

CURSO DE CAPACITACIÓN: GESTIÓN DE CALIDAD

MÓDULO: LA PRESERVACIÓN DEL
ENTORNO FÍSICO Y SOCIAL

Msc. Silvia Vilanova

Modelo de Gestión de Calidad

- Es un marco de referencia para conseguir resultados excelentes. El mismo implica reconocer la importancia del Liderazgo como punto de partida y abordar a la organización desde el enfoque de gestión por procesos. Dichos procesos deben alinearse con los objetivos de la organización y para asegurar la sustentabilidad, es necesario generar capacidad en la institución para lograr aprendizaje institucional.

Principios de la Gestión de Calidad

- Liderazgo
- Enfoque en el usuario o cliente externo
- Mejora continua
- Prevención
- Valor agregado
- Valorar a las personas
- Ética en la gestión
- Impacto en el medio ambiente

**SISTEMAS DE GESTIÓN
SEGÚN LAS NORMAS
ISO 9001:2000
ISO 14001:2004
OHSAS 18001:2007**

¿QUE ES UN SISTEMA DE GESTION?

Es un sistema para establecer políticas y objetivos y poder lograr dichos objetivos

Un sistema de gestión puede incluir varios sistemas como por ejemplo el de calidad, el de SySO y el de Medio Ambiente.

¿QUE SIGNIFICA GESTIONAR?

Usar en forma ***eficiente*** los recursos y medios que disponemos con el fin para lograr los resultados planificados. Esto incluye:

- m **Estructuras organizacionales**
- m **Planificación**
- m **Responsabilidades**
- m **Procedimientos**
- m **Procesos**
- m **Recursos**

¿COMO SE IMPLEMENTA UN SISTEMA DE GESTION?

La implementación de un Sistema de Gestión consiste en establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia según la cláusula 4.1 de la norma ISO 9001:2008

¿QUE ES LA CALIDAD?

Grado en el cuál un conjunto de características inherentes satisfacen requisitos.

Notas:

1 - El término “calidad” puede utilizarse acompañado de adjetivos tales como pobre, buena, o excelente.

2 - “Inherente” significa existente en algo, especialmente como una característica permanente.

¿QUE ES UN REQUISITO?

Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Notas :

- 1 - implícita significa que es habitual o una práctica común para la organización, sus clientes y otras partes interesadas**
- 2 - Pueden utilizarse calificativos para identificar un tipo específico de requisito, por ejemplo, requisito de un producto, requisito de la gestión de calidad, requisito del cliente**
- 3 - Un requisito especificado es aquel que se declara en un documento**

Comprensión de la cláusula

4.1 Requisitos generales (Norma ISO 9001:2000)

“La organización debe:

- a) identificar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización (véase 1.2),*
- b) determinar la secuencia e interacción de estos procesos,*
- c) determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces,*
- d) asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos,*
- e) realizar el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de estos procesos, e*
- f) implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.”*

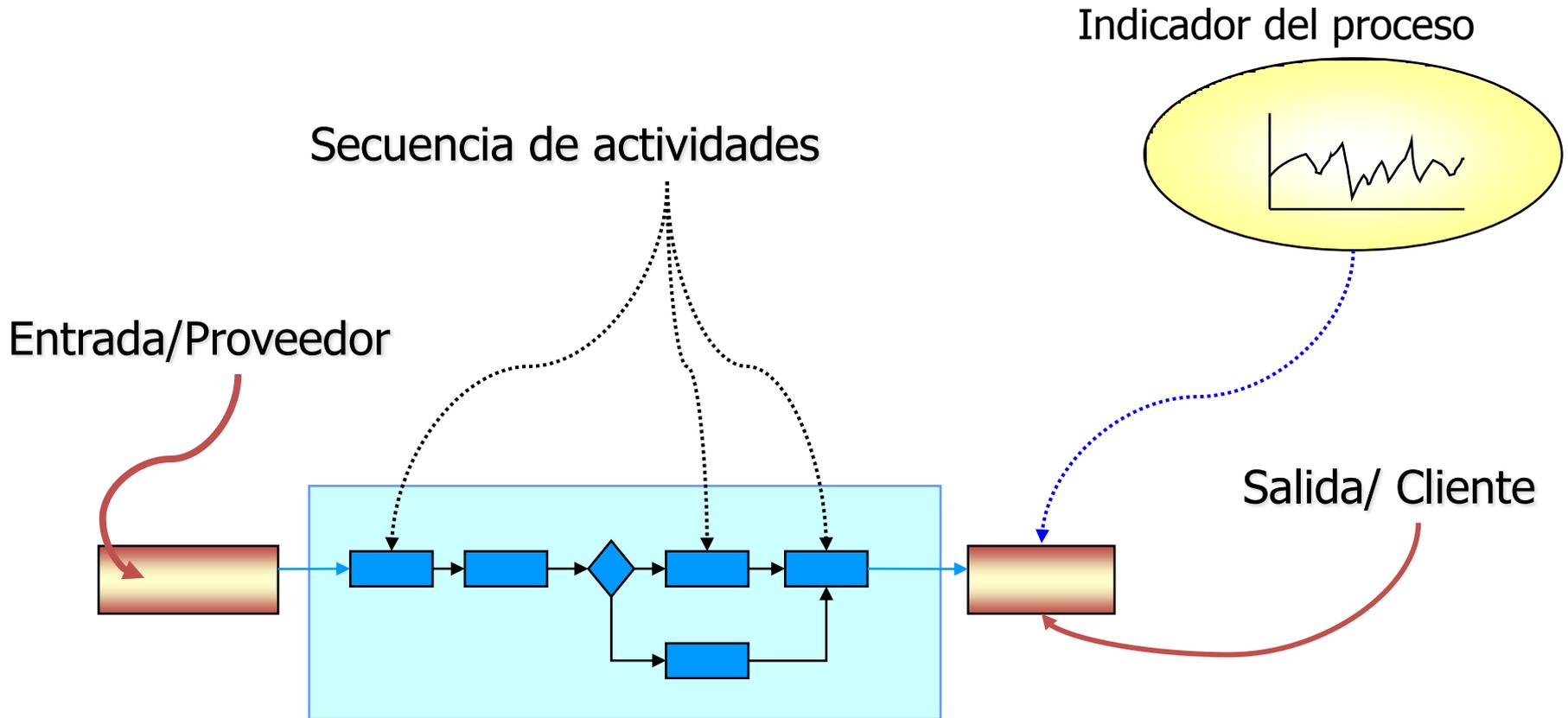
PROCESO

Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entradas en resultados

Notas:

Los elementos de entrada para un proceso son generalmente resultados de otros procesos

Proceso



4.1 Sistema de gestión de la calidad - Requisitos generales

“La organización debe:

a) identificar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización (véase 1.2),

b) determinar la secuencia e interacción de estos procesos,

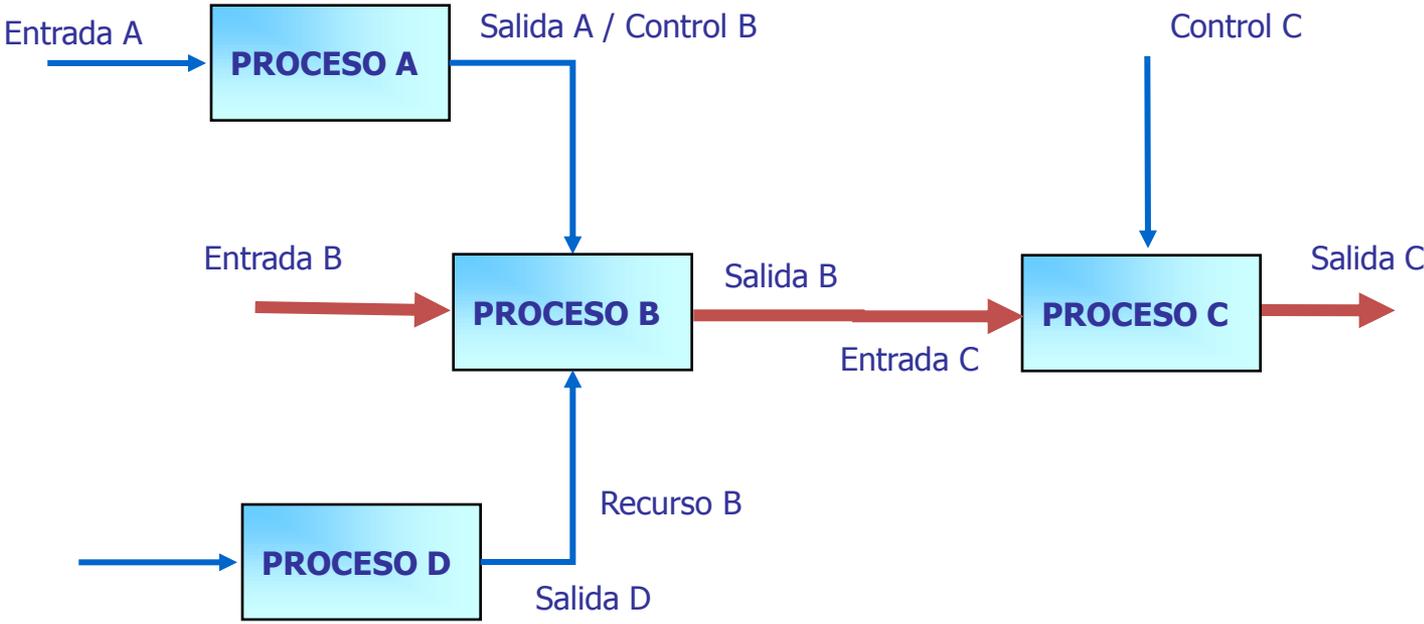
c) determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces,

d) asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos,

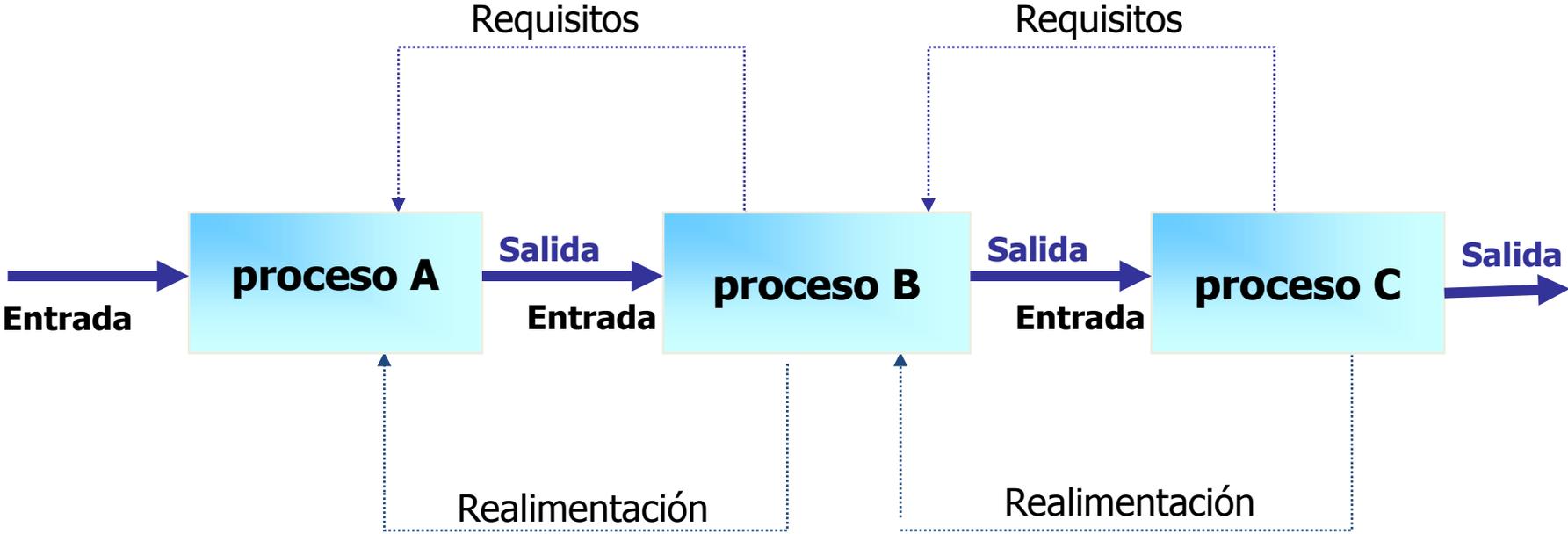
e) realizar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos, e

f) implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos. ...”

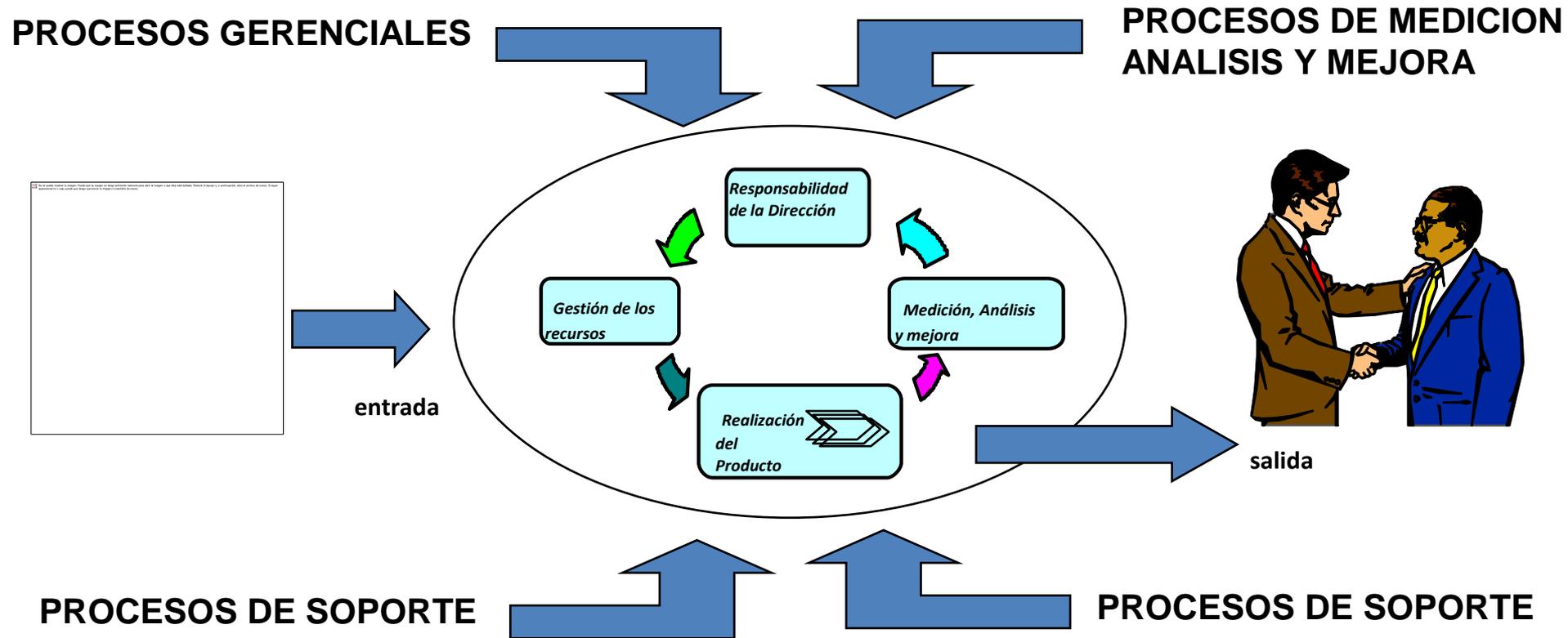
Enfoque basado en procesos



Enfoque basado en procesos



Enfoque basado en procesos



4.1 Sistema de gestión de la calidad - Requisitos generales

“La organización debe:

a) identificar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización (véase 1.2),

b) determinar la secuencia e interacción de estos procesos,

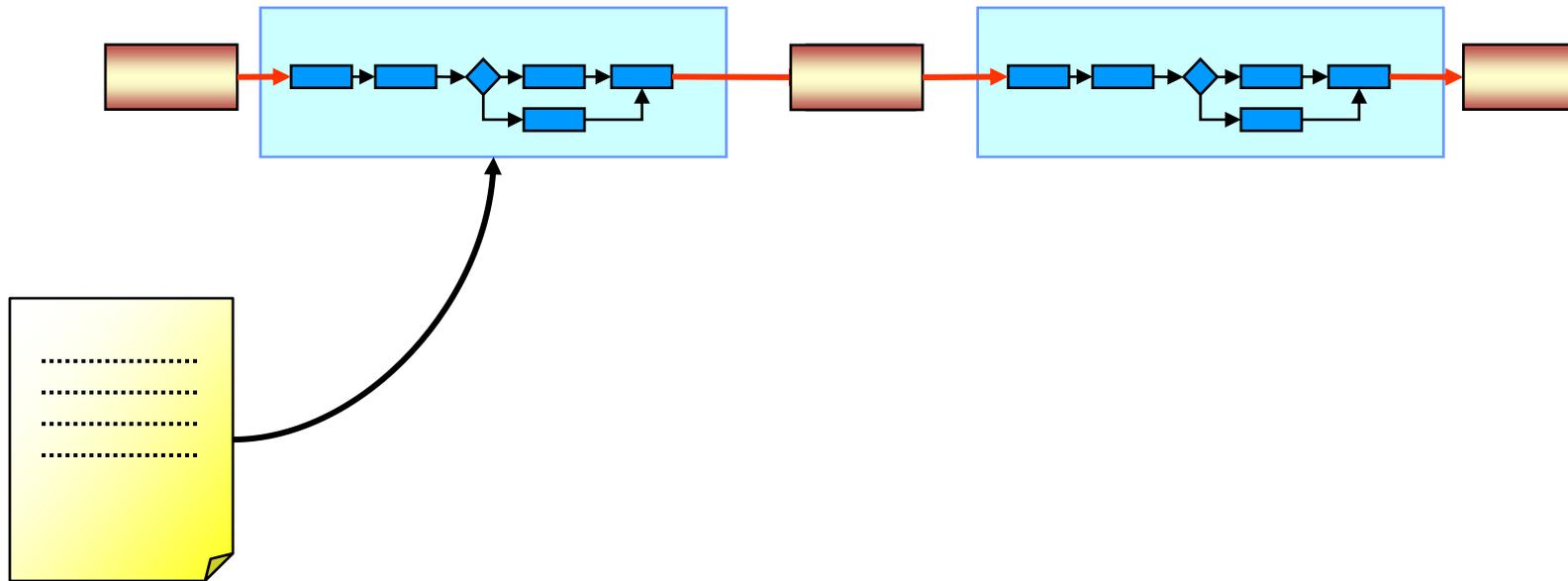
c) determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces,

d) asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos,

e) realizar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos, e

f) implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos. ...”

Implementación ISO 9001:2008



Procedimiento *“forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso”*

4.1 Sistema de gestión de la calidad - Requisitos generales

“La organización debe:

a) identificar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización (véase 1.2),

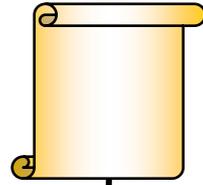
b) determinar la secuencia e interacción de estos procesos,

c) determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces,

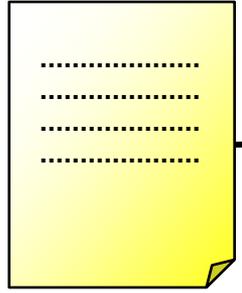
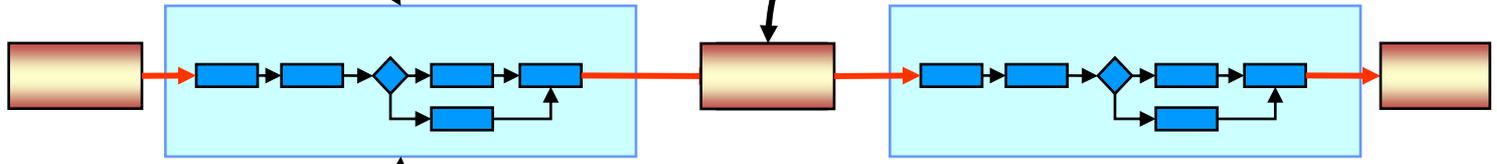
d) asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos,

e) realizar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos, e

f) implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos. ...”



Especificación "document o que establece requisitos."



Procedimiento
"forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso"

4.1 Sistema de gestión de la calidad - Requisitos generales

“La organización debe:

a) identificar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización (véase 1.2),

b) determinar la secuencia e interacción de estos procesos,

c) determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces,

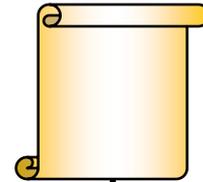
d) asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos,

e) realizar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos, e

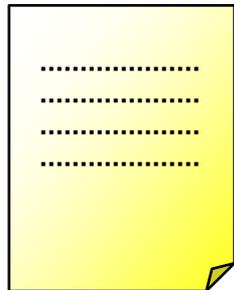
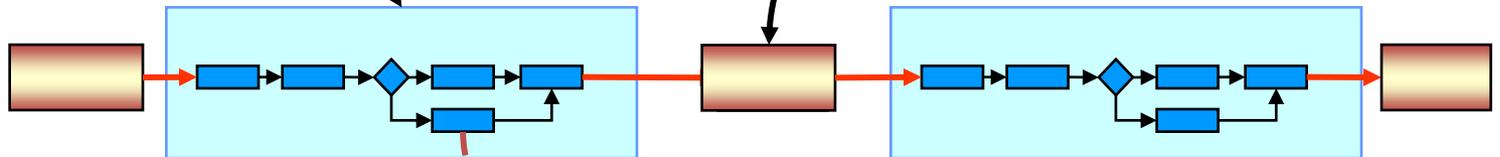
f) implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos. ...”



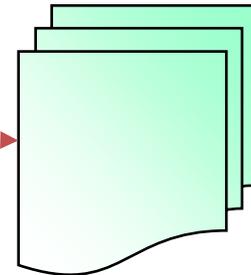
Recursos



Especificación
"documento que establece requisitos."



Procedimiento
"forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso"



Registro
"documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas"

4.1 Sistema de gestión de la calidad - Requisitos generales

“La organización debe:

a) identificar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización (véase 1.2),

b) determinar la secuencia e interacción de estos procesos,

c) determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces,

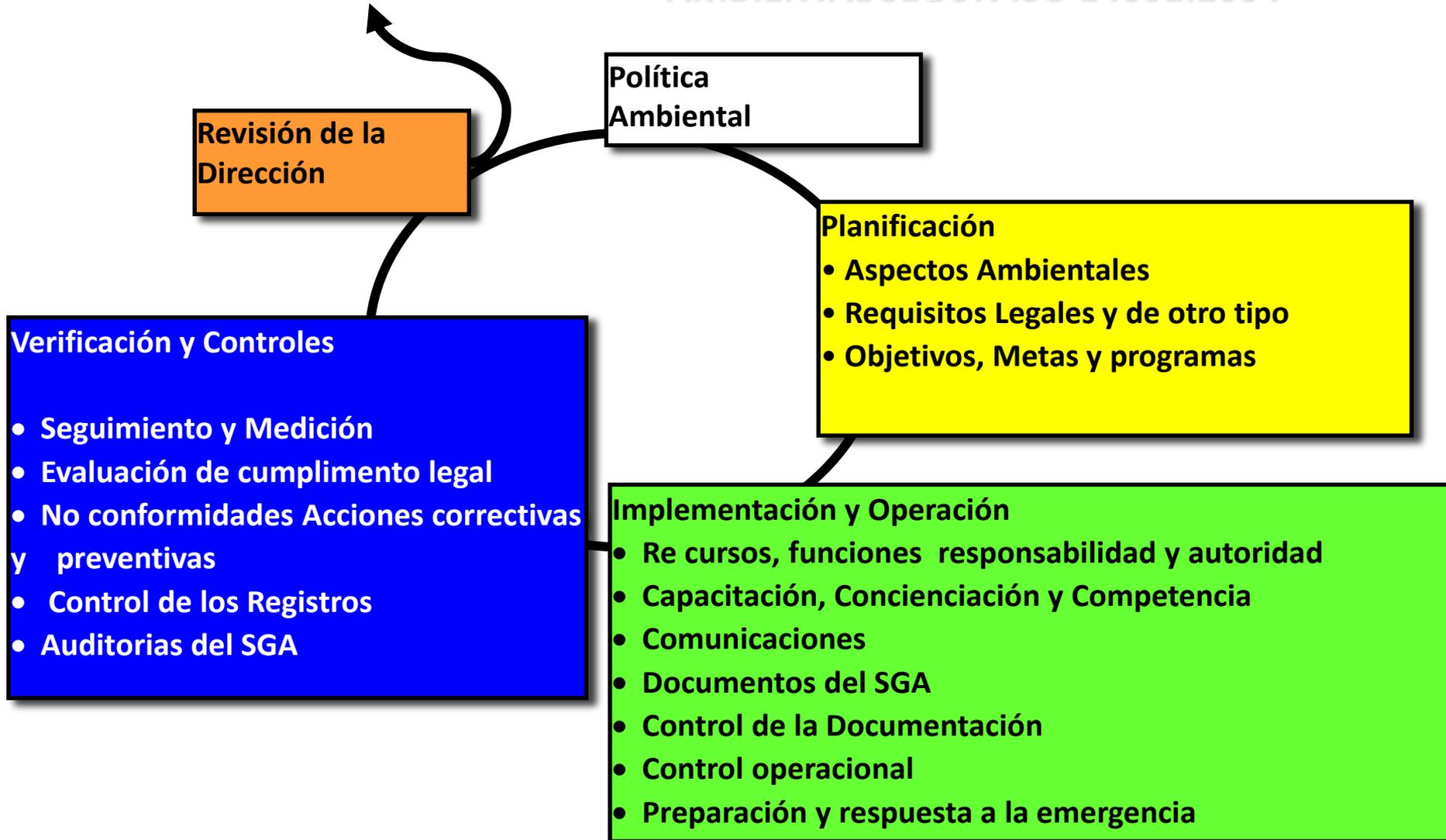
d) asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos,

e) realizar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos, e

f) implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos. ...”

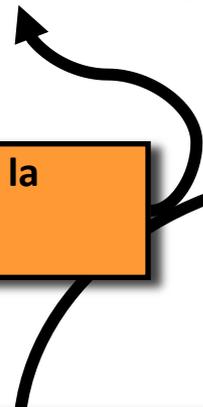
MODELO DE UN SISTEMA DE GESTION AMBIENTAL SEGÚN ISO 14001:2004

MEJORA CONTINUA



MODELO DE UN SG DE SYSO SEGÚN OHSAS 18001:2007

MEJORA CONTINUA



**Revisión de la
Dirección**

**Política
De S y SO**

Planificación

- Identificación de Peligros
- Evaluación de Riesgos
- Requisitos Legales y de otro tipo
- Objetivos, Metas y programas

Verificación y Controles

- Seguimiento y Medición
- Evaluación de cumplimiento legal
- No conformidades Acciones correctivas y preventivas
- Control de los Registros
- Auditorias del SG de S y SO

Implementación y Operación

- Recursos, funciones responsabilidad y autoridad
- Capacitación, Concienciación y Competencia
- Comunicaciones
- Documentos del SG de S y SO
- Control de la Documentación
- Control operacional
- Preparación y respuesta a la emergencia

¿INTEGRAMOS LAS NORMAS ?

ISO 9001 - ISO 14000 – OHSAS 18001
Compatibilidad vs Integración

NORMAS DE SISTEMAS DE GESTION

ISO 9001:2000 - ISO 14001: 2004 OHSAS 18001:2007

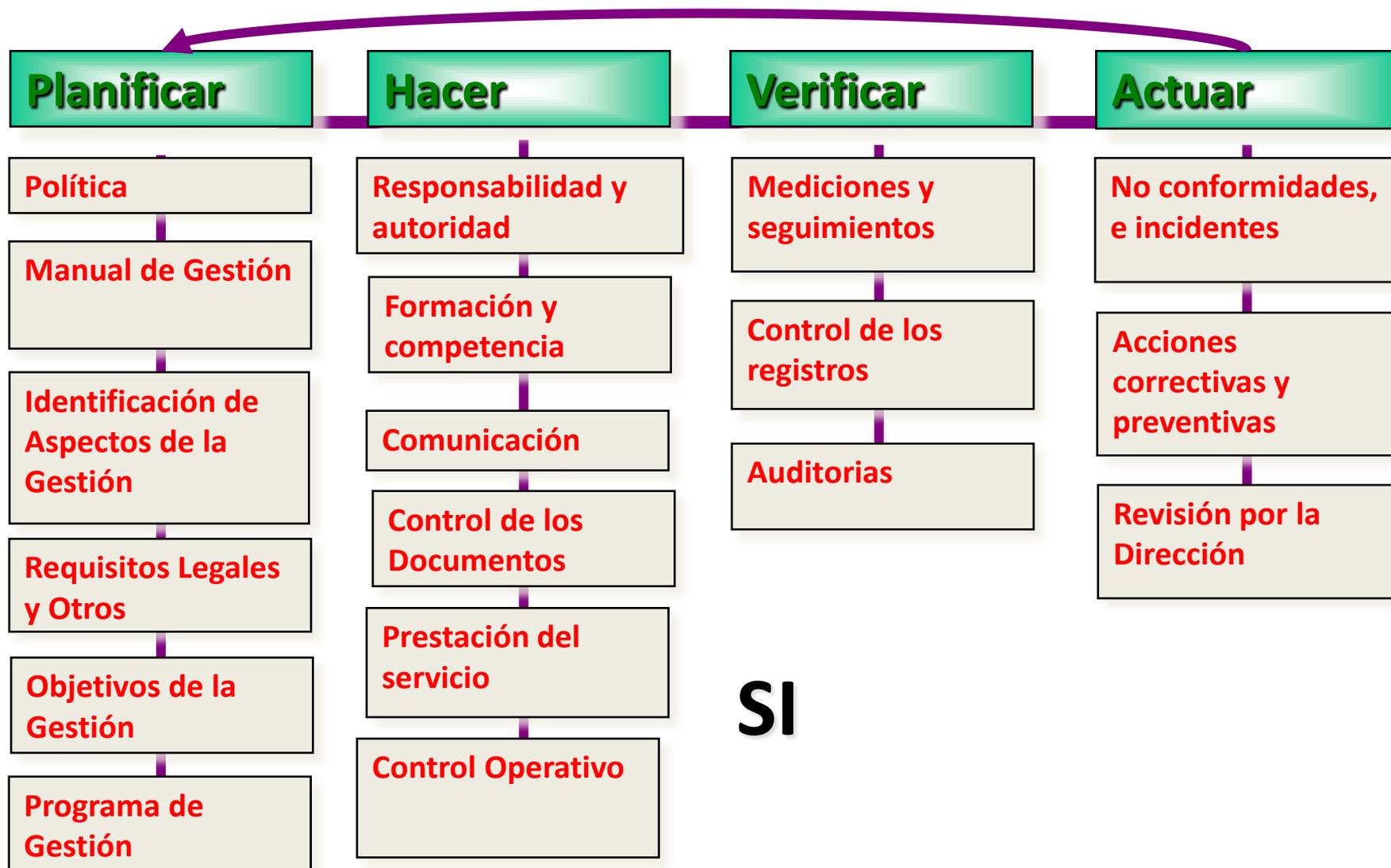
compatibles integradas

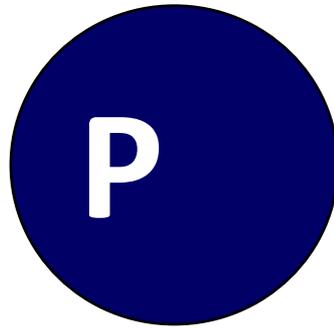
SI

NO

SI BIEN LAS NORMAS NO ESTAN INTEGRADAS LAS ORGANIZACIONES INTEGRAN SUS SISTEMAS DE GESTION

¿INTEGRAMOS EL SISTEMA DE GESTION ?





Planificar

Política

Debe estar definida por la Dirección

- Debe ser apropiada a la naturaleza de las actividades, productos y servicios de la organización.
- Debe incluir los siguientes compromisos:
 - de mejora continua
 - de cumplimiento con los requisitos legales ambientales, laborales y de calidad
 - de disminuir riesgos e impactos ambientales

Planificación

Objetivos y Metas

Se establecen a partir de la Política y como guías del Programa de Gestión.

Específicos
Cuantificables
Consensuados
Realistas
Trazables



Programa de Gestión

La organización debe establecer y mantener un(os) programa(s) para alcanzar sus objetivos y metas. Debe incluir:

- a) La asignación de responsabilidades para lograr los objetivos y metas en las funciones y niveles pertinentes de la organización.**
- b) Los medios y plazos para lograrlos.**

Planificación

Elementos del PG

Objetivo del plan estratégico

Metas asociadas

Acciones a ejecutar

Cronograma de acciones a desarrollar

Recursos existentes o nuevos

Enumera recursos disponibles, tecnologías, espacios, personal

Responsable

Cada programa o acción tiene un responsable

Tiempo de ejecución

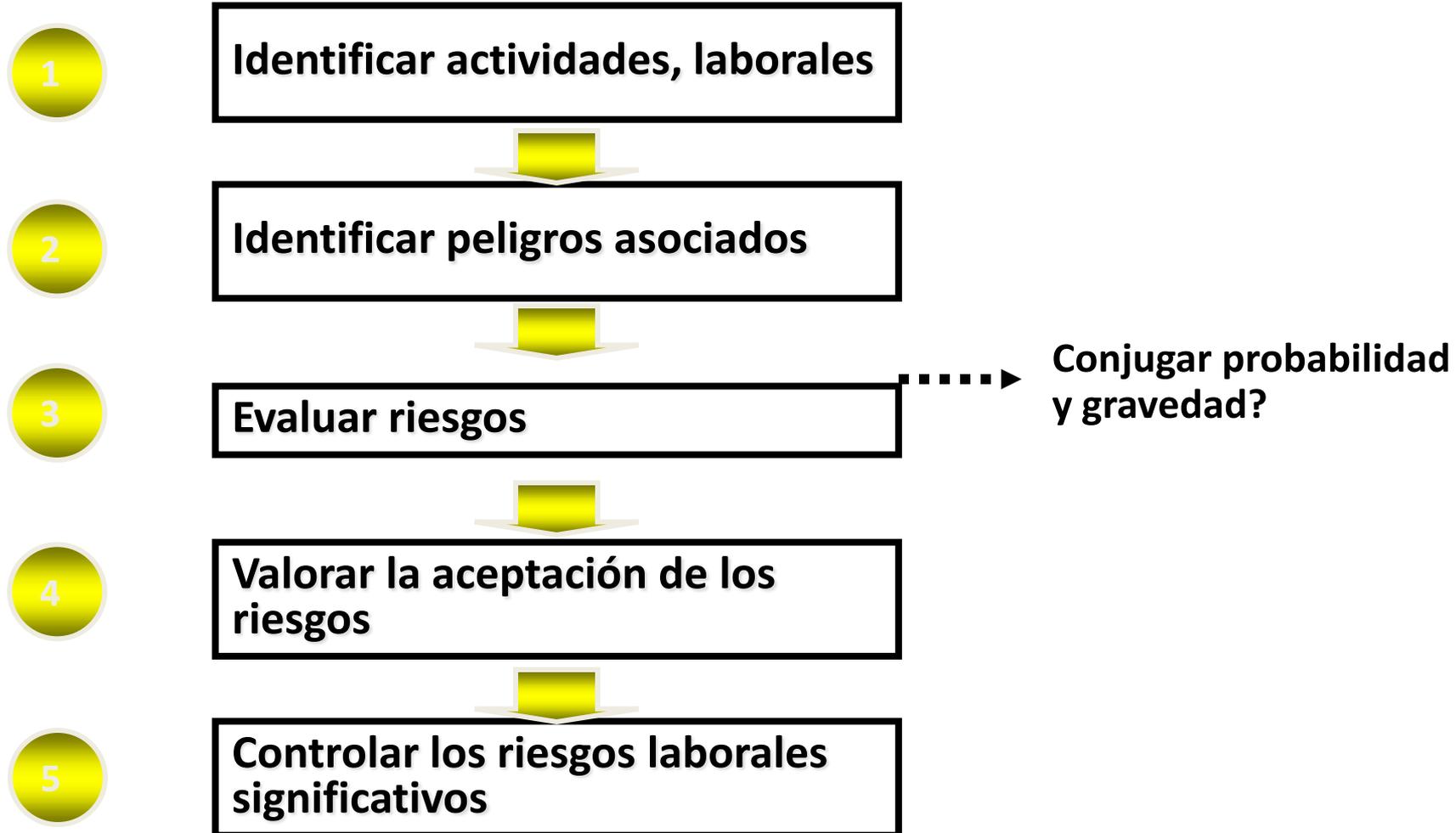
Se asigna una fecha probable de finalización

Identificación de Aspectos Ambientales



Planificación

Identificación de los peligros y evaluación de los riesgos laborales:



Identificación de Requisitos legales

Los requisitos legales hacen referencia ampliamente a cualquier requisito o autorización que está relacionada con los aspectos ambientales, de SySO y de Calidad del producto

Ejemplos de requisitos legales

Legislación, incluidos estatutos y regulaciones.

Decretos y directivas.

Permisos, licencias u otras formas de autorización.

Órdenes emitidas por organismos regulatorios.

Dictámenes de cortes o tribunales administrativos.

Leyes consuetudinarias o indígenas, y

Tratados, convenciones y protocolos.

Debe mantenerse un registro actualizado de requisitos ambientales legales aplicables.



Hacer

Funciones, responsabilidad y autoridad

Se deben definir y comunicar las responsabilidades y autoridades de las personas que trabajan para la empresa

- ***Los recursos suministrados por la alta dirección deben posibilitar la realización de las responsabilidades asignadas.***

Las responsabilidades y autoridad se deben revisar cuando ocurre un cambio dentro de la estructura.

Formación y toma de conciencia

Deben definirse las competencias del personal y proporcionar la formación necesaria para alcanzarlas

Programas de formación :

- 1. Identificación de las necesidades de formación .**
- 2. Elaboración de un plan de formación en base a las necesidades detectadas.**
- 3. Documentación y seguimiento de la formación recibida. (Mantener registros)**
- 4. Evaluación de la formación recibida.**

Comunicación interna

actas de reuniones, carteleras, boletines internos, programas de sugerencias, correo electrónico, reuniones y comités.

Comunicación externa

Gestión de reclamos
Métodos de Información comunitaria
Eventos comunitarios
Sitios web- Informes de prensa
Respuesta ante emergencias

*Vecinos, clientes,
contratistas,
proveedores,
servicios de
emergencia y
organismos de
control.*

Documentación

La documentación del sistema de gestión debe incluir:

- 1. La política y los objetivos.**
- 2. El manual de gestión.**
- 3. Los procedimientos requeridos por las normas y los necesarios para la gestión eficaz de la Organización,**
- 4. Los documentos y registros derivados del cumplimiento legal y reglamentario,**
- 5. Cualquier otro documento y registro determinado por la organización como necesario para asegurar el funcionamiento del SGI**

Control de la Documentación

Los documentos exigidos se deben controlar.

Se debe establecer un procedimiento para:

- a) Aprobar los documentos.**
- b) Revisar y actualizar los documentos.**
- c) Asegurar la identificación de cambios y estado de actualización .**
- d) Asegurar que las versiones pertinentes de los documentos aplicables están disponibles en los puntos de uso.**
- e) Asegurar que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables.**
- f) Asegurar que los documentos de origen externo necesarios están identificados y controlados**
- g) Impedir el uso no previsto de documentos obsoletos.**

Control Operacional

- **IDENTIFICAR LAS OPERACIONES CON RIESGO AMBIENTAL, LABORAL O DE CALIDAD (REAL O POTENCIAL)**
- **PLANIFICAR LAS OPERACIONES BAJO CONDICIONES OPERATIVAS SEGURAS DESDE LA SEGURIDAD, LA CALIDAD Y EL MEDIO AMBIENTE**

Control Operacional

- **PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS ASOCIADOS A OPERACIONES CON ASPECTOS AMBIENTALES Y RIESGOS RIESGOS LABORALES O PUNTOS CRITICOS**
- **DEFINICION DE CRITERIOS OPERATIVOS**
- **COMUNICACIÓN A CONTRATISTAS**

Los controles operacionales seleccionados se deberían mantener y evaluar periódicamente para determinar su eficacia continua.

Donde se puede requerir Control Operacional específico?

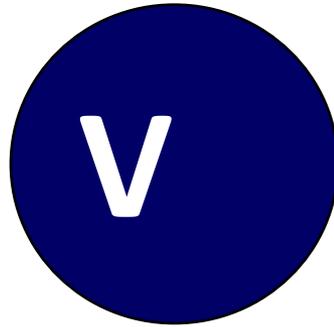
- ***Operaciones de procesos fabricación***
- ***Operaciones de procesos de mantenimiento,***
- ***Ensayos o actividades de laboratorio***
- ***Almacenamiento de materias primas y productos,***
- ***Compras, ventas, contratos o acuerdos con proveedores***
- ***Desarrollo, diseño e ingeniería***
- ***Entrega/prestación de productos/servicios,***

Preparación y respuesta ante emergencias

Debe establecerse y mantenerse un procedimiento para:

- a) Identificar las situaciones de emergencia potenciales y los accidentes potenciales que pueden tener impacto(s) en el medio ambiente como así también la seguridad y salud ocupacional de los trabajadores**
- b) Responder ante situaciones de emergencia e incidentes como así también prevenir o mitigar los impactos ambientales y riesgos laborales asociados.**

Estos procedimientos deben examinarse periódicamente.



Verificar

Seguimiento y medición

Debe establecerse y mantenerse un(os) procedimiento(s) para hacer el seguimiento periódico de las características clave de las operaciones.

Deben medirse el desempeño de los procesos identificados en términos de que los mismos cumplan los objetivos de calidad asociados

Se incluirá la documentación de la información para hacer el seguimiento del desempeño, de los controles operacionales y de la conformidad con los objetivos y metas.

La organización debe calibrar y cuidar el equipo de seguimiento y medición, y debe conservar los registros asociados.

Evaluación de cumplimiento legal

Se deben establecer y mantener procedimientos para evaluar periódicamente el cumplimiento de los requisitos legales ambientales y de SySO aplicables y otros que la organización suscribe para satisfacer el compromiso de la organización con el cumplimiento.

IDENTIFICAR – EVALUAR OBLIGACIONES - ACTUALIZAR

DEMOSTRAR CUMPLIMIENTO

MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES

No Conformidades, acciones correctivas y preventivas

La organización debe establecer y mantener un(os) procedimiento(s) para controlar las no conformidades y emprender acciones correctivas y preventivas.

Una no conformidad es el incumplimiento de un requisito.

Por ejemplo, cuando una parte del sistema no funciona de la manera prevista o también puede ser un resultado de desempeño adverso , detectadas durante auditorias

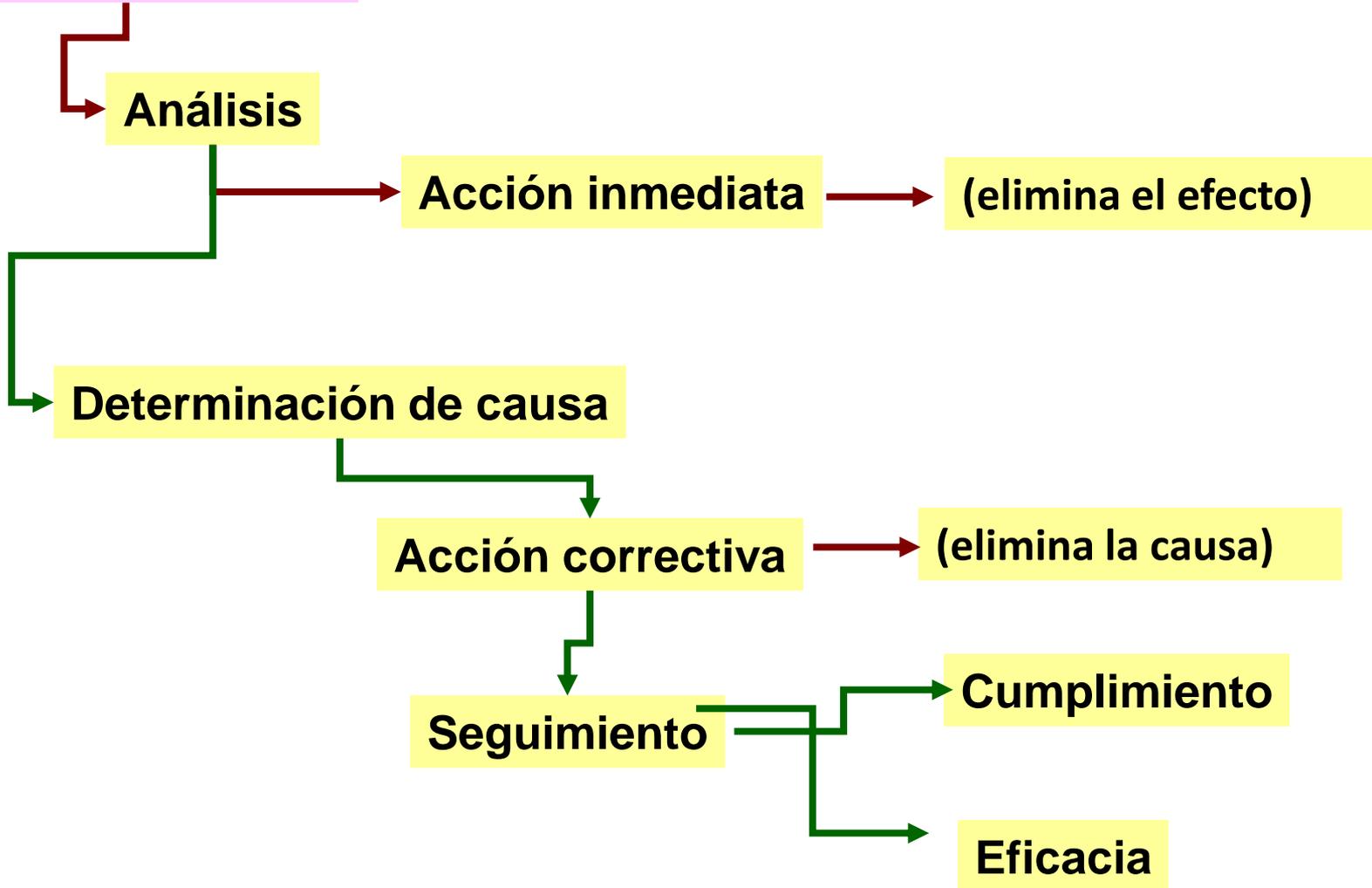
No Conformidades, acciones correctivas y preventivas

Los procedimientos deben incluir:

- **Identificación de las no conformidades**
- **Corrección de efectos.**
- **Investigación y eliminación de las causas de no conformidades con el fin de impedir su nueva ocurrencia.**
- **Medir la eficacia de las acciones correctivas implementadas**

Gestión de la No Conformidad

No conformidad



Registros

Establecer y mantener los registros necesarios para demostrar la conformidad con los requisitos del SGI, incluida la evaluación del cumplimiento de los requisitos legales (MA, SySO, Calidad)

Establecer y mantener un procedimiento para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, retención y disposición final de registros.

Los registros deben ser y permanecer legibles, identificables y trazables.

Registros

Demostración de cumplimiento

Sistema

Funcionamiento adecuado

Recordar



Lo que no se **registra**, no se puede **medir**, y por lo tanto no se puede **gestionar** adecuadamente

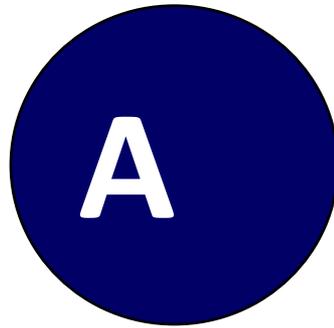
Auditorías internas

La organización debe planificar, establecer y mantener un programa de auditoría para verificar el cumplimiento de los requisitos del SGI

Las auditorías deben ser :

- **Realizadas por auditores capacitados.**
- **Planificadas.**
- **Instancias para la detección de oportunidades de mejora**

La selección de los auditores y la realización de las auditorías debe asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría.



Actuar

Revisión por la Dirección

- **La dirección debe revisar el SGI, a intervalos planificados, para asegurar su continua conveniencia, adecuación y eficacia.**
- **La revisión debe incluir la evaluación de oportunidades de mejora y la necesidad de cambios en el sistema de gestión, incluidos la política y los objetivos.**
- **Los resultados de las revisiones por la dirección se deben documentar.**

Revisión por la Dirección

Elementos de entrada

PROCESO DE REVISIÓN DEL SGA

Elementos de salida

- Resultados de las auditorias.
- Comunicación de las partes externas interesadas.
- El desempeño del sistema de gestión.
- El grado en el cual se han cumplido los objetivos y metas.
- El estado de las acciones correctivas y preventivas.
- Las acciones finales resultantes de revisiones previas
- Las circunstancias cambiantes, y
- Recomendaciones de mejora.

MUCHAS GRACIAS

SILVIA VILANOVA

silviaevilanova@yahoo.com

consultoraalimentaria@yahoo.com