



**XVIII CONGRESO CIENTÍFICO NACIONAL**

**UNIVERSIDAD DE PANAMÁ  
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN  
DE EMPRESAS Y CONTABILIDAD**

**Normas ISO 9000**

**Por: Mgtr. Carlos A. Changmarín R.**

# Datos del expositor

- **Licenciado en Contabilidad, Junta Técnica de Contabilidad Licencia de idoneidad CPA #1429**
- **Licenciado en Administración de Empresas**
- **Profesor de segunda enseñanza**
- **Especialista en Comercio Internacional, con especial énfasis en Gerencia de Comercio Internacional**
- **Técnico en Ingeniería con especialización en Análisis y Desarrollo de Sistemas, Junta Técnica de Ingeniería y Arquitectura Licencia de idoneidad #94-321-005**
- **Magíster en Administración de Empresas con especialización en Comercio Internacional y Mercadeo**
- **Auditor Interno ISO 9000 por SGS Certificado #1401**

# Objetivo general

- **Ofrecer un modelo de control de los procesos que asegure que los productos que se elaboran sean siempre de la misma calidad.**

# Nuevo lenguaje

- **En el nuevo lenguaje administrativo hay una expresión cada día más frecuente:**
  - **Las Normas ISO 9000.**
- **Al ver su nombre pareciera que es una más de las siglas que se han hecho famosas en estos tiempos:**
  - **TQM (Total Quality Management), gerencia de calidad total.**
  - **MPT, mantenimiento productivo total.**
  - **JT (Justin Time), justo a tiempo.**



# La idea

- **Esta idea es alimentada por el hecho de que son emitidas por un organismo internacional creado en Ginebra, Suiza, en 1946, cuyo nombre en inglés es International Organization for Standarization (cuyas siglas serían IOS)**

# Para evitar los problemas del acróstico

- **A cada uno de los tres idiomas oficiales (los otros son el francés y el ruso), sus fundadores prefirieron darle el nombre de ISO el que por su origen griego facilita la comprensión del significado que quisieron darle.**

# ¿Qué significa ISO?

- **La palabra griega ISO significa “igual”, tal como se usa en palabras tan conocidas como isométrico o isomorfo.**
- **Ella representa muy exactamente el objetivo de las normas de ofrecer un modelo de aseguramiento de la calidad que garantice que la empresa podrá entregar cuantas veces lo ponga en operación, productos de la misma calidad.**

# ¿Qué promueve el sistema?

- **El sistema que promueven las ISO, resuelve en forma lógica y apropiada, los enormes problemas entre compradores y vendedores en el comercio mayorista.**



# Práctica tradicional

- **En efecto, la práctica tradicional de certificación de la calidad en cada compra - venta consiste en pruebas por muestreo (algunas al 100%) que los productos objeto de la transacción cumplen las especificaciones acordadas.**
- **Este proceder es siempre caro y lento, ya que la entrega no puede cumplirse ni cobrarse hasta que esas certificaciones se hayan completado.**

# Lo grave del asunto

- **Esta situación se agrava cuando algunas de esas pruebas requieren procedimientos metrológicos complejos, como pruebas en laboratorios u otros que exigen la previa certificación de la calidad de los instrumentos que se utilizan.**

# Comparando

- **Si esto es engorroso y caro a nivel local, cuando se trata de operaciones de comercio internacional, donde lo usual era someter cada embarque de los productos a los tradicionales controles de calidad que realizan firmas especializadas, la situación es aún más complicada y costosa.**

# Cambio de enfoque

- **Las normas ISO cambian este enfoque por el principio que afirma que si los procesos de elaboración son estables, alrededor del 99.27% de las características de los productos que elaborarán estarán dentro de los límites de control estadísticamente establecidos.**



# **Nuevo principio de causa y efecto**

- Este nuevo principio hace obsoleta la metodología anterior certificando que los procesos de elaboración usados, tienen el grado de estabilidad que se necesita.**
- De aquí que ahora la atención deba concentrarse en la calidad de los procesos (que son la causa), en lugar de la calidad de los productos (efecto).**

# ¿Cómo se logra la estabilidad de los procesos?

- ISO desarrolla un conjunto de cinco normas, cada una con un área específica.

# Recomendaciones

- **La ISO 9000 hace recomendaciones sobre cómo seleccionar y usar los sistemas estándares de cada una de las siguientes normas: 9001, 9002, 9003 ó 9004.**

# ISO 9001

- **Es un modelo aplicable a compañías que se dedican al diseño, desarrollo, producción, instalación y servicio de productos y servicios.**



# ISO 9002

- **Es para compañías que se dedican a los mismos procesos de la 9001, pero que no incluyen el diseño y desarrollo de productos.**

# ISO 9003

- **Es aplicable a empresas que se dedican a inspecciones y pruebas finales, como ensayos térmicos o contratos de agregación de valor.**

# ISO 9004

- **Es una guía para la implementación de un sistema de gerencia de la calidad.**

# Lo importante

- **Cada uno de estos procedimientos reúnen suficientes requisitos para que, adecuadamente usados, permitan la perfecta repetitividad de los procesos de elaboración de los productos y servicios que interesan a sus clientes.**



# ¿Cómo opera?

- **Naturalmente no basta que una empresa diga que está aplicando estas normas, sino que ellas mismas crean complejos mecanismos de certificación que los están utilizando correctamente.**

# La estandarización

- **Así la estandarización internacional establece que los candidatos a certificarse, después de pasar por el proceso interno de escribir y comprobar sus manuales de calidad y de capacitar a todos los niveles de la compañía en el uso riguroso y permanente de ellos, solicite la auditoría de un especialista que haya sido acreditado para hacer este tipo de certificaciones por un organismo internacional de registro, también debidamente autorizado por las IOS.**

# Comprobación

- **Sólo después de un riguroso proceso de comprobación del grado que el sistema de aseguramiento de calidad adoptado está controlando efectivamente sus procesos, la empresa interesada obtendrá su registro como firma aprobada en ISO 9000.**

# Premio

- **El premio de todo esfuerzo de implementación, que habitualmente fluctúa alrededor de los veinte meses, la empresa obtiene que sus productos no necesitan someterse a los antiguos controles de calidad, sino que son aceptados directamente por las empresas de la Comunidad Económica Europea y por un número creciente de empresas del TLC de Norte América, lo que le da una gran credibilidad comercial.**



# Bibliografía

- **LEÑERO G., JOSÉ**                      **Normas ISO 9000**
- **SGS PANAMÁ**                              **Documentación de sistemas de  
calidad según ISO 9000**
- **SGS PANAMÁ**                              **Formación de auditores internos  
ISO 9000**