícito, sino porque ninguna empresa agroexportadora arriesgará la venta de su producto sin ningún respaldo en cuanto a los procedimientos, registros, imparcialidad y confidencialidad, equipos, validación de los certificados y demás a una empresa que no es auditada y certificada por alguno de estos entes mencionados.

Como segundo requisito para la implementación de la norma es contar y contratar al personal y proveedores capacitados para realizar el trabajo bajo estas normas y poder brindar el mejor servicio posible, y por sobre todo continuar capacitándose a lo largo del tiempo para poder adaptarse a las nuevas tecnologías, métodos, equipos y demás.

Las instrucciones de trabajo que se reciben y se dan es por escrito, ya sea a través de un registro, una orden de trabajo, emails. Estos incluyen datos fundamentales para poder realizar el trabajo sin ninguna complicación. Alguno de los datos que incluyen son: lugar y fecha del trabajo, cantidad, producto, a donde enviar la muestra, quién es el cliente, qué análisis realizar.

En caso de recibir información de terceros, verificar la fuente de dicha información para luego informar a otras áreas y al cliente. Y por último, para poder implementar la norma a lo largo de la organización es necesario realizar relevamientos en los distintos puestos chequeando y controlando que todos los empleados cumplan con los registros y procedimientos de trabajo. Se controla antes, durante y después de la realización del trabajo.

### 1.5.3 AUDITORÍAS INTERNAS:

La organización debe tener un procedimiento validado por un registro con las auditorías internas que hace la empresa que se realizan para corroborar el cumplimiento de los diferentes procedimientos del sistema de gestión interno.

En este procedimiento se detallan fechas, programas, el auditor, y los diferentes empleados fundamentales que integran el sistema de gestión (inspectores – gerentes y directores) y junto con esto, en cada auditoría interna se deben presentar los resultados de las auditorías anteriores.

Dicha auditoría se debe realizar como mínimo 1 (una) vez al año, para verificar que el sistema de gestión de calidad sea eficiente y eficaz, y que los procedimientos y registros sean implementados a lo largo de toda la organización.

Como requisitos principales para que la auditoría interna sea válida son:

- El auditor debe ser externo, es decir que los inspectores y empleados no auditen su propio trabajo,
- Todo el personal auditado debe conocer el resultado final,
- Realizar las correcciones necesarias para mejorar y continuar con el sistema correctamente,
- Identificar oportunidades de mejora, en cuanto a lo técnico, táctico y/o tecnológico.
- Registrar y documentar los resultados de la auditoría en curso / finalizada.

En caso de detectar desviaciones y por ende obtener una no-conformidad en la auditoría se deben detectar las causas de las desviaciones e implementar las acciones correctivas correspondientes, evaluar incorporar nuevas acciones y procedimientos para evitar que sucedan las no conformidades encontradas, elegir un plan de acción para la corrección, implementar el plan de acción, registrar el resultado del plan y revisar la eficiencia del plan. Para evitar este tipo de desviaciones la empresa establece acciones preventivas que eliminan la posibilidad de obtener no conformidades en el futuro, esto se basa en el conocimiento de los directores de la empresa y los empleados sobre el mercado y los posibles riesgos que tienen a la hora de trabajar bajo la norma. Las acciones preventivas se deben basar en la identificación de nuevos riesgos o riesgos previstos y sus causas y consecuencias, entonces en caso de suceder el riesgo previsto toda la organización ya sabe cómo actuar e implementar el procedimiento y registro del riesgo detectado previamente. Se debe registrar el resultado de la acción tomada y revisar el efecto que trajo la acción preventiva tomada.

### 1.6 ACREDITACIÓN:

Definición por norma ISO 17000,2009. *“La acreditación como el testimonio de una tercera parte respecto a un organismo de evaluación de la conformidad, impartiendo una demostración formal de su habilidad para ejecutar ciertas tareas de evaluación de la conformidad.”*

#### 1.6.1 REQUISITOS GENERALES PARA LA ACREDITACIÓN:

Los requisitos principales que debe cumplir una empresa para poder certificar ISO 17020, pero más bien para acreditar y certificar cualquier norma es necesario cumplir ciertos requisitos como por ejemplo solicitar la auditoria al ente certificador, en Argentina (OAA) y otra opción es GAFTA reconocida mundialmente, enviar los documentos requeridos por el pre-auditor, como el estatuto de la empresa, documentos claves (procedimientos, registros, organigrama, proveedores, clientes y demás papeles solicitados por el auditor) así con esta información son analizados por técnicos y evaluadores individuales del organismo de acreditación, estos son supervisados por un líder y estos deben estar capacitados para poder determinar y analizar los resultados obtenidos de la investigación / estudio de los papeles enviados, para luego hacer una devolución a la empresa y así mejorar el sistema para la auditoria oficial. Es decir poder determinar no conformidades hacia el sistema de gestión y así la empresa poder responder con un registro a las no conformidades encontradas en el sistema de gestión y así poder continuar con el proceso, una vez respondidas las no conformidades con el registro de las acciones correctivas, se envía el mismo al ente de acreditación y ellos determinan si realizan la auditoria oficial o lamentablemente la empresa no está aprobada para continuar con el proceso de acreditación solicitada.

Con mi experiencia personal de haber vivido este proceso puedo decir que es muy satisfactorio para la empresa lograr este tipo de acreditaciones para poder continuar con la mejora continua del sistema de gestión y por sobre todas las cosas, de estas auditorias toda la organización sale fortalecida y con un conocimiento extra hacia la norma y hacia el trabajo técnico a realizar en las inspecciones y en la parte administrativa de la empresa. Pero por sobre todas las cosas permite darle seriedad, calidad, técnica y táctica hacia los empleados tanto como a la organización.

#### 2 DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN (METODOLOGÍA)

La metodología de este trabajo se basa y se fundamenta en el proceso que la empresa de control de calidad utiliza durante la intervención a la hora de realizar el trabajo solicitado por el cliente. Con el soporte de la norma ISO 17020 se analiza la actuación de las empresas de control de calidad en Argentina, teniendo como modelo a CMT GLOBAL CONTROL S.A., empresa familiar donde actualmente trabajo desde hace 3(tres) años y habiendo tenido la experiencia en 2020 de realizar el proceso de acreditación de dicha norma desde el comienzo.

## 2.1 PROCESO:

En cuanto al proceso, nos referimos a los documentos que utilizamos a la hora de realizar una inspección, tanto en puerto como en los trabajos administrativos de oficina en Rosario y en Buenos Aires, describiendo los responsables de dichos documentos con el respaldo del organigrama de la organización (anexo Fig. 1.5). Junto con el análisis de los documentos evaluaremos el proceso de acción de la empresa modelo.

Como documento principal a analizar de la empresa modelo analizaremos el manual de calidad que hace al sistema de calidad, para ello se necesita que los registros y procedimientos estén alineados para lograr el objetivo de la norma y de la empresa en los objetivos y políticas de calidad, tal como dice la hipótesis *“las normas ISO hacen a la organización una incorporación de conocimiento, procedimientos, registros, regulaciones, que generan una mejor rentabilidad en las organizaciones”*

Dicho esto, comenzaremos con el análisis del manual de calidad y una breve presentación de la organización modelo para introducirlos en el tema.

Cometec Argentina S.A. (CMT GLOBAL CONTROL) se estableció en Buenos Aires, Argentina en 2010 y comenzó a operar el 1 de abril de 2011. Nuestros servicios se prestan de acuerdo con estándares relevantes reconocidos internacionalmente como ISO, FOSFA, GAFTA y SENASA, somos parte del Grupo Cometec que cumple con requisitos de acuerdo a los estándares con la competencia de los servicios de inspección y evaluación de la calidad de los bienes.

La sucursal argentina tiene su sede en Buenos Aires, donde se ubica el personal comercial, contable y administrativo. Nuestra oficina central operativa tiene su sede en la ciudad de Rosario, desde donde se envían alrededor del 70% de los granos y sus derivados.

Ahora que sabemos un poco de CMT GLOBAL CONTROL, analizaremos su manual y sistema de calidad.

### Objetivos / Atención al cliente:

Su objetivo es cumplir con los requisitos de la norma para poder lograr el objetivo del trabajo solicitado, incluso superar expectativas en cuanto al servicio solicitado por el cliente. Así busca generar mayor confianza con el mismo y juntos poder tener éxito. CMT GLOBAL CONTROL interactúa continuamente con sus clientes para poder comprender de la mejor manera la/s necesidad/es que tienen y así satisfacer de la mejor manera al cliente.

En cuanto al liderazgo CMT en todos sus niveles crea las condiciones para que las personas que integran a la organización se comprometan con el logro de los objetivos de calidad establecidos por la organización. Como resultado a esto, permite a la organización alinear estrategias, procesos y recursos para lograr los objetivos.

El personal debe estar capacitado y comprometido para entregar valor y así crear valor hacia el servicio prestado, para poder lograr esto las personas que integran a la organización están capacitadas, con los estudios y capacitaciones correspondientes para la realización de las tareas, en puerto y en las oficinas de Buenos Aires y Rosario.

La organización para continuar creando valor lo que hace es involucrar a todo su personal de todos los niveles en diversas decisiones cruciales para generar una mejor respuesta operativa y administrativa al problema / desviación detectada en el sistema ya sea por un integrante de la organización o de un cliente, esto aumenta el compromiso que tiene nuestro personal y la eficiencia en los trabajos realizados y a realizar, esto nos lleva a que la gran mayoría de las veces estemos empleando una mejora continua al sistema de gestión.

El enfoque basado en procesos que tiene CMT GLOBAL CONTROL logra establecer y obtener resultados consistentes y predecibles de manera más efectiva y eficiente dado que las actividades se entienden y gestionan como procesos interconectados que funcionan como un sistema coherente.

Así como generamos decisiones basadas a procesos también gestionamos y generamos evidencia suficiente para lograr tomar aún mejores decisiones basadas evidencia en conjunto con los procesos.

Este punto en las empresas de control son de suma importancia ya que con la evidencia se analiza y evalúan datos e información clave que aumentan la probabilidad de obtener mejores resultados y/o obtener los resultados deseados en la inspección y así tomar mejores decisiones en caso de desviaciones, es por eso que es fundamental analizar información y obtener datos en cada trabajo realizado.

Con los clientes y partes interesadas (proveedores como por ejemplo laboratorios) el objetivo es lograr una relación a base de confianza para poder perdurar en el tiempo y gestionar lo que en nuestra materia llamamos “win-win” traducido ganar- ganar.

La política de calidad está basada en la satisfacción al cliente y transparencia en el proceso de inspección para generar y aumentar la confianza en los mercados tanto nacional como internacional y junto con eso poder consolidar nuestros procesos para lograr ser reconocidos como una de las principales compañías de este servicio. ¿Cómo logramos esto? Lo logramos respetándonos unos a otros, capacitándonos, con equipamiento técnico y táctico, y un sistema de mejora continua al cual apuntamos día a día.

En la estructura de gestión CMT en la revisión por la dirección anual, que exige la norma, se revisan los siguientes puntos clave:

- A. Cambios internos y externos para el alcance de la norma ISO 17020 Y GAFTA;
- B. Cumplimiento de los procedimientos operativos y de gestión;
- C. Resultados de las auditorías;
- D. Quejas por la prestación del servicio y determinar un plan de acción hacia las quejas;
- E. Evaluación de riesgos, como por ejemplo riesgos financieros, laborales, nuevos competidores, etc.
- F. Estado de las acciones correctivas y preventivas;
- G. Cumplimiento de los objetivos de calidad;
- H. Adecuación de los recursos;

La evaluación de riesgos que utiliza CMT se formaliza bajo una metodología de identificación, evaluación, análisis, monitoreo, comunicación de los distintos riesgos a los cuales se ve expuesta la organización durante el desarrollo de la actividad de control.

#### Tipos de riesgos:

- Estratégico: Riesgo relacionado con los objetivos estratégicos, alineados con la misión y visión de la organización.
- Financieros: Riesgo relacionado con el uso eficaz y eficiente de los recursos financieros.
- Operacional:
  - Equipos
  - Imparcialidad / confidencialidad
  - Recursos
  - Personal
  - Seguridad de las muestras

#### Metodología de trabajo:

En CMT GLOBAL CONTROL, nos enfocamos en tener un único método de trabajo porque de esta forma la empresa optimiza tiempo, dinero, personas involucradas, seguridad de la información, confianza entre los empleados y superiores, no hay diferencias entre empleados del mismo nivel jerárquico y por sobre todas las cosas formamos equipo de trabajo y cada uno sabe lo que debe y no debe hacer.

Teniendo en cuenta el organigrama (FIG. 1.5) ni bien recibimos a lo que llamamos una nominación, que es enviada por el cliente antes del trabajo vía mail, el gerente de ejecución realiza el registro correspondiente a la orden de carga, donde especifica:

- Lugar donde se realizará el trabajo,
- Producto y cantidad,
- Análisis a realizar,
- Agencia marítima,
- Día estimado de atraque en muelle,
- Destino,
- Cargador/ cargadores,
- Laboratorio al cual enviar las muestras tomadas durante el embarque,
- Documentos a utilizar en la inspección,

Una vez que el gerente de ejecución realizó el registro se envía al gerente técnico / de operaciones y él gestiona a los inspectores, les brinda los elementos de trabajo necesarios, y controla que los inspectores cumplan con la norma a la hora de tomar muestras, precintar muestras, completar planilla de cantidad de muestras, entrega de muestras al barco (en caso de ser solicitado), entrega de muestras a la terminal y envía muestras al laboratorio indicado en la orden de carga enviada previamente.

Luego el gerente de calidad gestiona y emite los certificados solicitados por el cliente y los envía a quienes corresponda. Previamente chequeando los resultados de laboratorio con los estándares de calidad de la carga y/o descarga de la mercadería, esto es porque en la gran mayoría de los embarques se carga / descarga más de un producto / mercadería.

El director está presente en todos los pasos mencionados y está en constante contacto con el cliente, es decir, informa cada 6 horas junto con el gerente de calidad, cómo está la mercadería, la cantidad cargada, esto se respalda con fotos para que el cliente vea el estado de la mercadería turno a turno, incluyendo pequeños análisis realizados en puerto como: Temperatura y humedad de la mercadería.

Por último, el sector administrativo se encarga de la facturación y los pagos mensuales a los inspectores y empleados de la organización.

Dicho esto, es muy importante destacar que a la hora de contratar a una empresa para la realización de una inspección CMT, está obligado a contratar a una empresa certificada por GAFTA O acreditada en ISO 17020, ya que en caso de que algo salga mal es 100% responsabilidad de CMT. ¿En qué casos sub-contratamos? Sub-contratamos en caso de que la cantidad de trabajo nos sobrepase y/o que no estemos en condiciones de realizar el trabajo solicitado, por ejemplo, que nos soliciten un trabajo en un lugar donde no estemos bien organizados como en Bahía Blanca.

Siguiendo con el organigrama, y el manual de calidad, los departamentos de marketing, legales, contabilidad y auditor interno, son tercerizados y estos no deben ser ISO 17020 para poder trabajar con ellos, en caso de la auditora interna si debe estar certificada por ISO 17020 y realizado el curso dictado por la OAA (Organismo de Acreditación Argentino)

### 2.1.2 IMPACTO DE LA NORMA EN LA RENTABILIDAD DE LAS EMPRESAS

Como bien dice la hipótesis planteada, ahora vamos a ver el impacto que tiene las normas ISO en la economía de las empresas, es decir en su rentabilidad.

La calidad y la rentabilidad dentro de una organización van de la mano, están completamente relacionados, porque si una empresa tiene calidad en su sistema de gestión es muy probable que sea rentable ya que los costos de correcciones, desviaciones, disminuyan rotundamente. Como ya sabemos una empresa de servicios y cualquier empresa debe relacionar sus ganancias a los costos y tiene que hacer todo lo posible para reducir los costos lo máximo que se pueda y así obtener una mayor ganancia. Una simple frase que podemos tener en cuenta es: la calidad es la satisfacción del cliente por ende hay una disminución de deficiencias en los procesos y en los productos. Ahora bien no todo es color de rosas ya que hay empresas que emplean su sistema de calidad bajo estas normas e igualmente no alcanzan los objetivos planteados financieramente, esto se da porque las ISO se basan en reducir gastos indirectos, como los gastos de administración – gastos de gestión, no en la reducción de gastos en la producción de un producto, al comienzo de las ISO las empresas pensaban que al implementar ISO aumentaban las ventas, subían las acciones y bajaban los gastos de producción y no es así, lo que hacen las ISO es reducir los gastos indirectos y mejorar la rentabilidad del negocio sin la necesidad de aumentar ventas, precios, acciones y demás, cabe aclarar que este proceso de reducción de costos indirectos se ven reflejados en el largo plazo, no en el corto ni mediano plazo.

Con esta reducción de costos y un mejor sistema de gestión empresarial es de gran motivación para los empleados de la organización ya que pueden evidenciar el impacto positivo en la metodología de trabajo, el ágil sistema de trabajo que genera diferenciación con las otras empresas. Esto se daba cuando no todas las empresas implementaban la ISO y algunas empresas si implementaron la norma y veían las diferencias entre unas y otras y su mejora en el sistema en la sinergia de trabajo, la corrección en los procesos, la disminución de los costos y el aumento de la rentabilidad con el correr de los años. Para lograr este aumento de calidad y reducción de costos, la estrategia y la implementación de la norma debe estar completamente alineada con los objetivos gerenciales, con el sistema de calidad obviamente, como resultado de esta incorporación de la norma en la empresa con el correr de los años las empresas obtienen como resultado positivo estrategias de costos líder y de diferenciación.

### 2.1.3 LA IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN

En este punto veremos cuán importante es la comunicación gerencial hacia toda la organización en todos los aspectos, ya sea en la comunicación del manual de calidad – comunicación de una reestructuración – implementación de nuevos registros y procedimientos – certificaciones y acreditaciones nuevas y demás.

Comenzaremos hablando sobre que es la comunicación para poder comprender mejor la importancia de una buena comunicación. “*La comunicación es el proceso de transferencia y comprensión de significados*” ¿porque le damos suma importancia a las palabras transferencia y comprensión? Es porque si uno lo transfiere ideas o conocimientos no se logra la transferencia y si uno comunica sus ideas o conocimientos y el receptor no logra comprender tampoco se logra una comunicación, es por eso que vital en una organización se tenga muy en cuenta esto ya que uno siempre que hace un comunicado debe asegurarse de la comprensión del mismo.

A su vez la comunicación debe ser no violenta para generar un ambiente armonioso y poder lograr una comunicación exitosa sin necesidad de herir a la otra persona o ser autoritario en la comunicación y lograr un resultado negativo, es decir lograr que los receptores no cumplan con lo dicho a raíz de la comunicación violenta o una mala transferencia.

Esto en la empresas de producción o de servicios tiene una gran importancia ya que a través de la comunicación se pueden detectar desvíos, nuevas oportunidades, generamos un ambiente de confianza para poder hablar tanto formalmente como informal y así lograr un equipo de trabajo con comunicación no violenta y los empleados puedan interrelacionarse tanto en lo personal como en lo laboral.

Las funciones principales de la comunicación son:

- Control
- Motivación
- Expresión emocional e información

En cuanto al control podemos decir que sirve para controlar la comunicación tanto formal como informal, ya sea por ejemplo de la comunicación informal es cuando el grupo de trabajo toma de punto a uno del grupo y lo hace sentir mal por ignorar las normas del equipo y un ejemplo de la comunicación formal es cuando un empleado realiza una queja relacionada al trabajo a su jefe inmediato, que cumpla con las descripciones de puesto y obedezca las normas de la empresa.

En cuanto a la motivación podemos decir que es un punto positivo la buena comunicación para la motivación de los empleados, ya que se logra llegar con más facilidad hacia ellos,

comunicar los objetivos claros, para así comparar si están haciendo bien o mal su trabajo y que podrían hacer para mejorar su trabajo. Dicho esto, con una buena comunicación se logra la co-creación y la retroalimentación del sistema interno de la empresa, es por esto es de suma importancia una buena y sana comunicación. Por último tenemos la expresión emocional y sus sentimientos de satisfacción que fundamentalmente nos da información sobre el trabajo en equipo es ahí donde muchos interrelacionan en cuanto a sus sentimientos, su satisfacción con la empresa.

Toda esta información a las empresas es de suma importancia porque en el caso de las empresas de control, una buena comunicación hace que el trabajo se realice de la manera correcta, eficientemente y con la correcta aplicación de la norma, esto como resultado nos trae a la organización reducción de costos, aumenta la credibilidad y la confianza entre nosotros y hacia los clientes, proveedores también.

#### 2.1.4 LA IMPORTANCIA DE LA CULTURA

La cultura organizacional suele describirse en términos de los valores, principios, **tradiciones** y formas de hacer las cosas que comparten los miembros de la empresa e influye en la forma de que los empleados actúan y distinguen a la organización por sobre las demás. Vamos a incorporar la herramienta de las siete dimensiones para focalizarnos en una dimensión y de allí analizar las empresas que incorporan las normas ISO en su cultura organizacional. Las siete dimensiones son:



- En cuanto al grado de atención al detalle hacemos referencia a lo que esperamos que el empleado tenga en la precisión, capacidad de análisis y la atención a los detalles a la hora de realizar el trabajo.
- La orientación a resultados es el grado en el que los gerentes deben enfocarse para lograr los objetivos planteados y lograr alcanzarlos.
- La orientación a la gente hace referencia al impacto que tienen las decisiones que se toman a nivel administrativo en los empleados de la organización, es decir el grado de la consecuencia en los empleados.
- La orientación a equipos es el grado en el que el trabajo se organiza en equipos y no en función a los logros individuales, promover la formación de equipos y formación de individualidades.
- La agresividad que tienen los empleados a la hora de ser competitivos y no corporativos.
- La estabilidad son las decisiones que se toman para mantener una cierta estabilidad en la organización.

- Innovación y toma de riesgos es la flexibilidad que tiene la empresa para permitir que los empleados innoven, asuman riesgos y que la empresa los aliente a asumir esos riesgos.

Dicho esto, podemos decir que las normas ISO incorporadas al sistema de calidad junto con el manual de calidad, los registros correspondientes, procedimientos correspondientes, las ISO ayudan a que estas siete dimensiones se entrelacen y así poder formar una cultura fuerte, y como principal beneficio de una cultura fuerte es obtener empleados leales, porque los valores son claros y los empleados saben que hacer, entonces los problemas son resueltos rápida y eficientemente.

### 2.1.5 MUESTREO (ENCUESTAS)

Para este muestreo vamos a utilizar la herramienta de Google Forms, para poder llevar a cabo la encuesta y nos permite obtener datos rápidos y a un bajo costo.

La encuesta será enviada a 25 personas aproximadamente a través de WhatsApp, a quienes mínimamente conocen las normas ISO y sus beneficios ya sean económicos o administrativos.

Con los resultados de la encuesta vamos a verificar la hipótesis planteada.

La encuesta está dirigida a hombres y mujeres entre 20 y 50 años, que tengan un conocimiento mínimo de las normas y detectar por qué canal las normas tienen más llegada a las personas, ya sea por cuestiones laborales o porque a lo largo de la carrera estudiaron contenido relacionado a las normas.

### 2.1.6 RECURSOS

Los recursos que se utilizaron para esta tesis fueron:

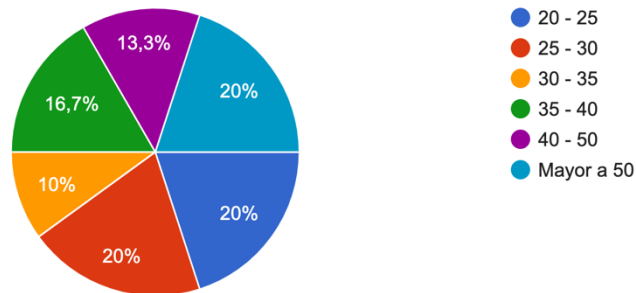
- Encuestas.
- Libros.
- Personas con experiencia en la materia.
- Documentos empresariales.
- Google fotos.
- Wikipedia.

- Norma ISO 9000.
- Norma ISO 17020.
- Norma GAFTA 123 & 124.

### 3 RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

#### 1. ¿Qué edad tiene?

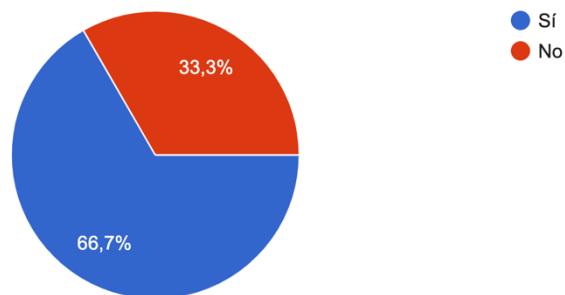
30 respuestas



---

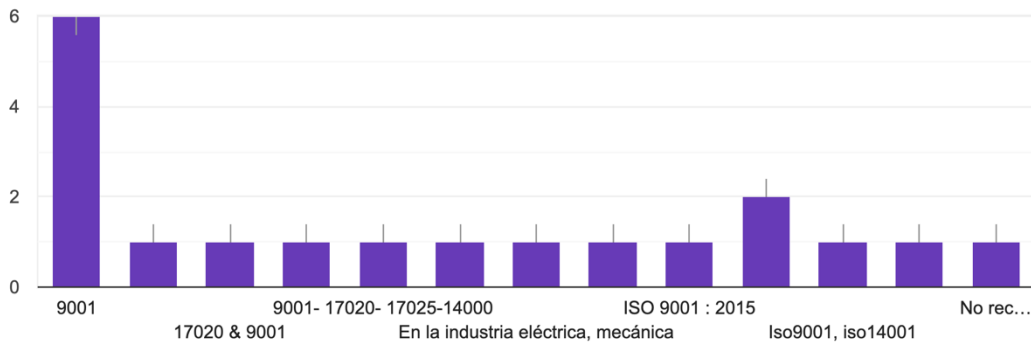
#### 2. ¿Conoce usted las normas ISO?

30 respuestas



3. En caso de responder “si” por favor indique cual conoce

19 respuestas



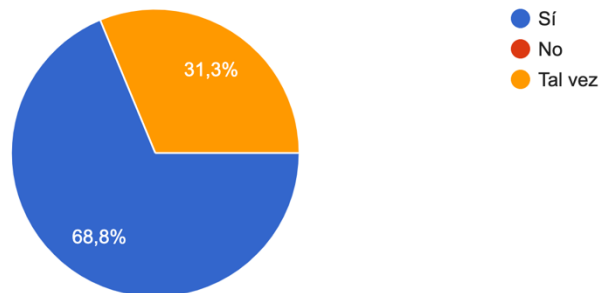
4. ¿Cómo conoció dicha norma indicada anteriormente?

24 respuestas



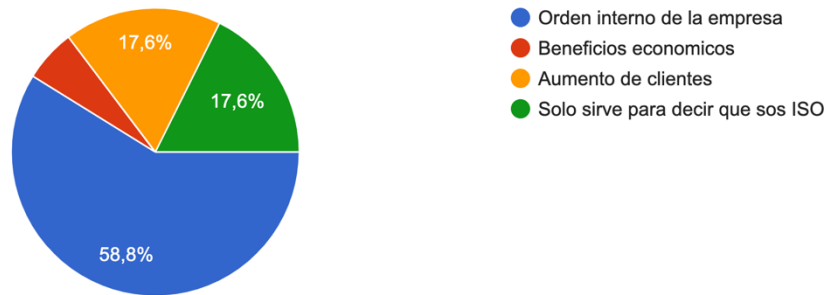
5. ¿En caso de responder “trabajo con la norma” Sentís que es beneficioso certificar normas ISO?

16 respuestas



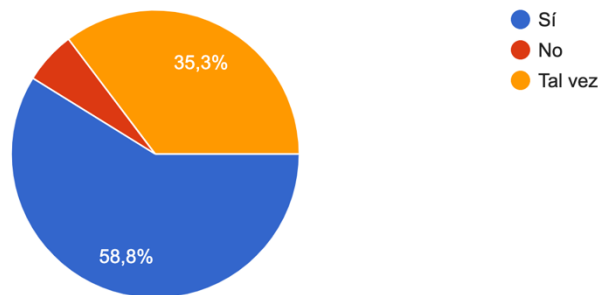
6. En caso de responder “si” en que aspecto sentís que es beneficioso?

17 respuestas



7. ¿En caso de no conocer las normas ISO, te gustaría aprender sobre ellas?

17 respuestas



#### 4 CONCLUSIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Para concluir, luego de las investigaciones realizadas podemos verificar que la hipótesis planteada “*las normas ISO hacen a la organización una incorporación de conocimiento, procedimientos, registros, regulaciones, que generan una mejor rentabilidad en las organizaciones*” es correcta.

Un 66,7% conoce al menos una norma ISO y un 33,3% no conoce ninguna, del 66,7% obtuvimos que la norma más relevante es la norma ISO 9001 obteniendo como resultado un 31,6%, otras de las normas mencionadas fueron: ISO 17020 – ISO 14000 – ISO 17025, y otros conocían la norma, pero no se acordaban cuales conocían o “sonaba” de nombre.

Estas normas mencionadas anteriormente un 41,7% son conocidas e implementadas en los lugares de trabajo, un 16,7 % escuchó la norma en el trabajo, un 29,2% las conoció en la facultad, colegio, curso, un 8,4% aplicaban la norma en sus trabajos anteriores, un 4,2% lo suele ver en determinados productos y ahí conoció la norma/ la vio y sabe de su aplicación. El 41,7 % que trabaja con la norma un 68,8% dice que la norma efectivamente es beneficiosa para la empresa y el otro 31,3% dice que tal vez sea beneficioso, lo mas rescatable es que ninguna persona que trabaja con la norma dice que NO sirve la norma y que no es beneficiosa. Pero teniendo en cuenta los resultados de la siguiente pregunta es donde realmente nos tenemos que concentrar porque un 58,8 % dijo que la norma implementa orden interno en la empresa, un 17,6% ayuda el incremento de clientes y otro 17,6% dice que el certificado ISO sirve solamente para poner el sello ISO en sus productos y solo el 5,9% piensa que trae beneficios económicos. Pero este es el punto en el que volvemos a los beneficios económicos de la norma y que estos beneficios económicos son vistos en el largo plazo, no en el mediano y corto plazo, además ayuda a la rentabilidad (disminución de costos indirectos) no ayuda al incremento de ventas, aumento en las acciones, es por eso que el beneficio de las ISO hay que entenderlo desde este punto de vista, para poder comprender su función dentro de la organización.

Las normas ISO realmente ayudan a todos los puntos vistos antes, a la rentabilidad, organización interna de la empresa, aumento de cliente, y como resultado obtenemos beneficios económicos.

Para que todo esto sea viable es fundamental la buena comunicación de la norma, los valores, principios, métodos de trabajo, registros, para lograr una cultura empresarial fuerte y a su vez empleados fieles, leales, con capacidad de análisis de situaciones, con capacidad de resolver problemas rápido y eficazmente.

## 5 BIBLIOGRAFÍA:

- Norma ISO 17020
- 12 pasos para Implantar el Sistema ISO 17020 (Grupo acms)  
<https://www.grupoacms.com/blog/pasos-para-la-implantacion-en-una-itv-de-un-sistema-iso-17020>
- Diferencias entre ISO 9001 vs ISO 17020 (Grupo acms)  
<https://www.grupoacms.com/consultora/diferencia-fundamental-iso-9001-e-iso-17020>
- Servicios de inspección IRAM Instituto Argentino de Normalización y Certificación  
[https://iram.org.ar/site/wp-content/uploads/2020/09/Folleto\\_servicios\\_inspeccionVF.pdf](https://iram.org.ar/site/wp-content/uploads/2020/09/Folleto_servicios_inspeccionVF.pdf)
- Que son las normas ISO (Wikipedia)  
<https://www.google.com/search?client=safari&rls=en&q=que+son+las+normas+iso&ie=UTF-8&oe=UTF-8>
- Normas ISO 9000 (Wikipedia)  
[https://es.wikipedia.org/wiki/Normas\\_ISO\\_9000](https://es.wikipedia.org/wiki/Normas_ISO_9000)
- Norma ISO 17020 (Wikipedia)  
[https://es.wikipedia.org/wiki/ISO/IEC\\_17020](https://es.wikipedia.org/wiki/ISO/IEC_17020)
- 17020 sistema de gestión de calidad para organismos de inspección (ISOCALIDADECUADOR.COM)  
<https://isocalidadecuador.com/index.php/servicios/implantacion-de-sistemas-de-gestion-para-acreditacion/30-iso-iec-17020-sistema-de-gestion-de-calidad-para-organismos-de-inspeccion>
- Ortiz, Ó. & Ortiz, J. (2016). Sistema de gestión de la calidad: Teoría y practica bajo la norma ISO 2015. Ecoe Ediciones.
- Definición de la política de calidad (Wikipedia, traducción del ingles)  
[https://www.google.com/search?q=que+es+una+politica+de+calidad+definicion&client=safari&rls=en&sxsrf=AOaemvJQrUhblxjrl5-WbJ5A1wbupI8hvg%3A1632331285693&ei=FWZLYDYKf2q5OUP07e4OA&oq=que+es+una+politica+de+calidad+def&gs\\_lcp=Cgdnd3Mtd216EAMYADIICCEQFhAdEB4yCAghEBYQHRAeMggIIRAWEB0QHjoHCCMQsAMQJzoHCAAQRxCwAzoHCAAQsAMQQzoFCAAQgAQ6BggAEBYQHkoECEEYAFCLGFjCK2C-NWgBcAB4AIABbIgbiwOSAQMyLjKYAQcGAQHIAOrAAQE&sclient=gws-wiz](https://www.google.com/search?q=que+es+una+politica+de+calidad+definicion&client=safari&rls=en&sxsrf=AOaemvJQrUhblxjrl5-WbJ5A1wbupI8hvg%3A1632331285693&ei=FWZLYDYKf2q5OUP07e4OA&oq=que+es+una+politica+de+calidad+def&gs_lcp=Cgdnd3Mtd216EAMYADIICCEQFhAdEB4yCAghEBYQHRAeMggIIRAWEB0QHjoHCCMQsAMQJzoHCAAQRxCwAzoHCAAQsAMQQzoFCAAQgAQ6BggAEBYQHkoECEEYAFCLGFjCK2C-NWgBcAB4AIABbIgbiwOSAQMyLjKYAQcGAQHIAOrAAQE&sclient=gws-wiz)

Que es el manual de calidad (Wikipedia)

[https://es.wikipedia.org/wiki/Manual\\_de\\_calidad](https://es.wikipedia.org/wiki/Manual_de_calidad)

- GAFTA SAMPLING RULES (124)
- Pirámide documental sistema ISO 17020 (google fotos)  
[https://www.google.com/search?q=piramide+documental+de+un+sistema+de+gestion+de+calidad+iso+17020&client=safari&hl=es&sxsrf=AOaemvLws1IHHerDOFjMk9\\_nh1ZrEA3DHmw:1632579290186&source=lnms&tbn=isch&sa=X&ved=2ahUKEwivxqLlp5rzAhUSGLkGHWJ6CrkQ\\_AUoAXoECAEQAw&biw=1440&bih=820&dpr=2](https://www.google.com/search?q=piramide+documental+de+un+sistema+de+gestion+de+calidad+iso+17020&client=safari&hl=es&sxsrf=AOaemvLws1IHHerDOFjMk9_nh1ZrEA3DHmw:1632579290186&source=lnms&tbn=isch&sa=X&ved=2ahUKEwivxqLlp5rzAhUSGLkGHWJ6CrkQ_AUoAXoECAEQAw&biw=1440&bih=820&dpr=2)
- IRAM/ISO 17020. (2013). Evaluación de la conformidad. Requisitos para el funcionamiento de diferentes tipo de organismos que realizan la inspección. Instituto Argentino de normalización y certificación.
- IRAM/ISO 17000. (2009). Evaluación de la conformidad – Vocabulario y principios generales. Instituto Argentino de normalización y certificación.
- Camisón, C., Cruz, S. & Gonzáles, T. (2006). Gestión de la Calidad: Conceptos, Enfoques, Modelos y Sistemas. Pearson - Prentice Hall.
- Impacto en la rentabilidad de las empresas de las normas ISO (Revista científica y tecnológica de la facultad de ingeniería, universidad distrital francisco José de caldas)  
<https://www.google.com/search?client=safari&rls=en&q=impacto+en+la+rentabilidad+de+las+empresas+de+las+normas+iso&ie=UTF-8&oe=UTF-8>
- Robbins y Coulter administración 12 edición: La naturaleza de la comunicación.

6 ANEXO

Fig. 1.1. (Sitio web GAFTA)

GAFTA SAMPLING RULES

## SAMPLING GUIDE

Drawing and Sealing Samples - with reduction of contractual samples for dispatch to analysts

**No.124**

Effective for contracts dated from 1st September 2018

Example: 12,000 tonne consignment

**1. Aggregate Bulk Sample**      12,000 tonne consignment, calculate bulk sample size using the following formula:

per Table 1: for consignment size 10,001-25,000 mt the lot size = 2,500 mt. Therefore 12,000 mt = 5 lots.  
Need min 40 increments per lot @ max 1kg each increment = min 40kg x 5 = 200kg of bulk sample (min).

**2. Loading or Discharge - increment samples**

By hand scoop of not more than 1 kilo in size, take samples:

- Uniformly
- Systematically
- As many as practically possible

**3. Bulk (Aggregate) Sample**

Mix thoroughly in a clean and secure environment, to reduce for making up contractual sets of samples

Página 2 de 3

**4. Division of bulk (Aggregate) Sample**

**5. Contractual sets of Samples for 12,000 tonne**

1 set of samples: min 3kg per 5,000 mt or part thereof.

Sample Type	Quantity	Weight
Grain	analysis sample container(s)	9kg
	spare sample container(s)	9kg
	arbitration sample container(s)	9kg
Feed	1st analysis sample container(s)	9kg
	2nd analysis sample container(s)	9kg
	3rd analysis sample container(s)	9kg
	arbitration sample container(s)	9kg

(except where Rule 6.2.8 [Mycotoxins] and/or 6.2.9 [GMO] applies additional samples are required)

**7. Analyst reduces contractual samples**

Analyst mixes, divides and reduces all samples for analysis into a single analysis size sample of minimum 3kg representing the total contractual quantity.

**8. Send to Analyst (for contractual analysis)**

Analyst sends the analysis sample of min 3kg to the Analyst undertaking the contractual analysis.

**ANALYST**  
(reduced sample for contractual analysis)

**6. Send to Analyst (for reduction)**

➔ **ANALYST**  
(samples for reduction)

➔ **STORAGE**  
(e.g. arbitration sample)

For illustration purposes only - this guidance should be read in conjunction with Rules 124

The Grain and Feed Trade Association, 9 Lincoln's Inn Fields, London, WC2A 3BP  
Tel: +44 20 7814 9666 Fax: +44 20 7814 8383 Email: post@gafta.com www.gafta.com

Fig. 1.2. (Documento actual de la empresa CMT, en la que trabajo. Empresa familiar)

 GLOBAL CONTROL	<b>DECLARACIÓN DE IMPARCIALIDAD Y CONFIDENCIALIDAD</b>
---	--

El presente parte de confidencialidad de Cometec Argentina S.A., compromete al personal afectado y al cumplimiento de los puntos abajo declarados parte de confidencialidad de nuestra organización con los clientes.

El no cumplimiento de la siguiente declaración nos compromete a realizar sanciones, suspensiones y despidos.

La firma de puño y letra por parte del operativo son la constancia del cumplimiento de la siguiente declaración:

<b>DE: DIRECCIÓN</b>		<b>FECHA</b>	
<b>A: INSPECTOR</b>		<b>UBICACIÓN</b>	

<b>Firma dirección</b>		<b>Firma inspector</b>	
------------------------	--	------------------------	--

El Ok. compromete en la declaración al cumplimiento de los ítems seleccionados por Cometec Argentina S.A., de darse un NO OK. deberá justificarlo y la empresa podrá evaluar si es aceptable o no.

Declaración	OK	No OK
Que no recibiré de ningún cliente una remuneración por un dictamen o verificación.		
No actuaré en mi propio interés financiero.		
Que soy imparcial en las actividades de mi puesto y el envío de muestras al laboratorio para análisis de calidad.		
Que no existe familiaridad o compromisos personales con operarios de puerto o de algún gremio o sindicato que puedan incidir en mis actividades.		
De no dejarme intimidar por personal externo, de puesto o sindicato en cuanto al manejo de muestras y mi actividad operativa.		
De confidencialidad en cuanto a mi orden de carga y la información que recolecte de acuerdo al proceso que esté ejecutando.		
Que toda situación que se pueda generar en mi puesto de trabajo y pueda generar riesgo de confidencialidad, será comunicada antes de realizar cualquier acción, al Gerente General.		
Acatar y cumplir con cualquier orden de trabajo o re trabajo o cambios o instrucciones que sean solamente enviadas por el Gerente General de Cometec Argentina o los administrativos de la empresa o de puerto.		

Fig. 1.3 Índice de la norma ISO 17020. (Screenshot extraído de la norma oficial ISO 17020)

ISO/IEC 17020:2012 (traducción oficial)

ISO/IEC 17020:2012 (traducción oficial)

Índice	Página
Prólogo.....	iv
Prólogo de la versión en español.....	v
Introducción.....	vi
1 Objeto y campo de aplicación.....	1
2 Referencias normativas.....	1
3 Términos y definiciones.....	1
4 Requisitos generales.....	3
4.1 Imparcialidad e independencia.....	3
4.2 Confidencialidad.....	4
5 Requisitos relativos a la estructura.....	4
5.1 Requisitos administrativos.....	4
5.2 Organización y gestión.....	5
6 Requisitos relativos a los recursos.....	5
6.1 Personal.....	5
6.2 Instalaciones y equipos.....	7
6.3 Subcontratación.....	8
7 Requisitos de los procesos.....	9
7.1 Métodos y procedimientos de inspección.....	9
7.2 Tratamiento de los ítems de inspección y de muestras.....	10
7.3 Registros de inspección.....	10
7.4 Informes de inspección y certificados de inspección.....	10
7.5 Quejas y apelaciones.....	11
7.6 Proceso de quejas y apelaciones.....	11
8 Requisitos relativos al sistema de gestión.....	12
8.1 Opciones.....	12
8.2 Documentación del sistema de gestión (Opción A).....	12
8.3 Control de documentos (Opción A).....	13
8.4 Control de registros (Opción A).....	13
8.5 Revisión por la dirección (Opción A).....	14
8.6 Auditorías internas (Opción A).....	14
8.7 Acciones correctivas (Opción A).....	15
8.8 Acciones preventivas (Opción A).....	15
Anexo A (normativo) Requisitos de independencia para los organismos de inspección.....	17
Anexo B (informativo) Elementos opcionales de los informes y certificados de inspección.....	19
Bibliografía.....	20



**DOCUMENTO PROTEGIDO POR COPYRIGHT**

© ISO 2012  
Reservados los derechos de reproducción. Salvo prescripción diferente, no podrá reproducirse ni utilizarse ninguna parte de esta publicación bajo ninguna forma y por ningún medio, electrónico o mecánico, incluida la fotocopia y la microfilmación, sin la autorización por escrito recibida de ISO en la siguiente dirección o del organismo miembro de ISO en el país solicitante.  
ISO copyright office  
Case postale 56 • CH-1211 Geneva 20  
Tel. + 41 22 749 01 11  
Fax. + 41 22 749 09 47  
E-mail: copyright@iso.org  
Web: www.iso.org  
Publicado en Suiza

ii Licenciado por IRAM a Ivan Pereyra Iraola | Cometic Argentina S.A.  
Orden: g30QYGI del 04/12/2019 - Licencia monousuario. Prohibido su copiado y uso en redes.  
© ISO 2012 - Todos los derechos reservados

iii Licenciado por IRAM a Ivan Pereyra Iraola | Cometic Argentina S.A.  
Traducción oficial del 04/12/2019 - Licencia monousuario. Prohibido su copiado y uso en redes.  
© ISO 2012 - Todos los derechos reservados

Fig 1.4 Proceso de Acreditación a la norma ISO 17020 (Camisón, C., Cruz, S. & Gonzáles, T. (2006). *Gestión de la Calidad: Conceptos, Enfoques, Modelos y Sistemas*. Pearson - Prentice Hall.

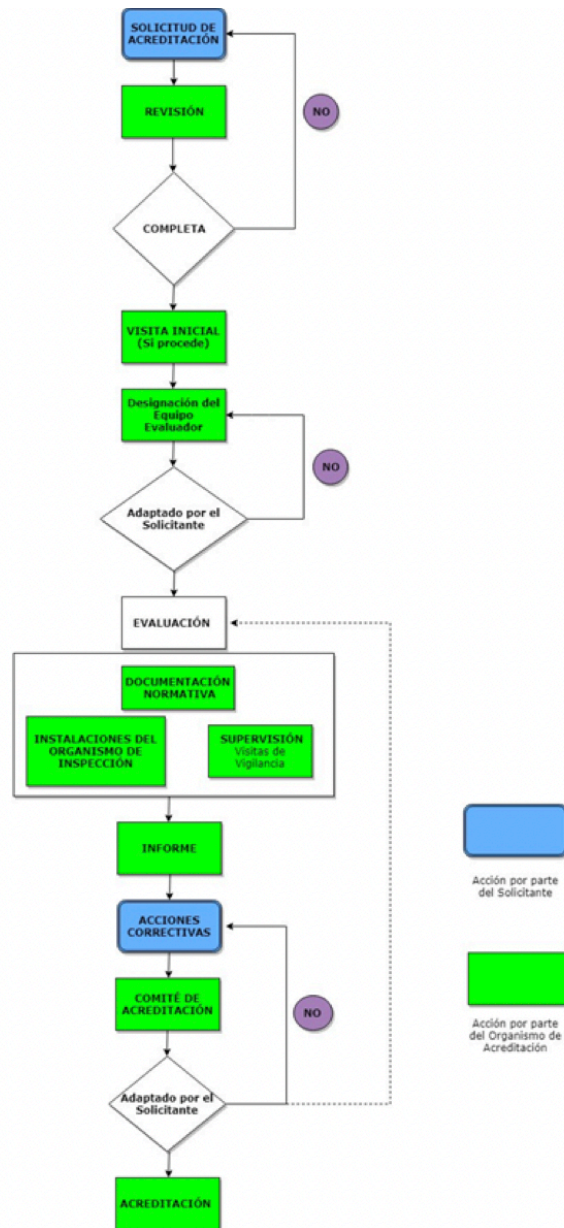
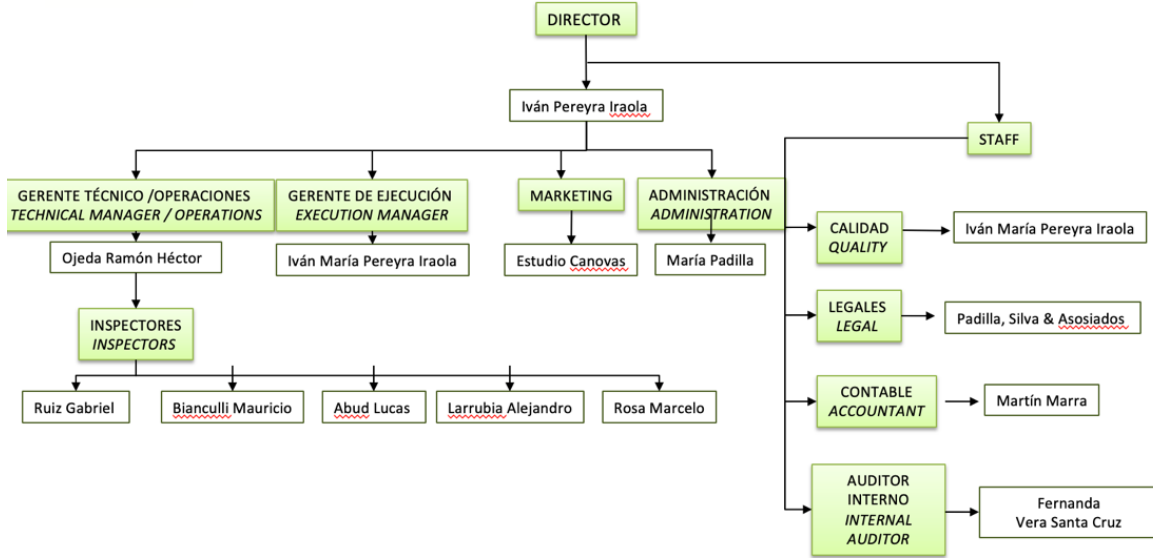


Fig. 1.5 organigrama de CMT GLOBAL CONTROL (documentos de la empresa)



ORGANIGRAMA ORGANIZACIONAL

REG 2.1.3  
REV 00  
VIG 01/2021



Cuestionario:

1. ¿Entre qué edad se encuentra?
  - 20-25
  - 25-30
  - 30-35
  - 35-40
  - 40-50
2. ¿Conoce usted las normas ISO?
  - Si
  - No
3. En caso de responder “si” por favor indique cual conoce  
..... (espacio para escribir)
4. ¿Cómo conoció dicha norma indicada anteriormente?
  - Trabajo con la norma
  - Escuche en el trabajo esa norma
  - En la facultad / colegio / terciario / curso
  - Otro..... (espacio para escribir)
5. ¿En caso de responder “trabajo con la norma” Sentís que es beneficioso certificar normas ISO?
  - Si
  - No
  - Porque..... (espacio para escribir)
6. ¿En caso de responder “si” en que aspecto sentís que es beneficioso?
  - Orden interno de la empresa
  - Beneficios económicos
  - Aumento de clientes / ventas
  - Solo sirve para demostrar que la empresa es ISO
7. ¿En caso de no conocer las normas ISO, te gustaría aprender sobre ellas?
  - Si
  - No