HST
CONSULTORA
TÉCNICA

CURSO

INTRODUCCION A LOS SISTEMAS DE GESTION **DE LA CALIDAD, AMBIENTAL Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**

OBJETIVOS

- Lograr que los asistentes sean capaces de:

a) Comprender los requisitos explícitos e implícitos de los Sistemas de Gestión de la Calidad, Ambiental y Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), basados en las normas respectivas.

b) Entender los requerimientos de dichas normas en la práctica, trasladando cada uno de ellos a la aplicación concreta del trabajo.

TEMARIO

- Conceptos generales sobre Calidad
- Sistemas de Gestión
- Términos y definiciones.
- Normas ISO 9000
- Normas ISO 14000
- Normas OHSAS 18000
- Enfoques de las nuevas versiones de las Normas

CONCEPTOS GENERALES SOBRE CALIDAD

DEFINICIONES DE CALIDAD

David A. Garvin plantea cinco tipos de definiciones:

1. Definiciones trascendentes
2. Definiciones basadas en el producto
3. Definiciones basadas en el usuario
4. Definiciones basadas en la producción
5. Definiciones basadas en el valor

1. DEFINICIONES TRASCENDENTES

- Ver la calidad como una cualidad innata.
- Se consideran trabajos de gran calidad aquellos que están por encima de las modas, cuya imagen de calidad perdura inamovible en el tiempo.
- Calidad significa llegar a un estándar más alto en lugar de estar satisfecho con el mediocre.

Ejemplo: la Piedad de Miguel Ángel sería una obra cuya calidad nadie pondría en duda.

2. DEFINICIONES BASADAS EN EL PRODUCTO

- Consideran la calidad como una característica medible.
- Estas definiciones a pesar de ser una aproximación acertada, en ciertas ocasiones fallan.
- Las diferencias en la calidad son diferencias cuantitativas respecto de algún atributo requerido.

Ejemplo: la calidad de ciertos productos depende de los distintos gustos. Además puede haber productos de alta calidad, pero muy diferentes entre sí.

3. DEFINICIONES BASADAS EN EL USUARIO

- Expresa que la calidad debe ser definida desde la óptica del usuario, asumiendo que los compradores individuales tienen gustos diferentes.
- La calidad consiste en la capacidad de satisfacer los deseos de los consumidores.

Ejemplo: en un desfile de moda, los artículos que más gusten al público serán los que se considerarán de mayor calidad. Esto hace de la calidad una característica *altamente subjetiva.*

4. DEFINICIONES BASADAS EN LA PRODUCCION

- Están basadas en la oferta.
- Identifican la calidad con el cumplimiento de las especificaciones. Se determinan tolerancias y desviaciones respecto a las mismas.
- Calidad es el grado en que un producto se adecua a las especificaciones del diseño.

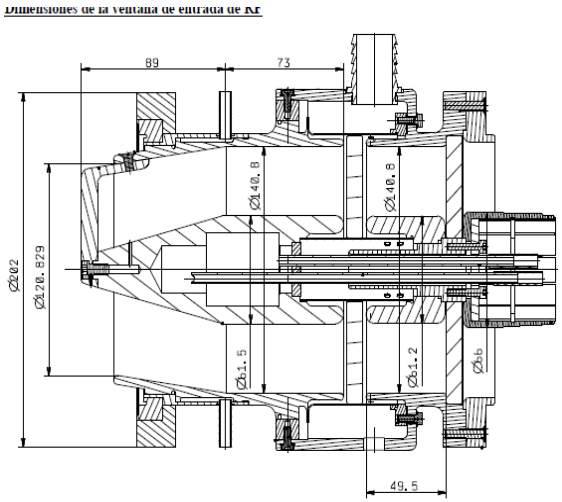


Figura 3: Ventana de entrada de RF (todas las dimensiones en mm)

Ejemplo: si definimos que el sistema implementado debe permitir realizar la operatoria contemplando todos los puntos de control interno definidos previamente, en la medida que alguno de esos controles no actúe oportunamente se considerará que el sistema es de mala calidad.

5. DEFINICIONES BASADAS EN EL VALOR

- Definen la calidad en términos de costos y precios. Es decir un producto de calidad es aquel que satisface determinadas necesidades a un precio razonable.
- Calidad significa lo más apto para ciertas condiciones que ponga el cliente. Estas condiciones son el tipo de uso y el precio del producto.

Ejemplo: si el usuario nos pide un coche muy económico y fácil de estacionar en ciudad, el modelo que cumpla con las condiciones a un mejor precio será el de mejor calidad.

DEFINICIONES DE LA CALIDAD SEGÚN ISO 9000

HST CONSULTORA TÉCNICA

La definición de calidad que ofrece la ISO 9000 es muy general, ya que trata de responder a todos los interrogantes posibles, en todos los campos posibles:

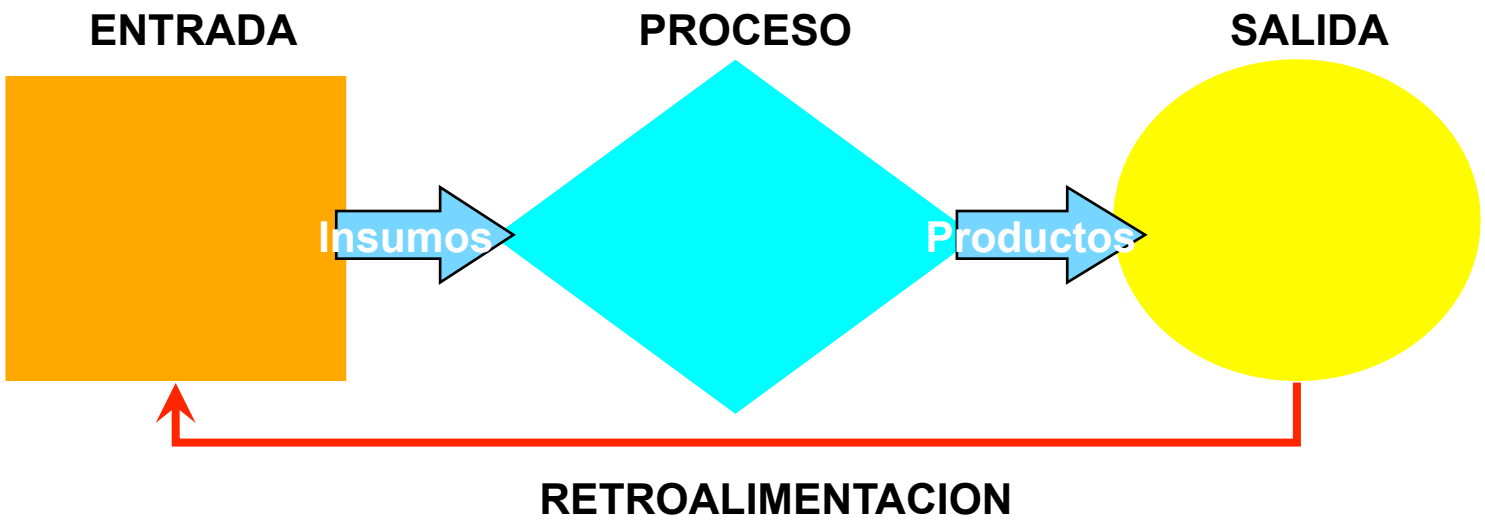
Calidad es el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

Los requisitos a los que se refiere la norma son:

- *Las necesidades o expectativas establecidas o*
- *Las implícitas u obligatorias.*

CALIDAD DE PROCESO

- En este nivel se diseñan, planifican y ejecutan los procesos de elaboración, suministro y control de los bienes o servicios ofertados, garantizando que se cumple con lo determinado en calidad de producto.



CALIDAD EN SISTEMAS

- El desarrollo eficiente de los procesos requiere de la metodología y tratamiento dado a cualquier actividad de gestión empresarial.
- La gestión de la calidad se soporta en una estructura organizativa, una asignación de responsabilidades y de recursos, necesarios junto con los procesos y procedimientos adecuados, para alcanzar los objetivos.
- El conjunto de los procedimientos y medios que dan soporte a la gestión de la calidad constituyen el *sistema de calidad*.

DESARROLLO DE LA GESTION DE CALIDAD

Hasta 1900

El desarrollo de la gestión de calidad va inevitablemente unido al desarrollo de la economía.

Hasta 1900 abundaban los artesanos, los cuales tenían una relación directa con sus clientes, conocían de primera mano tanto los deseos como las quejas de los mismos. No existía un sistema de calidad ya que el artesano desarrollaba todas las fases del producto, desde la compra de las materias primas hasta las labores de venta del producto terminado.

DESARROLLO DE LA GESTION DE CALIDAD

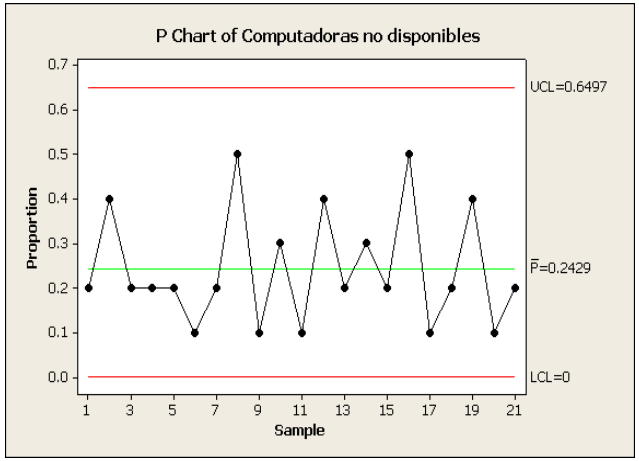
Desde 1900: Industrialización y división del trabajo

Con el aumento de la producción industrial la situación varió significativamente.
Los reclamos de los clientes ya no son directamente recibidos por el productor, es decir, se rompe definitivamente la relación productor-cliente.
Hacia 1920 se produce una división entre producción e inspección (estos últimos son los encargados de mantener la calidad del producto). La especialización de las tareas generó aumentos de la productividad. Las teorías sobre la especialización en el puesto de trabajo se deben fundamentalmente al Ingeniero Frederick Winslow Taylor (1856-1915).

DESARROLLO DE LA GESTION DE CALIDAD

Desde 1940: Control estadístico del proceso

Con el incremento de la producción con motivo de la segunda guerra mundial aumentaron también las necesidades de inspección en las industrias. Pero el incremento del costo hizo que se plantearan la reducción del número de inspectores y para ello se introdujeron por primera vez en EEUU las técnicas estadísticas.
A partir de 1941 se ofrecían en las universidades americanas cursos sobre métodos estadísticos aplicables a la producción y en el año 1946 se fundó la American Society of Quality Control.



DESARROLLO DE LA GESTION DE CALIDAD

W. EDWARDS DEMING:

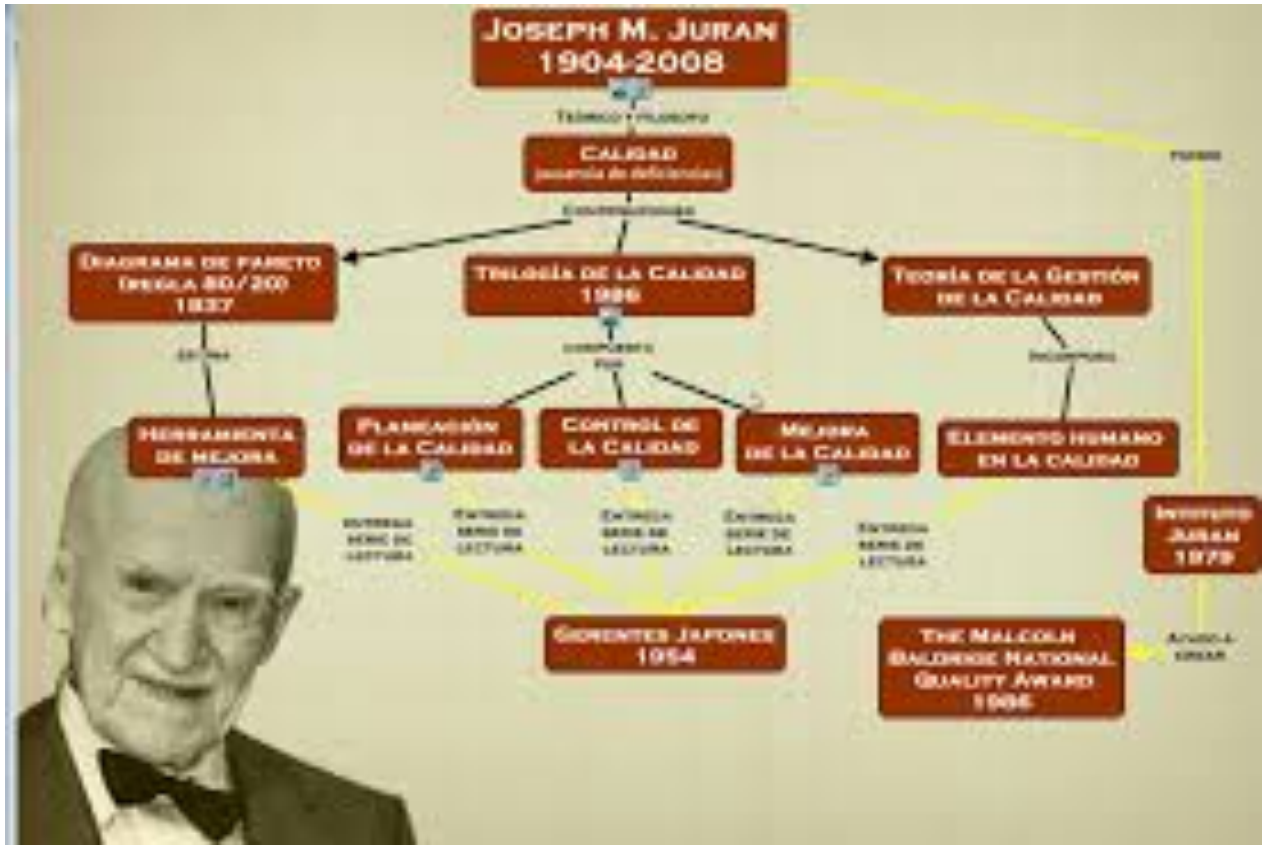
- Sus aportes se centran en el ámbito de la estadística en el control y mejora de la calidad.
- Sus ideas fueron ignoradas en EEUU (su país de origen), sin embargo en 1950 es invitado a dar una ronda de conferencias en Japón y logró tal éxito que se quedó en este país impartiendo sus ideas.
- Es conocido por establecer “los 14 puntos para la gestión”, “el ciclo Deming o PDCA”.
- En Japón el premio Nacional a la Calidad se denomina en su honor “Premio Deming”.

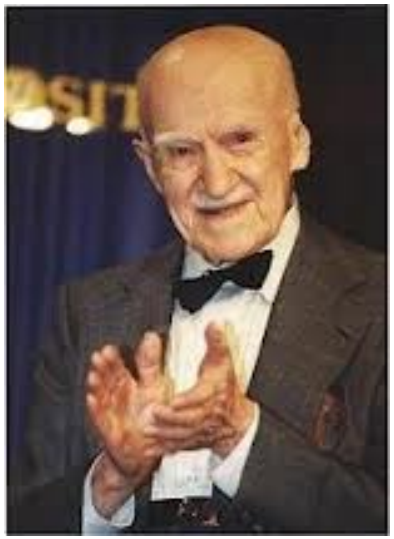
DESARROLLO DE LA GESTION DE CALIDAD

HST CONSULTORA TÉCNICA

JOSEPH M. JURAN:

- Al igual que Deming sus aportes no fueron reconocidos hasta no llegar a Japón. Su aporte más destacado es “la trilogía de Juran: Planificación, Control y Mejora de la Calidad”.

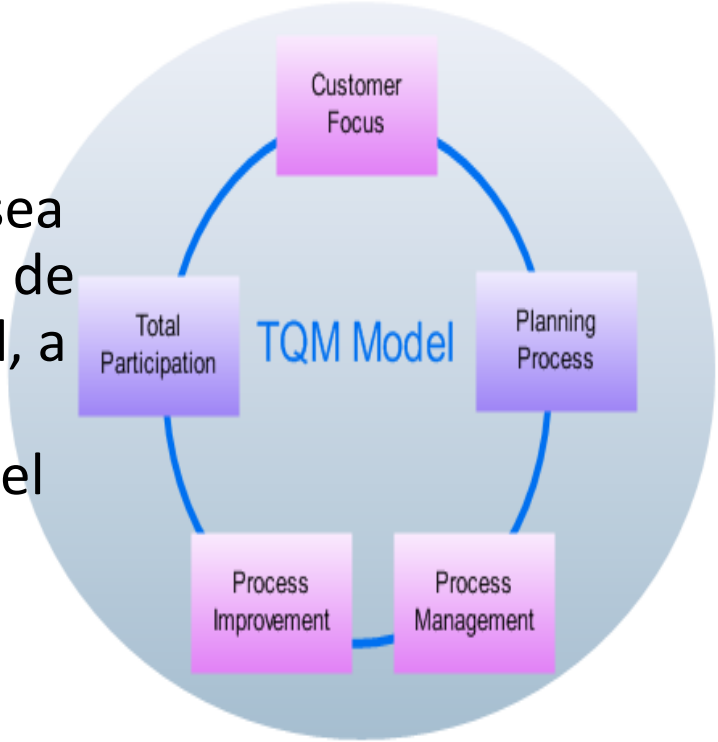




DESARROLLO DE LA GESTION DE CALIDAD

Desde 1980: Calidad Total (TQM)

Desde aproximadamente 1980 se introduce el concepto de Calidad Total o Gestión Total de Calidad (TQM). Se pretende que la calidad no sea responsabilidad de un departamento concreto de la empresa, sino trasladar esta responsabilidad, a todos los integrantes de la organización.
Además no se habla ya solamente de calidad del producto, sino que se avanza un paso más y se comienza a hablar también de la calidad de los procesos y de la calidad de los sistemas. Se reconoce que para lograr un producto final de calidad, también los procesos y sistemas empleados en la ejecución del producto deben ser de calidad.



ORIENTACION DE LA EMPRESA AL CLIENTE

Contexto para el desarrollo de la Gestión de la Calidad

Nos centraremos en tres enfoques:

- ***Orientación a la producción:***

  Los consumidores favorecerán aquellos productos con bajo precio y fácil disponibilidad.

- ***Orientación al producto:***

  Los consumidores favorecerán aquellos productos que ofrezcan la mejor Calidad o los mejores resultados. En esta orientación se está confundiendo prestaciones con satisfacción.

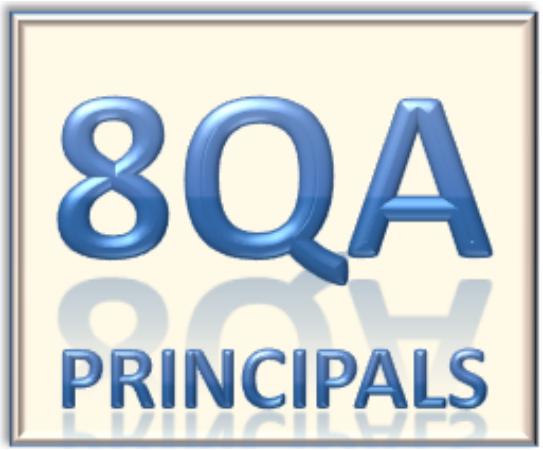
- ***Orientación al cliente:***

  Clave parar alcanzar los objetivos de una empresa:

  Identificar las necesidades y deseos del público objetivo y entregar el producto o servicio deseado por nuestro cliente de forma más eficiente que la competencia.

8 PRINCIPIOS DE GESTION DE LA CALIDAD

HST CONSULTORA TÉCNICA



1. *Enfoque al cliente*
2. *Liderazgo*
3. *Participación del personal*
4. *Enfoque basado en procesos*
5. *Enfoque de sistema para la gestión*
6. *Mejora Continua*
7. *Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones*
8. *Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor*

HST CONSULTORA TÉCNICA

SIG

Sistema Integrado de Gestión

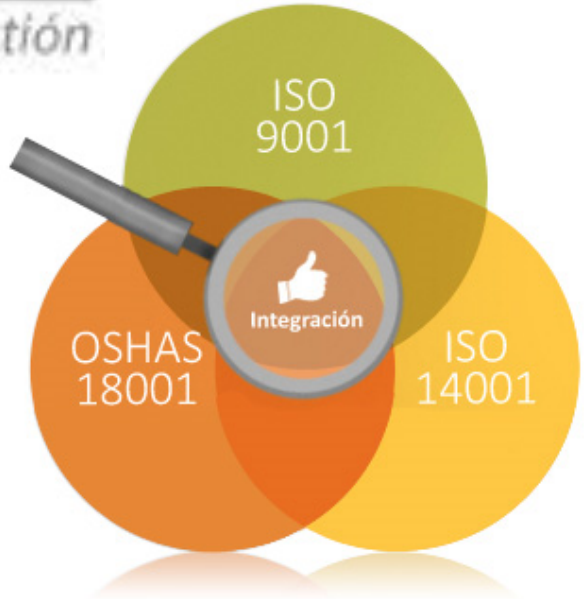


Gráfico elaborado por ISOTools Excellence. **www.isotools.org**

¿QUÉ SON LOS SISTEMAS DE GESTIÓN?

HST CONSULTORA TÉCNICA

SISTEMA

Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan

GESTION

Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización

SISTEMA DE GESTION

Sistema para establecer la política y los objetivos y poderlos lograr

- Sistema de Gestión de la Calidad
- Sistema de Gestión Medioambiental
- Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo

- Las organizaciones deben hacer ***uso eficiente de sus recursos***, los SIG constituyen una poderosa herramienta orientada en ese sentido.

- La Integración de Sistemas es un ***objetivo estratégico*** cada vez más requerido por las empresas que cuentan con alguna Norma ya implantada.

- En la actualidad las empresas no disponen de una Norma sobre SIG, pero la Norma ISO 9001 no solo ***permite la integración***, sino que provee las bases para su realización.

APLICACIÓN DE UN ENFOQUE INTEGRADOR

HST CONSULTORA TÉCNICA

Integrando la estructura y las actividades:

Sistema de Gestión Certificado ISO 9001 de la Calidad

1. Niveles de responsabilidad y autoridad
2. Identificación de necesidades y planificación de la capacitación requerida
3. Metodología de comunicación interna
4. Controles operativos
5. Seguimiento y medición
6. Auditorias internas y externas
7. Revisiones por la Dirección

INTERNATIONAL CERTIFICATIONS ISO 14001

OHSAS 18001

APLICACIÓN DE UN ***ENFOQUE INTEGRADOR***

INTERACCION CON CALIDAD	INTERACCION CON MEDIO AMBIENTE	INTERACCION CON SST
■ Especificaciones técnicas de los productos ■ Plazos de entrega ■ Cantidades producidas ■ Costo/Precio	■ Emisiones al aire ■ Vertidos a las aguas ■ Vertidos al suelo ■ Generación de residuos ■ Uso de recursos ■ Efectos visuales sobre el paisaje	■ Peligros mecánicos ■ Peligros eléctricos ■ Fuego y explosión ■ Sustancias químicas ■ Peligros físicos (ruido, iluminación, calor, etc) ■ Peligros biológicos ■ Peligros ergonómico

IDENTIFICACION DE ***IMPACTOS***

CALIDAD	MEDIO AMBIENTE	SST
Costos de no calidad	Masa de contamin. puestos en juego	Tipo de enfermedades crónicas ocupacionales
Tipo de clientes afectados	Duración del impacto	Carácter de las lesiones agudas: desde un rasguño hasta la muerte
Duración del impacto	Extensión	Magnitud del daño a la propiedad
Afectación de la participación en el mercado	Naturaleza del contaminante	
	Fragilidad del medio	
	Reversibilidad y recuperabilidad	

SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

Actividades empresariales, planificadas y controladas, que se realizan sobre un conjunto de elementos para lograr la CALIDAD excelente DESEMPEÑO AMBIENTAL Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.

OBJETIVO ESTRATEGICO

- La Integración de Sistemas de Gestión ***es la respuesta a una necesidad estratégica*** del buen uso de recursos y la procura de una mejor operación por parte de una organización que mira hacía adelante.

- Integrar Sistemas solo para dar respuesta a necesidades "externas", legales o requerimientos de parte interesada no tiene mayor impacto en la generación de un ***compromiso verdadero tendiente a consolidar una CULTURA de CALIDAD, MEDIOAMBIENTE, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.***

VENTAJA DE LOS SISTEMAS INTEGRADOS

- Alineamiento de las diferentes políticas y objetivos de la organización
- Armonización de diferentes criterios de gestión
- Simplificación de la estructura documental del sistema
- Menor costo de implementación integrado que si se implementara un Sistema para 3 Normas por separado

VENTAJA DE LOS SISTEMAS INTEGRADOS

- Menor tiempo y esfuerzo de mantención del sistema
- Integración de la información y control de gestión
- Mayor eficiencia en el recurso capacitación
- Menor costo de certificación integrado que si se llevara por separado
- Ahorro en tiempos de respuesta ante problemas

MARCO NORMATIVO REFERENCIAL

- **ISO 9000:** términos y definiciones
- **ISO 9001:** Requisitos
- **ISO 9004:** Guía para la mejora del desempeño
- **ISO 19011:** Guía para auditorias

Sistema de Gestión de la Calidad

- **ISO 14000:** Guía a la gerencia
- **ISO 14001:** Requisitos
- **ISO 14004:** Directrices generales
- **ISO 14010**: Principios de auditoria ambiental
- **ISO 14011:** Directrices para las auditorias
- **ISO 14012:** Criterios para la calificación de auditores ambientales
- **ISO 14013/15:** Guías para la revisión ambiental
- **ISO 14031/32:** Guías para la evaluación de funcionamiento ambiental
- **ISO 14050:** Glosario

Sistema de Gestión Ambiental

- **OHSAS 18000:** Términos y definiciones
- **OHSAS 18001:** Requisitos
- **OHSAS 18002:** Directrices para la implementación

Sistema de Gestión de la SST

REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTION INTEGRADO

ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001
4. Requisitos del sistema de gestión de la calidad	4. Requisitos del sistema de gestión ambiental	4. Requisitos del Sistema de Gestión de SySO
5. Responsabilidad de la dirección	4.1 Requisitos generales	4.1 Requisitos generales
6. Gestión de recursos	4.2 Política ambiental	4.2 Política de SySO
7. Realización del producto (gestión del proceso)	4.3 Planificación	4.3 Planificación
8. Medición, análisis y mejora	4.4 Implementación y operación	4.4 Implementación y operación
	4.5 Verificación	4.5. Verificación
	4.6 Revisión por la dirección	4.6. Revisión por la dirección

ISO 9001		ISO 14001		OHSAS 18001	
Pto.	**Denominación**	**Pto.**	**Denominación**	**Pto.**	**Denominación**
4.1	Requisitos generales	4.1	Requisitos generales	4.1	Requisitos generales
4.2	Requisitos de la documentación	4.2	Política ambiental	4.2	Política de SyST
5	Responsabilidad de la dirección	4.3	Planificación	4.3	Planificación
5.1	Compromiso de la dirección	4.3.1	Aspectos ambientales	4.3.1	Identificación de peligros. Evaluación de riesgos y determinación de controles
5.2	Enfoque al cliente	4.3.2	Requisitos legales y otros requisitos	4.3.2	Requisitos legales y otros requisitos
5.3	Política de la calidad	4.3.3	Objetivos, metas y programas de gestión ambiental	4.3.3	Objetivos y programas
5.4	Planificación	4.4	Implementación y operación	4.4	Implementación y operación
5.4.1	Objetivos de la calidad	4.4.1	Recursos, funciones, responsabilidad y autoridad	4.4.1	Recursos, funciones, responsabilidad y autoridad
5.4.2	Planificación del sistema de gestión de la calidad	4.4.2	Competencia, formación y toma de conciencia	4.4.2	Competencia, formación y toma de conciencia
5.5	Responsabilidad, autoridad y comunicación	4.4.3	Comunicación	4.4.3	Comunicación, participación y consulta
5.5.1	Responsabilidad y autoridad	4.4.4	Documentación	4.4.4	Documentación
5.5.2	Representante de la dirección	4.4.5	Control de los documentos	4.4.5	Control de los documentos
5.5.3	Comunicación interna	4.4.6	Control operacional	4.4.6	Control operacional
5.6	Revisión por la dirección	4.4.7	Preparación y respuesta ante emergencias	4.4.7	Preparación y respuesta ante emergencias
5.6.1	Generalidades	4.5	Verificación	4.5	Verificación
5.6.2	Información para la revisión	4.5.1	Seguimiento y medición	4.5.1	Seguimiento y medición del desempeño
5.6.3	Resultados de la revisión	4.5.2	Evaluación del cumplimiento legal	4.5.2	Evaluación del cumplimiento legal
6	Gestión de los recursos	4.5.3	No conformidad, acción correctiva y acción preventiva	4.5.3	Investigación de incidentes, no conformidad, acción correctiva y acción preventiva
6.2.2	Competencia, toma de conc.y formación	4.5.4	Control de los registros	4.5.4	Control de los registros
6.3	Infraestructura	4.5.5	Auditoría interna	4.5.5	Auditoría interna
6.4	Ambiente de trabajo	4.6	Revisión por la dirección	4.6	Revisión por la dirección

ISO 9001			
Pto.	**Denominación**	**Pto.**	**Denominación**
7	Realización del servicio	8	Medida, análisis y mejora
7.1	Planificación de la realización del servicio	8.1	Generalidades
7.2	Procesos relacionados con el cliente	8.2.1	Satisfacción del cliente
7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el producto	8.2.2	Auditoría interna
7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el producto	8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos
7.2.3	Comunicación con el cliente	8.2.4	Seguimiento y medición del producto
7.3	Diseño y desarrollo	8.3	Control del producto no conforme
7.4	Compras	8.4	Análisis de datos
7.4.2	Información para las compras	8.5	Mejora
7.4.3	Verificación de los productos comprados	8.5.1	Mejora continua
7.5	Producción y prestación del servicio	8.5.2	Acción correctiva
7.5.1	Control de la producción y de la prestación del servicio	8.5.3	Acción preventiva
7.5.2	Validación de los procesos de la produc.yde la prest. del servicio		
7.5.3	Identificación y trazabilidad		
7.5.4	Propiedad del cliente		
7.5.5	Preservación del producto		
7.6	Control de los dispositivos de seguimiento y de medición		

LA DOCUMENTACION EN UN SISTEMA DE GESTION

POLITICA

Políticas, responsabilidades y reglas generales establecidas por la empresa

INSTRUCCIONES GENERALES

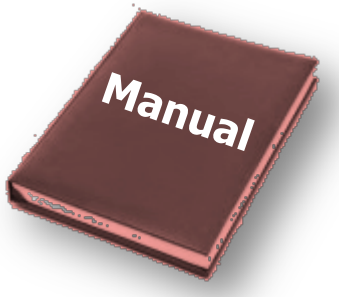
¿Quién, qué cuándo, dónde, por qué ?

INSTRUCCIONES ESPECIFICAS

¿Cómo se hace ?

EVIDENCIAS OBJETIVAS

DE UN SISTEMA DE GESTION INTEGRADO



A. DIGA LO QUE HACE

B. HAGA LO QUE DICE

C. ¡PRUÉBELO!

INTEGRACION DE SISTEMAS

HST CONSULTORA TÉCNICA

Procedimientos

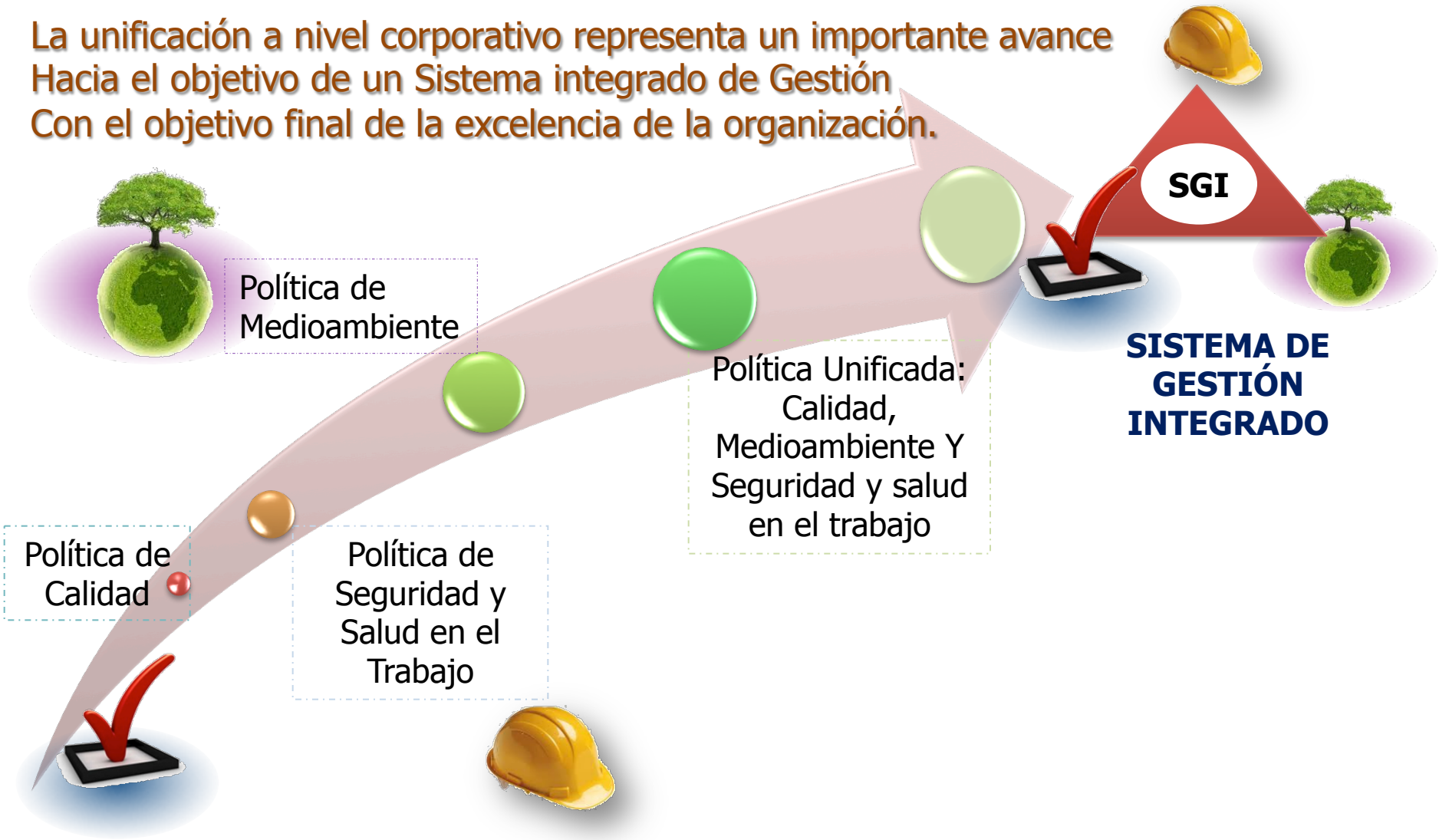
- Manual de Gestión
- Elaboración y Control de Documentos
- Elaboración y Control de Registros
- Control de NC
- Acciones Correctivas y Preventivas
- Auditorías Internas

Conceptos y prácticas

- No conformidad
- Accidente
- Incidente
- Acciones de Contingencia
- Acciones Correctivas
- Acciones Preventivas
- Política y Objetivos
- Identificación requisitos legales

POLÍTICAS DE GESTIÓN

La unificación a nivel corporativo representa un importante avance
Hacia el objetivo de un Sistema integrado de Gestión
Con el objetivo final de la excelencia de la organización.



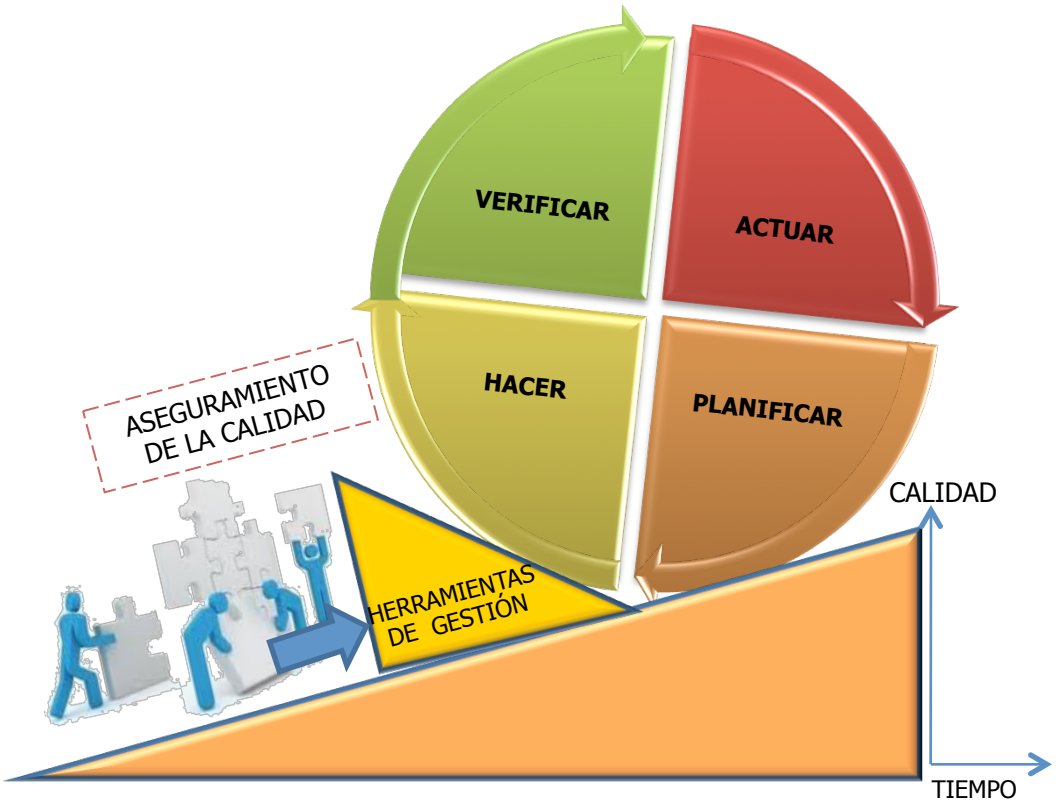
CICLO DE LA MEJORA CONTINUA DE DEMING

¿Cómo mejorar algo que no se ha controlado?

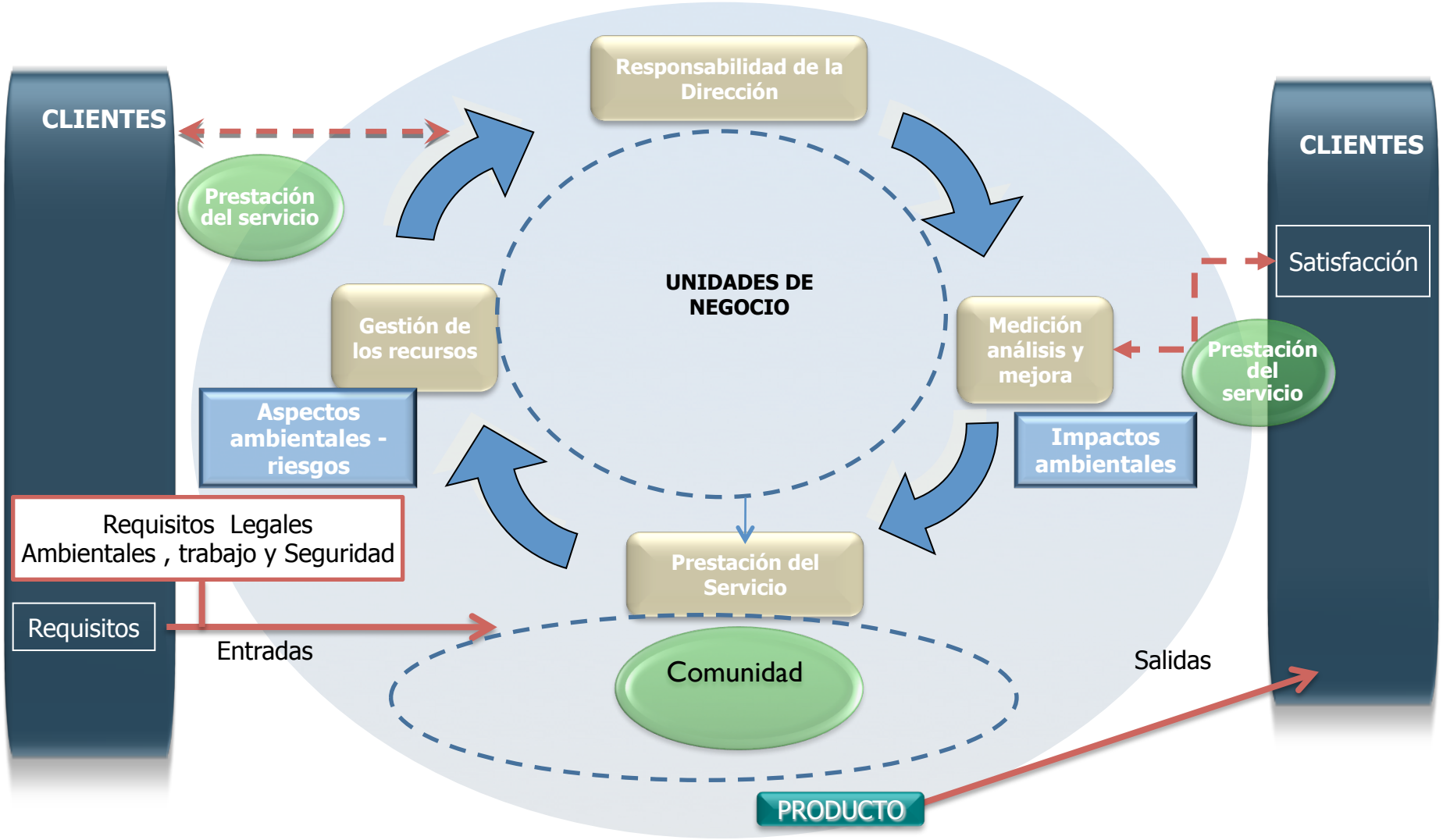
¿Cómo mejorar algo que no se ha medido?

¿Cómo medir algo que no se ha definido?

¿Cómo identificar algo que no se ha identificado?

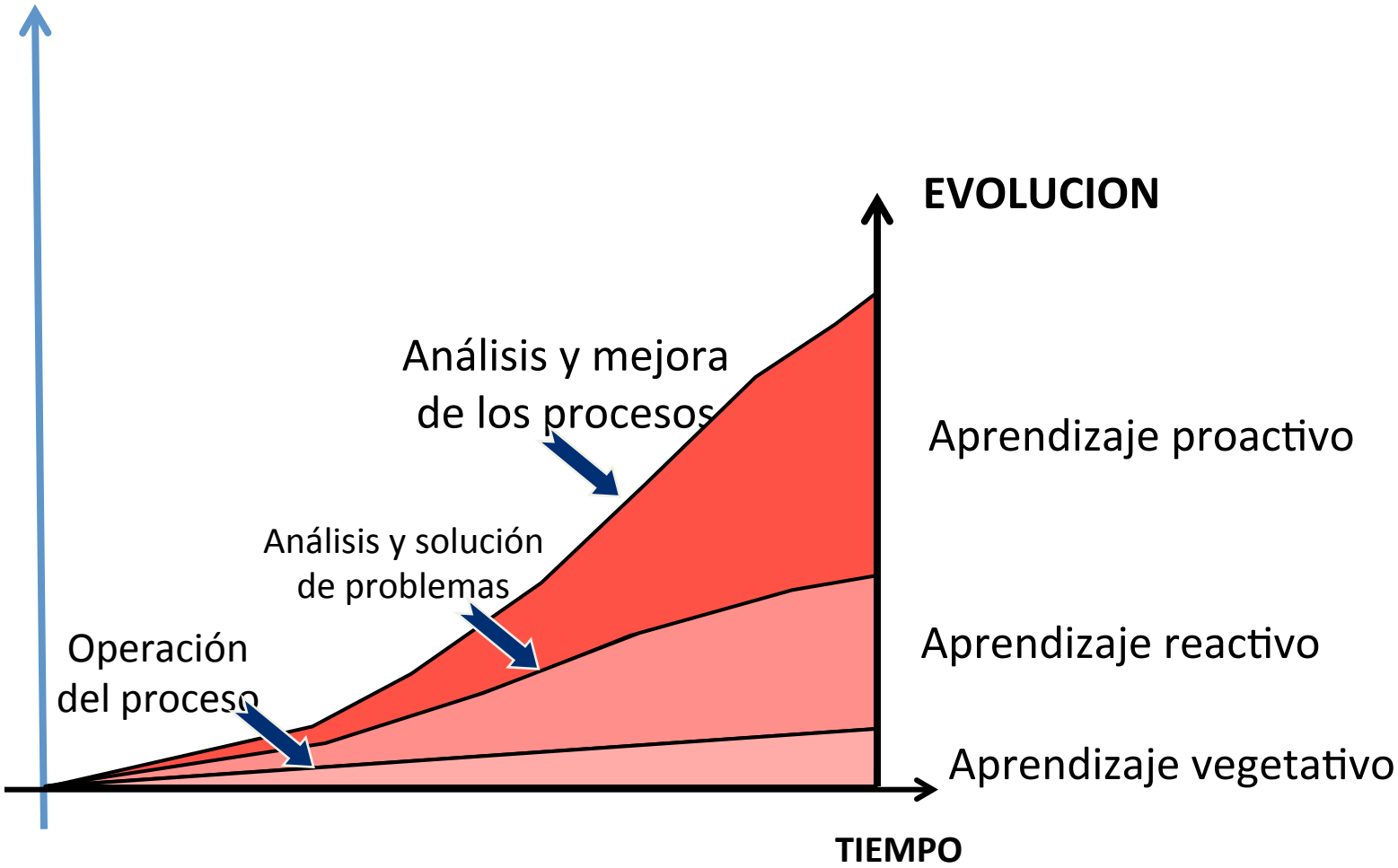


MEJORA CONTINUA DEL SISTEMA DE GESTION



	CLIENTE EXTERNO	CLIENTE INTERNO
OHSAS 18001	Comunidad Familias Fuerza laboral Empresas	Trabajadores expuestos Supervisores y Jefes Instalaciones Desarrollo propio de la Salud Laboral
ISO 14001 ISO 9001	Comunidad Gobierno Empresas	Trabajadores entre sí Sectores de la organización

FASES DEL APRENDIZAJE



CAPACITACIÓN, TOMA DE CONCIENCIA Y COMPETENCIA

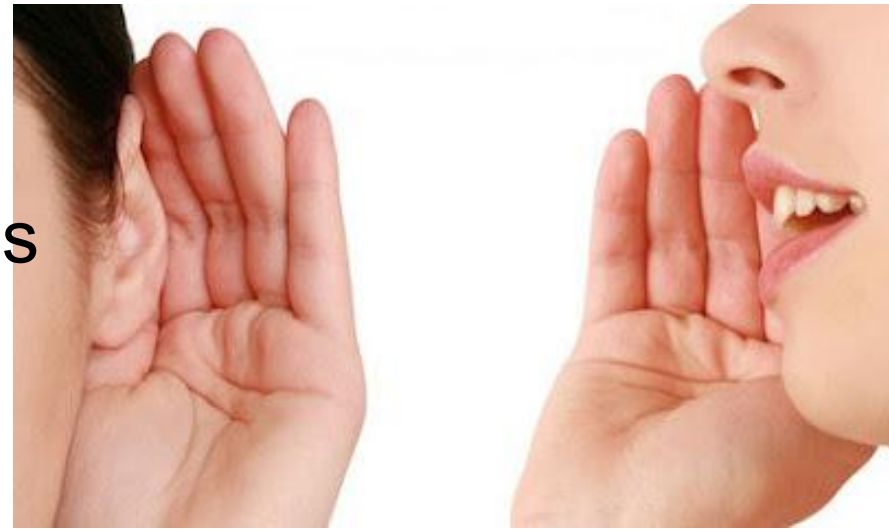
Identificación de las necesidades de capacitación

Capacitación básica sobre:

- Política, procedimientos y requisitos del cliente, ambientales y de seguridad
- Impactos ambientales significativos
- Riesgos a la seguridad y salud
- Roles y responsabilidades
- Consecuencias potenciales del apartamiento de procedimientos

COMUNICACIÓN

- *La Organización deberá establecer procedimientos y registros para* :
  - Realizar comunicaciones internas entre los diferentes niveles y funciones de la organización
  - Recibir, documentar y responder a las inquietudes pertinentes de las partes interesadas externas.



NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Definir la responsabilidad y la autoridad en el manejo y la investigación de las no conformidades, medidas de mitigación, inicio y seguimiento de acciones correctivas y preventivas.

Aspectos a considerar:

- Identificación de la causa de la NC
- Identificación e implementación de las AC
- Implementación o modificación de los controles necesarios para evitar la repetición de NC
- Registro de todos los cambios en los procedimientos escritos, resultantes de las AC

REGISTROS DEL SIG

La gestión efectiva de los registros es fundamental para la implementación exitosa del SIG.

- **IDENTIFICACION INEQUIVOCA** (trazabilidad)
- **REUNIR - COLECTAR** (suficientes)
- **COMPLETAR** (formularios prácticos)
- **DISPONER** (Fácilmente accesibles)
- **MANTENER** (tiempos predefinidos)
- **RESGUARDAR** (responsabilidades)

REGISTROS DEL SIG

Registros

Demostración de cumplimiento

Funcionamiento adecuado

SISTEMA

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

AUDITORIAS INTERNAS DEL SIG

Las *Auditorías Internas* se realizan para determinar si el SIG responde y se mantiene de acuerdo con las disposiciones planificadas dentro de la gestión ambiental.

Los resultados de esta evaluación se informan a la dirección de la organización

REVISION DEL SIG

El más alto nivel directivo de la organización revisará el SGA, para asegurar su adecuación, con la posibilidad de efectuar modificaciones en la política y los objetivos de acuerdo con el compromiso de mejora continua.

Las revisiones quedarán documentadas e incluirán la siguiente información:

- Los resultados de las auditorías
- El grado de cumplimiento de objetivos y metas
- La adecuación del SIG a los cambios en las condiciones
- Las inquietudes de las partes interesadas

REVISION DEL SIG

Revisión sistemática , periódica y documentada del SIG, para asegurar su continua conveniencia, adecuación y eficacia continuas.

Elementos de entrada → **PROCESO DE REVISION DEL SIG** → Elementos de salida

Evaluar el ***desempeño en el SIG y el de los procesos*** para identificar oportunidades de mejora.

Disponibles para la comunicación y consulta

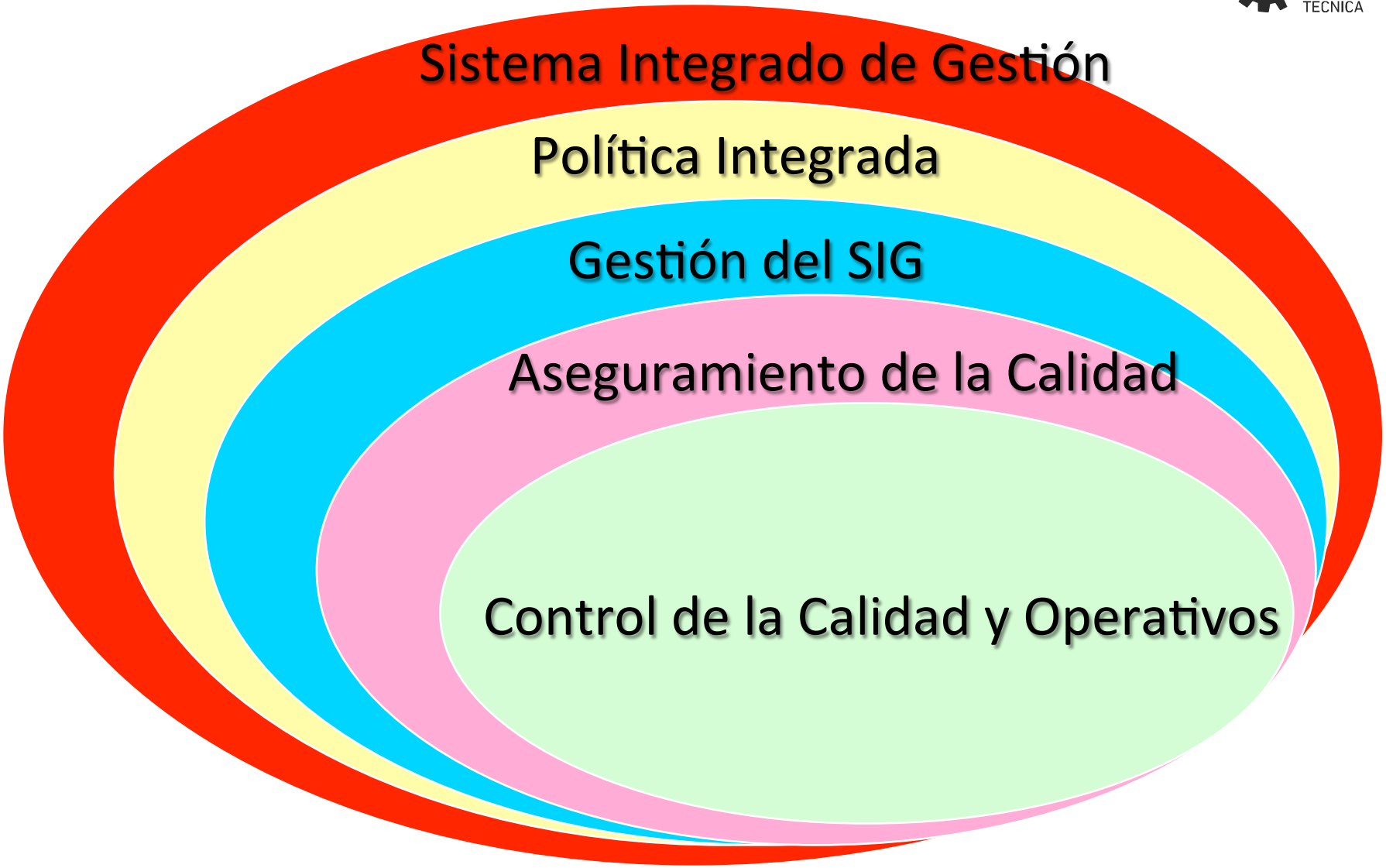
Los resultados deben incluir cualquier decisión con ***posibles cambios a la política y objetivos del SIG,*** coherentes con el compromiso de MEJORA CONTINUA.

SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

Video

http://www.youtube.com/watch?v=-nNuhP2v4PE

TERMINOS Y DEFINICIONES


Sistema Integrado de Gestión
Política Integrada
Gestión del SIG
Aseguramiento de la Calidad
Control de la Calidad y Operativos

Definiciones

Sistema de Gestión de la Calidad

Sistema para establecer la política y los objetivos para el logro de estos, con el fin de dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

Sistema de Gestión Ambiental

Es aquella parte del sistema del Sistema Global de la Organización que incluye estructura organizativa, actividades de planificación, responsabilidades, prácticas y procedimientos, procesos y recursos para: desarrollar, implementar, revisar y mantener la política ambiental definida.

Sistema de SST

Es aquella parte del sistema del Sistema Global de la Organización empleada para desarrollar o implementar la política de SST, y gestionar sus riesgos para la SST.

Definiciones

Gestión de la Calidad

Es el conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.

Gestión ambiental

Es un conjunto de rutinas y procedimientos que permiten a una organización administrar adecuadamente las relaciones entre sus actividades y el Medio Ambiente que la rodea, cubriendo las expectativas de las partes interesadas.

Definiciones

Aseguramiento de la calidad

Es la parte de la gestión de la calidad enfocada a proporcionar confianza en que se cumplen los requisitos de la calidad

Control de la calidad

Es la parte de la gestión de la calidad enfocada a la satisfacción de los requisitos de la calidad

ISO 14001 - ***Definiciones***

- ***Aspecto Ambiental:*** Elementos de las actividades, productos y servicios de una organización que probablemente interactúen con el medio ambiente.

- ***Impacto Ambiental:*** Cualquier cambio en el medio ambiente, sea adverso o beneficioso, total o parcial, que resulte de las actividades, productos y servicios de una organización.

ISO 14001 - *Definiciones*

Relación Aspecto / Impacto

ASPECTO (Causa)

descarga,emisión,consumo, transporte

⇩

IMPACTO AMBIENTAL (Efecto)

cambio en el medio ambiente

contaminación, reducción de RRNN,

efectos en la comunidad

OHSAS 18001 - *Definiciones*

HST CONSULTORA TÉCNICA

RIESGO TOLERABLE

Riesgo que ha sido reducido a un nivel que la organización puede tolerar, teniendo en cuenta sus obligaciones legales y su propia política de SST.

PELIGRO

Fuente, situación o acto con potencial de daño en términos lesión o enfermedad, o una combinación de éstos.

OHSAS 18001 - *Definiciones*

ENFERMEDAD

Condición mental o física adversa identificable, originada o empeorada por una actividad laboral y/o situación relacionada con el trabajo

INCIDENTE

Evento relacionado con el trabajo, que generó una lesión o una enfermedad (independiente de su severidad) o una muerte, o las pudo haber generado.

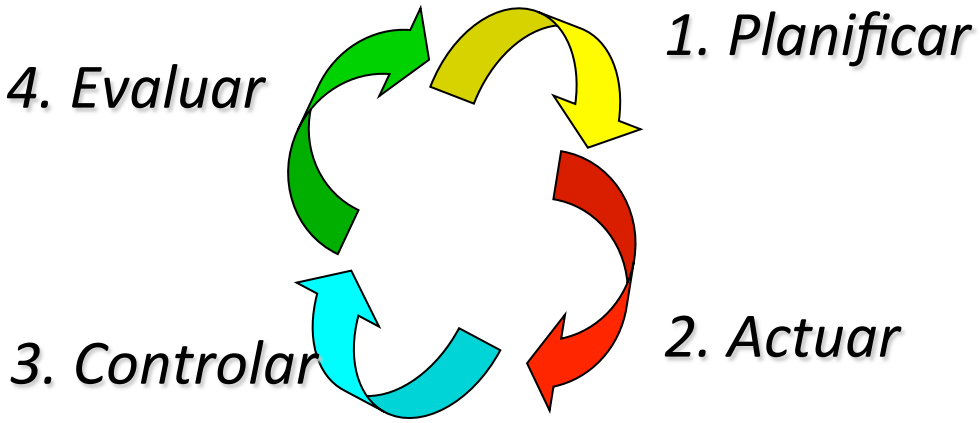
Nota 1: un accidente es un incidente que dio lugar a lesión, enfermedad o muerte.

Nota 2: Un incidente en el que no ocurre enfermedad, lesión o muerte, también se la denomina “cuasi accidente”.

Nota 3: Una situación de emergencia (ver 4.4.7) es un tipo particular de incidente

MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD

Es la parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con requisitos de la calidad.



INSPECCION

Evaluación de la conformidad por medio de observación y dictamen acompañada de cuando sea apropiado por medición ensayo/prueba o comparación con patrones.

La eficiencia operacional aumenta a través de una trilogía de actividades:

- Planeamiento de la Calidad.
- Control de Calidad. (Dominio de la Calidad)
- Mejora de la Calidad.

Dr. J.M. Juran.

HST CONSULTORA TÉCNICA

SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

HST CONSULTORA TÉCNICA

Un leve apartamiento de las especificaciones no es serio.

El cliente jamás se va a dar cuenta.

Si no está roto, no lo arregle!

No es nuestra obligación generar una calidad perfecta; siempre podemos separar lo que es bueno de lo malo, o como lo dijo el Dr. Juran "clasificar y sufrir".

Existe un nivel óptimo de calidad, mejorar más allá de eso no resulta económico.

Las expectativas del cliente en materia de calidad no cambian nunca.

MITOS DEL PASADO

PARADIGMAS DE LAS NORMAS	
Me dice cómo debo de hacer las cosas	***Falso***. Solo provee requisitos. La organización decide como implementarlos.
Es burocrático	***Falso***. Solo pide 6 procedimientos documentados mas 2 de ambiental y 21 registros obligatorios. Los demás procedimientos están a opción de la empresa si tenerlos documentados o no.
Me pide como documentar mis procedimientos.	***Falso***. Solo pide que los documentos del SGI sean controlados. La forma de redactarlos está a opción de la empresa (diagramas de flujo, formato en prosa, dibujos, Videos, etc.).
Es un sistema para gestionar documentos.	***Falso***. SISTEMA DOCUMENTADO para gestionar la calidad, y desempeño ambiental.
Es la solución a mis problemas.	***Falso***. La implementación de ISO 9001 y 14001 debe de ser una decisión estratégica de la organización (tal y como lo especifica la norma misma). Si quieres clavar un clavo, usa el martillo el cual es la herramienta para esto, y no un destornillador.

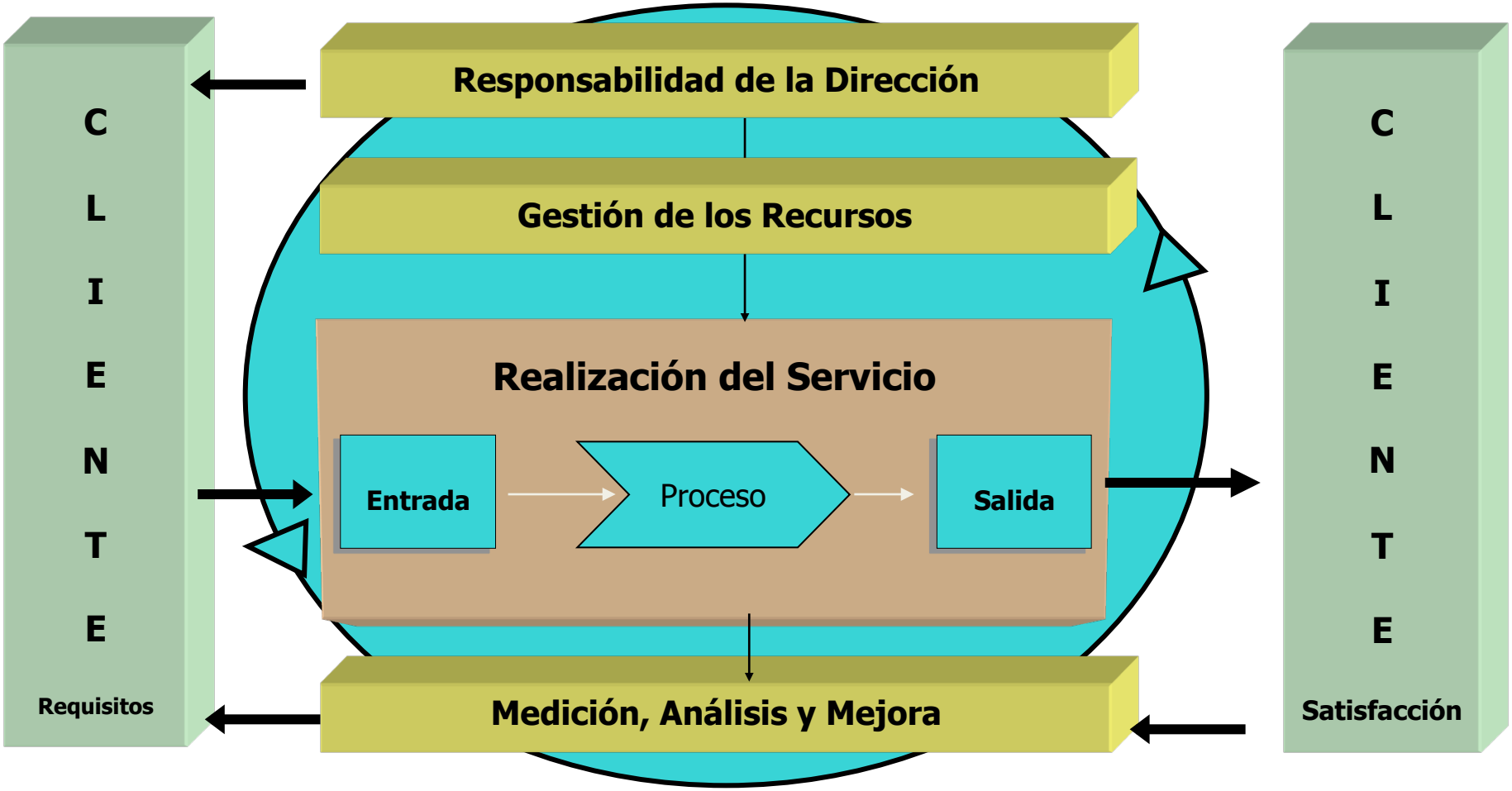
¿Cuál es el propósito de la norma?

- Servir como base para *evaluar la capacidad del Sistema de Gestión de Calidad* de una Organización, de modo de *proveer garantía a las partes interesadas* (potenciales compradores o terceras partes; esto puede ocurrir antes de la firma de un contrato por ejemplo).
- Especificar los *requisitos de SGC* apropiados a un material o servicio.
- Constituir *referencia para otros documentos* (ejemplo: Normas de productos), siempre que se haga referencia a una Norma de SGC.

Las normas ISO Serie 9000 proveen:

- Reglas para la gestión eficaz de cualquier negocio.
- Criterios para evaluación de capacidades.

PROCESO DE GESTION DE LA CALIDAD



PRINCIPIOS DEL SGC

1. Conocer responsabilidades.
2. Identificar los procesos críticos y las interrelaciones.
3. Conocer deberes.
4. Saber que hacer.
5. Saber como hacerlo.
6. Ser capaz de hacerlo.
7. Saber cuando está hecho.
8. Registrar lo que fue hecho.

Organización, estructura, responsabilidades.

Definición y descripción de deberes.

Especificaciones y diseños correctos.

Entrenamiento (procedimientos, instrucciones)

Recursos, procesos, materiales.

Verificación, medición y ensayos.

Registros, certificados.

LOS PROCESOS PRODUCTIVOS DEL SGC

PROCEDIMIENTO (Forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso; Puede estar documentado o no)

Agentes facilitadores

Entradas

Incluye recursos

PROCESO
(Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan)

salidas

PRODUCTOS

Resultado de procesos

OPORTUNIDAD DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN (antes durante y después del proceso)

Innovación y aprendizaje

EFICACIA DEL PROCESO = Capacidad para alcanzar los resultados deseados

EFICIENCIA DEL PROCESO = Resultado alcanzado vs. recursos utilizados

Requisitos de la ***documentación***

- Declaraciones de **política de la calidad** y **objetivos de la calidad**
- **Manual de la calidad**
- **Procedimientos documentados** requeridos en la norma ISO 9001
- **Procedimientos y otros documentos** requeridos por la organización para asegurar el control, funcionamiento y planificación efectivos de sus procesos
- **Registros de la calidad** requeridos por la norma ISO 9001 y por la organización

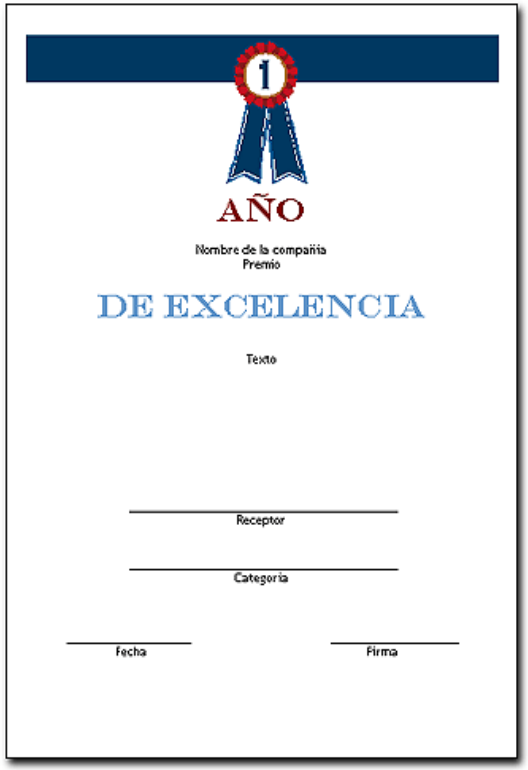
GENERALIDADES

La extensión de la documentación depende de:

- Tamaño de la organización y el tipo de actividades
- Complejidad de los procesos y sus interacciones
- Competencia del personal

CERTIFICACIÓN

- Es el reconocimiento formal de la existencia de un Sistema de Calidad por parte de un ente Calificado e Independiente
- Que a través de una Auditoria, verifica por medio de una muestra que la Empresa cuenta con un Sistema de Calidad que cubre los requisitos de la normativa.



METAS Y OBJETIVOS

- Indicar objetivos específicos mensurables
- Analizar tendencias, desviaciones, etc.
- Acciones correctivas
- Análisis por procesos

EVALUACIÓN DEL SERVICIO

- No basta con la ***opinión del Cliente*** para afirmar que nuestro servicio es bueno
- Debemos sumar ***nuestra propia evaluación*** del mismo
- Debemos definir los ***parámetros de control***
- Deberemos crear un Sistema de Control del nivel de ***CALIDAD DE NUESTROS SERVICIOS.***

PLANIFICAR

- La Calidad es el resultado de los ***PLANES***.
- Planificar implica ***preparar una actividad*** de manera organizada.
- Planear nos da ***previsibilidad***.
- Y nos prepara para ***actuar frente a las desviaciones.***

LOGÍSTICA INTERNA

- Sistema de abastecimientos
- Control de Calidad de los insumos que afecten a la Calidad del Servicio
- Evaluación de Proveedores
- Segregación de No Conformes
- Acciones correctoras
- Control de stocks
- Almacenes

OPERACIONES

- Procesos bajo condiciones controladas
- Planificación Vs. Requisitos
- Evaluación y Análisis
- Control

EJERCICIO *(individual)*

Responda la siguiente pregunta:

¿Describa los aspectos claves para el cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001?

SISTEMA DE GESTION AMBIENTAL

http://www.youtube.com/watch?v=cs2cKCRLQDU

¿Qué es ***ISO 14001***?

La ISO 14001 forma parte de una serie de normas internacionales de gestión ambiental aplicables a cualquier organización. Basada en el ciclo Planificar - Hacer - Verificar - Actuar, la ISO 14001 especifica los requisitos más importantes para identificar y controlar los aspectos ambientales de su organización.

¿Cuáles son los ***beneficios***?

- Mostrar compromiso con clientes, inversores, trabajadores, público y comunidad.
- Mejorar el control de gastos a través de la reducción de los residuos y la optimización del consumo de energía.
- Reducir las primas de seguros a través de la disminución de incidencias.
- Facilitar la obtención de permisos y autorizaciones.
- Mejorar su calificación para acceder a licitaciones y subvenciones públicas.

MODELO DE UN SISTEMA DE GESTION AMBIENTAL SEGÚN ISO 14001

HST CONSULTORA TÉCNICA

MEJORA CONTINUA

Política Ambiental

Revisión de la Dirección

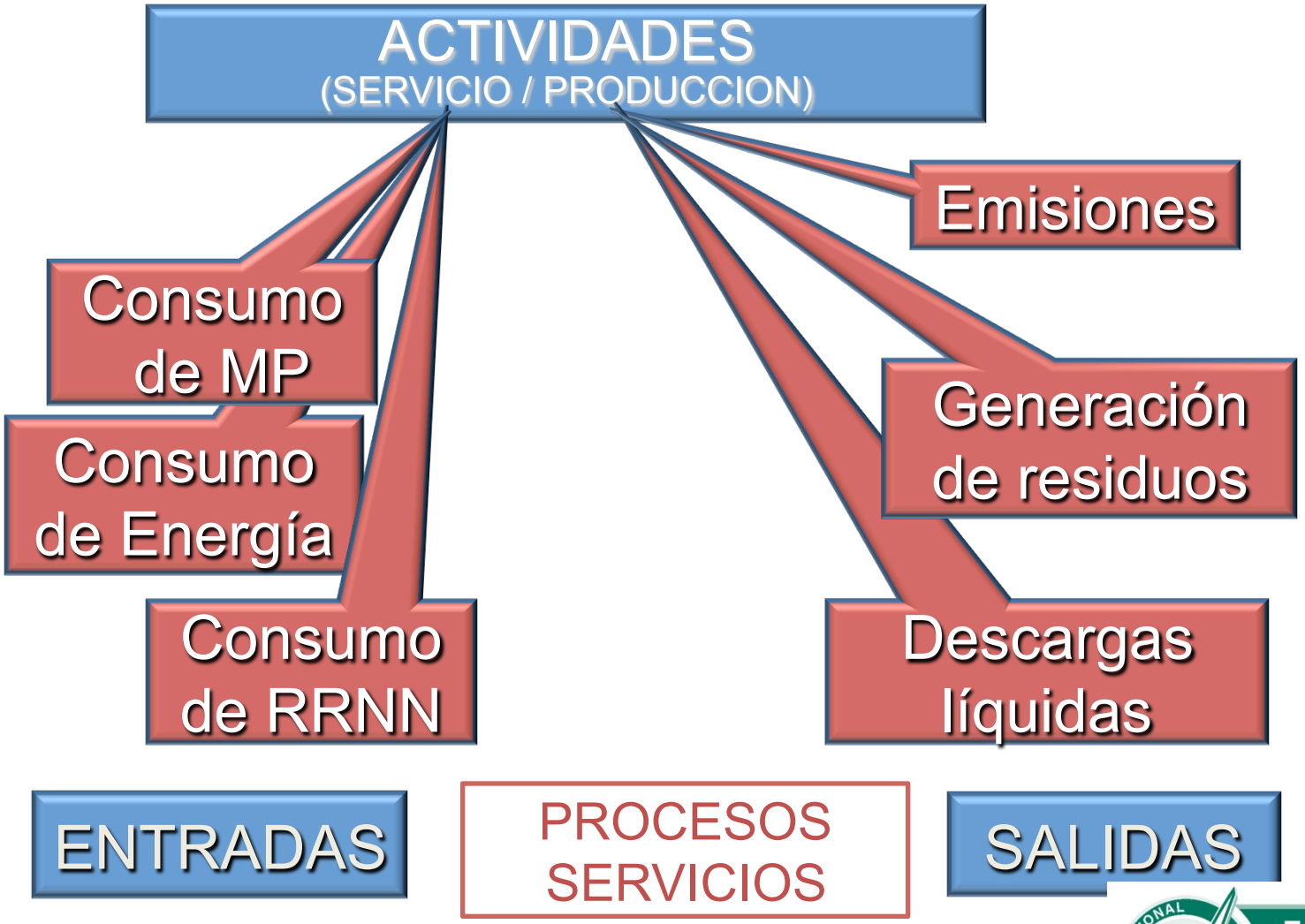
Planificación
- Aspectos Ambientales
- Requisitos Legales y de otro tipo
- Objetivos, Metas y programas

Verificación y Controles
- Seguimiento y Medición
- Evaluación de cumplimento legal
- No conformidades Acciones correctivas y preventivas
- Control de los Registros
- Auditorias del SGA

Implementación y Operación
- Re cursos, funciones responsabilidad y autoridad
- Capacitación, Concienciación y Competencia
- Comunicaciones
- Documentos del SGA
- Control de la Documentación
- Control operacional
- Preparación y respuesta a la emergencia

Entre los aspectos e impactos medioambientales existe una relación de CAUSA – EFECTO

ASPECTO AMBIENTAL (CAUSA)	IMPACTO AMBIENTAL (EFECTO)
Elemento de las actividades productos y servicios la central que puede interactuar con el medio ambiente.	Cualquier cambio en el ambiente como resultado total o parcial de los aspectos ambientales.
Emisiones de la atmósfera	Contaminaciones del aire
Consumo de energía	Disminución de recursos Contaminación


ACTIVIDADES
(SERVICIO / PRODUCCION)
Consumo de MP
Consumo de Energía
Consumo de RRNN
Emisiones
Generación de residuos
Descargas líquidas
ENTRADAS
PROCESOS SERVICIOS
SALIDAS

OBJETO

La Norma Internacional ISO 14001 especifica los *requisitos* que debe cumplir un *sistema de gestión ambiental,* para permitir que cada organización formule su política y sus objetivos teniendo en cuenta los *requisitos legales* y la información relativa a los *impactos ambientales significativos*.

ISO 14001 - *Especificaciones*

- Se aplica a aquellos aspectos ambientales que la organización pueda controlar y sobre los cuales pueda esperarse tenga influencia.
- No establece criterios específicos de desempeño ambiental.
- Todos los requisitos de esta norma están destinados a ser incorporados en un SGA.
- Su extensión depende de la Política ambiental de la organización, naturaleza de actividades y condiciones de operación.

ISO 14001 - *Campo de aplicación*

HST CONSULTORA TÉCNICA

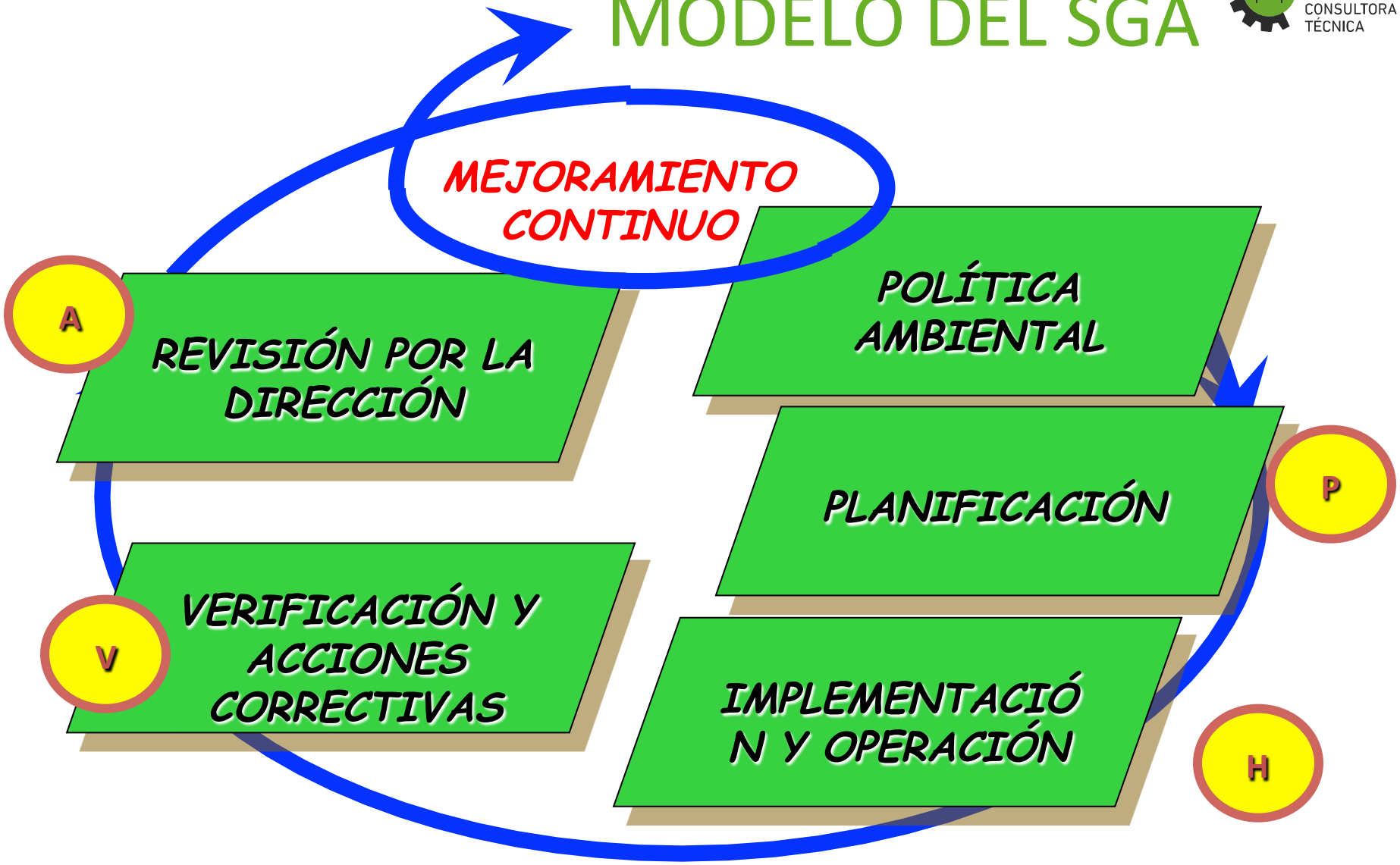
Aplicable a cualquier organización que quiera:

- Implementar, mantener y mejorar un SGA.
- Asegurarse su conformidad con su política ambiental establecida.
- Demostrar conformidad a terceros.
- Solicitar certificación/registro de su SGA por una organización externa.
- Realizar una autodeterminación y una autodeclaración de conformidad con esta norma.

Principios fundamentales de la ***Gestión Ambiental***

- Incluir la gestión ambiental como prioridad.
- Establecer un permanente diálogo con las partes interesadas,
- Identificar los dispositivos y requerimientos legales.
- Comprometerse a emplear prácticas de protección ambiental.
- Ofrecer los recursos financieros y las técnicas apropiadas.
- Evaluar el desempeño ambiental de la empresa.
- Implementar programas permanentes de auditoría del SGA.
- Promover la armonización del SGA con otros sistemas de gestión de la empresa (salud, seguridad, Calidad, finanzas, planeamiento, etc.).

MODELO DEL SGA



MODELO DEL SGA

HST CONSULTORA TÉCNICA

MEJORA CONTINUA

Política Ambiental

Revisión de la Gerencia

Planificación

- Aspectos Ambientales
- Requisitos Legales
- Objetivos y Metas
- Programas de Gestión Ambiental

Verificación y Controles

- Monitoreo y Mediciones
- Acciones correctivas y
- preventivas
- Registros
- Auditorías del SGA

Implementación y Operación

- Estructura y responsabilidad
- Capacitación, Concientización y Competencia
- Comunicaciones
- Documentos del SGA
- Control de la Documentación
- Control operacional
- Preparación y respuesta a la emergencia

INTERNATIONAL CERTIFICATIONS ISO 14001

REVISION AMBIENTAL INICIAL

El ***primer paso*** para cualquier organización que desee contar con un Sistema de Gestión Ambiental, es el de efectuar un diagnóstico respecto del medio ambiente, por medio de una revisión que sirva para detectar y considerar todos los aspectos ambientales de la misma.

- ✓ Identificación y Cumplimiento con la legislación
- ✓ Identificación y Reg. de aspectos e imp. Ambientales
- ✓ Identificación de prácticas ambientales preexistentes
- ✓ Evaluación de incidentes anteriores

Temas clave

POLITICA AMBIENTAL

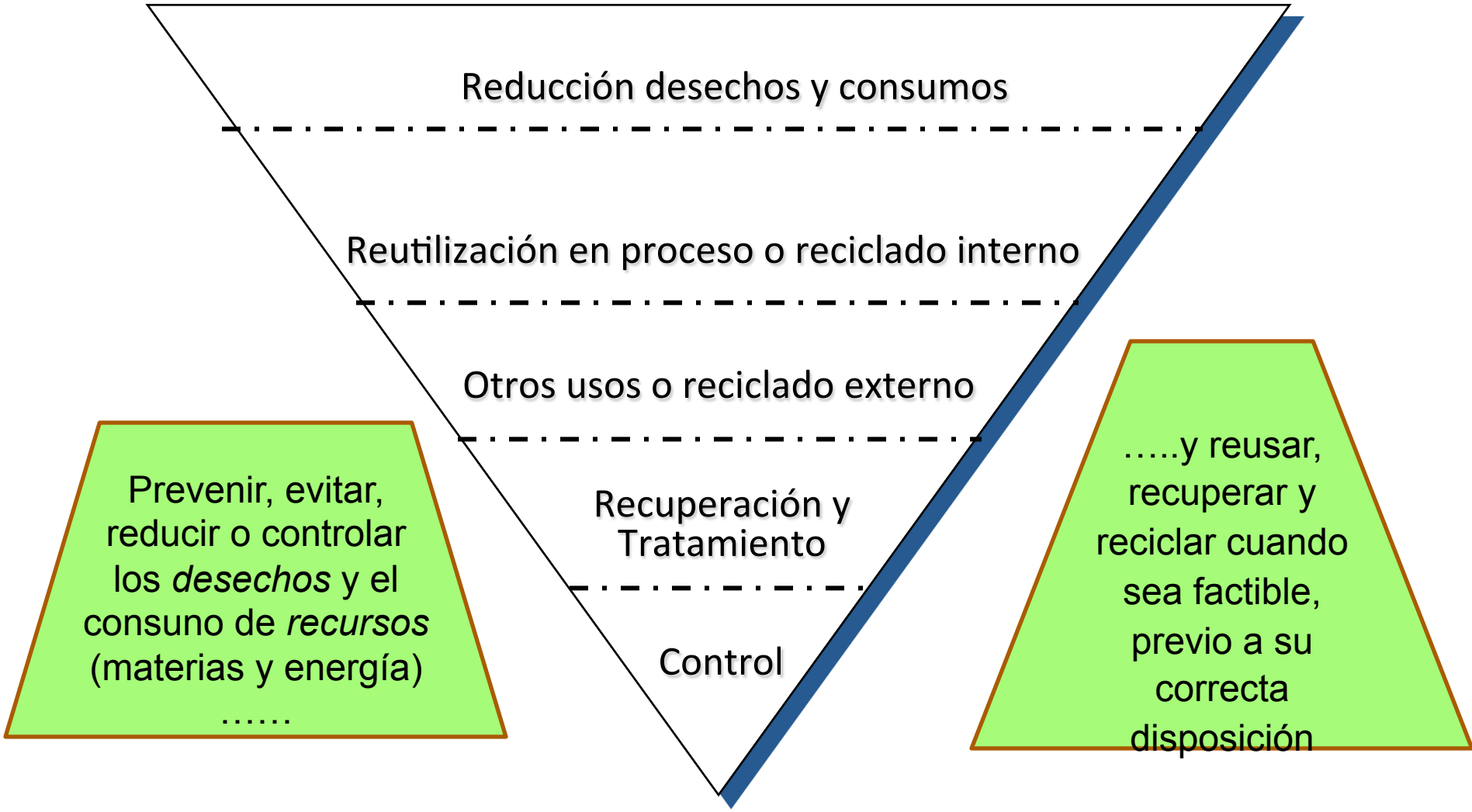
Compromisos básicos

- ✓ Compromiso de cumplimiento legal
- ✓ Compromiso con la prevención de la contaminación
- ✓ Compromiso con la mejora continua

- Documentación y difusión en todos los niveles
- Disponibilidad al público
- Relevancia de sus actividades específicas
- Marco de objetivo y metas

POLITICA AMBIENTAL

Compromiso de prevención



PLANIFICACION

Comprende:

- ✓ La identificación y evaluación de aspectos ambientales
- ✓ La identificación de requisitos legales y de otro tipo
- ✓ El desarrollo de Objetivos y Metas
- ✓ La confección de programas de Gestión para alcanzar los Objetivos y Metas

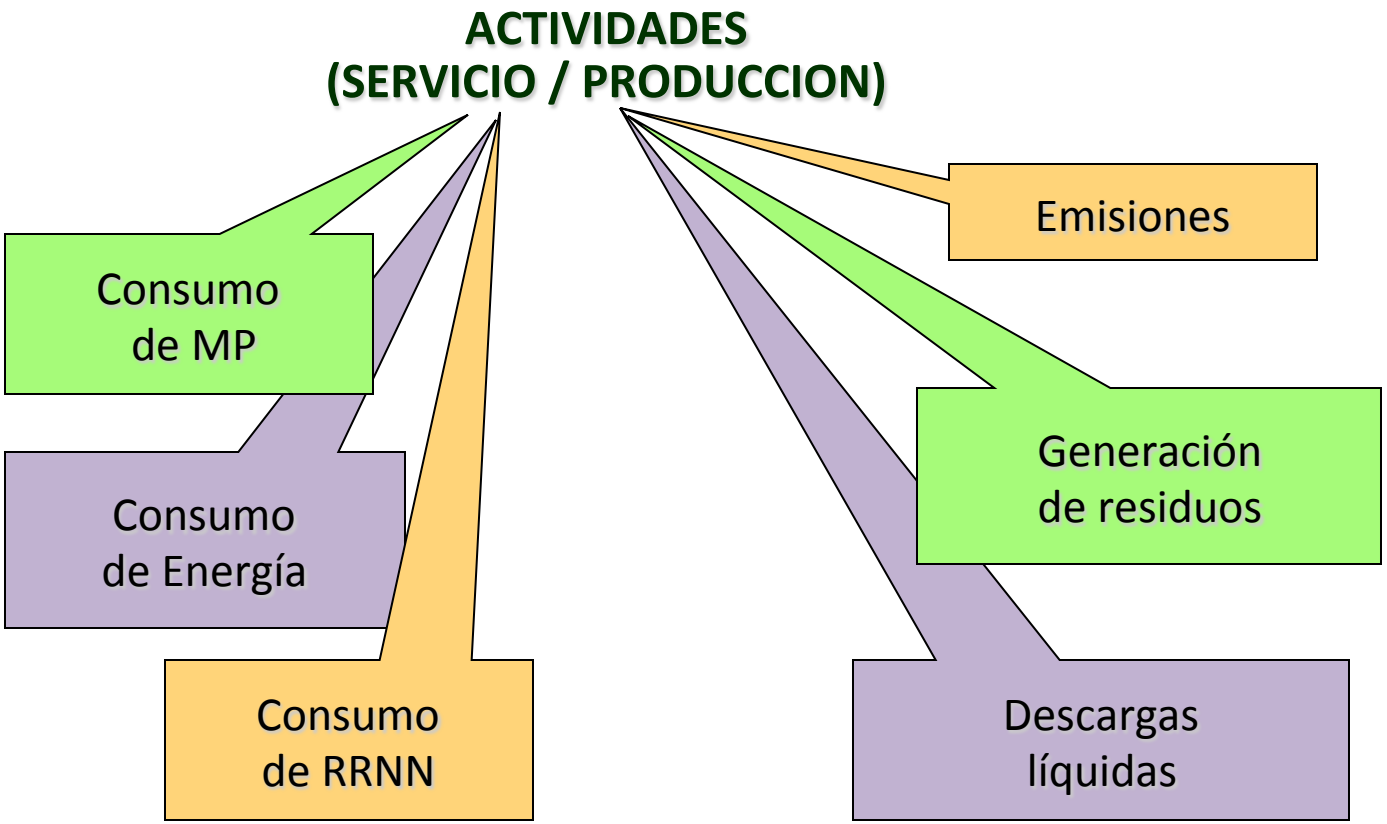
PLANIFICACION

Aspectos ambientales

La Organización debe identificar los *aspectos ambientales de sus actividades, productos o servicios* que pueda controlar y sobre los cuales pueda esperarse que tenga alguna influencia, de modo de determinar aquellos que tengan o puedan tener impactos significativos sobre el medio ambiente.

PLANIFICACION

Identificación de Aspectos ambientales



ENTRADAS → PROCESOS → SALIDAS

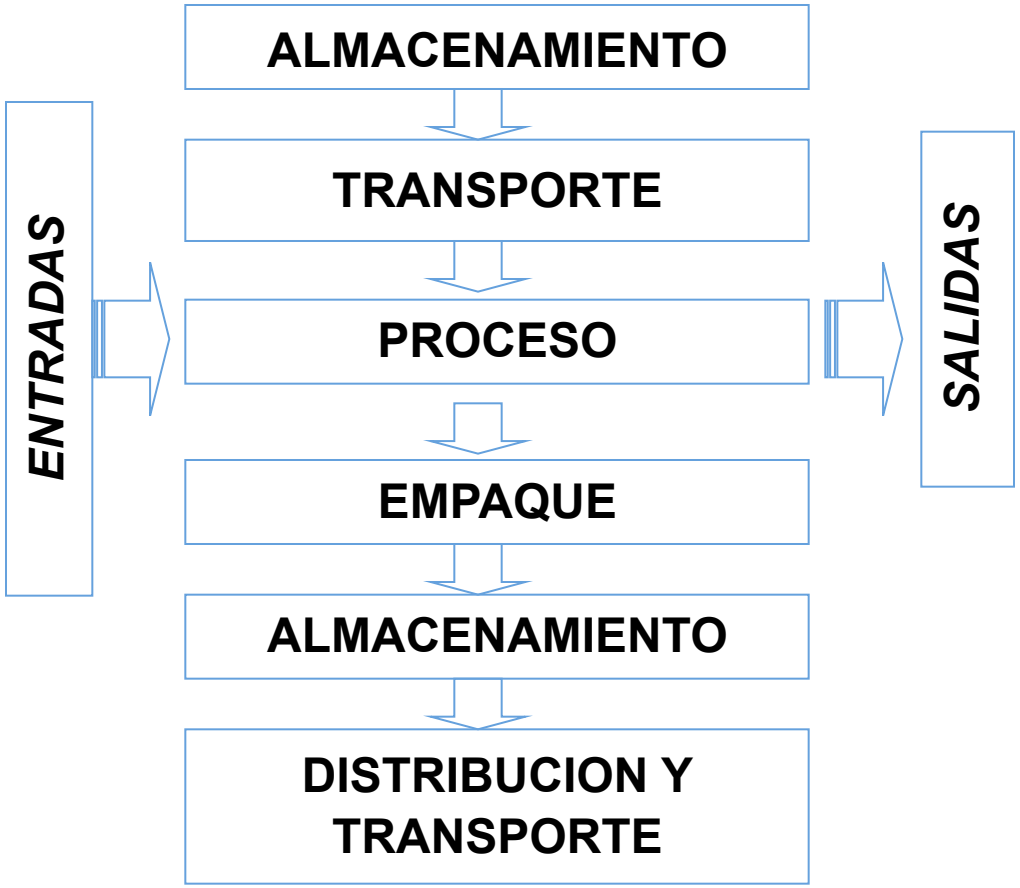
PLANIFICACION

Identificación de Aspectos ambientales

1. Identificar actividades, productos y servicios
2. Identificar aspectos ambientales (esquema de entradas y salidas)
3. Identificar impactos ambientales asociados
4. Evaluar la significancia de los impactos (Criterios)
5. Identificar los aspectos ambientales significativos

PLANIFICACION

Identificación de Aspectos ambientales



- Presentación modular de las actividades de la organización.
- Identificación de los componentes de la cadena por secuencia de pasos lógicos
- Identificación de consumos y corrientes de residuos
- Balances de masa

PLANIFICACION

Clasificación de los Aspectos ambientales

PASADOS → **Pasivos a remediar**

PRESENTES → Gestión preventiva / correctiva

FUTUROS → **Gestión preventiva**

DIRECTOS → controlables

INDIRECTOS → Influenciables

Situaciones NORMALES → Control continuo

Situaciones DE EMERGENCIA → Control prevent

PLANIFICACION

Significancia de los Aspectos / Impactos - Criterios

La organización debe asegurar que los Aspectos vinculados con impactos significativos sean considerados en el establecimiento de objetivos ambientales

La significancia de los aspectos es un concepto relativo: puede ser diferente en cada organización y variar con el cambio de las circunstancias externas.

Escala del impacto, Severidad, Duración del impacto, Probabilidad de ocurrencia , Implicancias legales o reglamentarias, Efectos sobre la Imagen pública

PLANIFICACION

Requisitos Legales

Establecer y mantener procedimientos para registrar todos los requisitos con relación a los Aspectos Ambientales de: ACTIVIDADES, PRODUCTOS Y SERVICIOS

- Los específicos de la actividad
- Los específicos de productos y servicios
- Los específicos de la organización
- Leyes ambientales generales
- Autorizaciones , permisos y licencias

PLANIFICACION

Objetivos y Metas

Se establecen a partir de la Política, como guía del Programa.

- *Los objetivos y metas ambientales estarán documentados, serán coherentes con la Política Ambiental.*
- *Definidos en cada función y nivel pertinentes.*
- *Cuantificables cuando sea posible.*
- *Se considerarán:*
  - *requisitos legales*
  - *aspectos ambientales significativos,*
  - *opciones tecnológicas*
  - *puntos de vista de las partes interesadas.*

PLANIFICACION

Programa de Gestión Ambiental

Incluyen la designación de la responsabilidad por el logro de los objetivos/metas en cada función y nivel, los medios y los plazos para que ellos sean logrados.

Elementos del PG

- *Objetivo del plan estratégico ambiental*
- *Metas asociadas*
- *Acciones a ejecutar*
- *Recursos existentes o nuevos*
- *Responsable*
- *Tiempo de ejecución*

IMPLEMENTACION

Estructura y responsabilidad

Deberán definirse roles, responsabilidades y autoridades para facilitar la gestión ambiental efectiva. plazos para que ellos sean logrados.

- *Proveer los recursos esenciales:*
  ** recursos humanos y destrezas especializadas,*
  ** tecnología*
  ** recursos financieros*
- *Designar uno o más representantes específicos para*
  ** asegurar la implementación y mantenimiento de los requisitos del SGA*
  ** informar sobre el desempeño del SGA*

IMPLEMENTACION

Control operativo

Identificación de operaciones y actividades que estén asociadas a aspectos ambientales significativos.

Se establecerán controles operativos para:

- *Gestionar los ASPECTOS AMBIENTALES SIGNIFICATIVOS.*
- *Asegurar el CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS LEGALES*
- *Alcanzar los objetivos y metas, en particular los relacionados con la PREVENCIÓN DE LA CONTAMINACIÓN*
- *Evitar o minimizar RIESGOS AMBIENTALES*

IMPLEMENTACION

Preparación y respuesta ante emergencias

Procedimientos para enfrentar y responder ante accidentes y situaciones de emergencia y para prevenir y mitigar los impactos ambientales asociados

Pueden incluir consideraciones sobre:

- *Emisiones accidentales a la atmósfera*
- *Descargas accidentales a agua y tierra*
- *Efectos específicos derivados de escapes accidentales*
- *Consecuencias de condiciones de operación anormales*
- *Accidentes y situaciones de emergencia potenciales*

VERIFICACION Y CONTROLES

Mediciones y seguimiento

Medición y seguimiento periódico de las características clave de operaciones y actividades

Metodología

↓

Acciones correctivas y mejoramiento

↓

Confiabilidad de los datos

↓ ↓

Mediciones y seguimiento Operativo

Mediciones y seguimiento del sistema

↓

Cumplimiento legal

VERIFICACION Y CONTROLES

Registros ambientales

- Información sobre leyes y otros requisitos
- Cumplimiento de leyes
- Permisos, licencias y autorizaciones
- Evidencias de cumplimiento de Objetivos y Metas
- Capacitación en temas ambientales
- Resultados de C.O. (mantenimiento, diseño, producción)
- Resultados de calibración de equipos
- Registro de NC, AC Y AP tomadas
- registros de quejas
- informes sobre incidentes
- resultados de auditorías
- Revisiones por la dirección

EJERCICIO *(individual)*

Responda la siguiente pregunta:

¿Describa los aspectos claves para el cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 14001?

HST CONSULTORA TÉCNICA

SISTEMA DE GESTION DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

OHSAS 18001

OBJETIVO DE LA NORMA OHSAS 18001

- Proporcionar a las organizaciones los elementos de un sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional eficaz y que sea posible de integrar con otros requisitos de gestión, de forma de ayudarlas a alcanzar sus objetivos de seguridad y salud ocupacional.

Cumplimiento de la legislación de seguridad y salud ocupacional y de la reglamentación aplicable al sector.

+

Control de los riesgos operacionales que afecten la seguridad y salud de los trabajadores.

=

REQUISITOS DE NORMA OSHAS 18001

¿QUÉ ES UN SISTEMA DE GESTIÓN DE SST?

- Son condiciones y factores que afectan el bienestar de los empleados, contratistas, visitantes y cualquier otra persona en el lugar de trabajo.
- Mejora el desempeño de los negocios y establece una imagen responsable
- Según OHSAS 18001:2007: “Parte del Sistema de Gestión de u organización usado para desarrollar e implementar su política d SST y gestionar sus riesgos de SST”.

La OHSAS 18001 en pocas palabras...

- Controlar los riesgos de SST y mejorar el desempeño.
- Eliminar o minimizar los riesgos para los empleados y otras partes interesadas que puedan estar expuestas a riesgos de SST asociados con sus actividades.
- Poseer una metodología de conducción del ser humano orientada a la SST.
- Requiere la mejora continua de la eficacia de la SST.
- Dirigida a la SST y no esta prevista al bienestar de los empleados, seguridad de los productos y daño a la propiedad.

MODELO DE UN SG DE SYSO SEGÚN OHSAS 18001

MEJORA CONTINUA

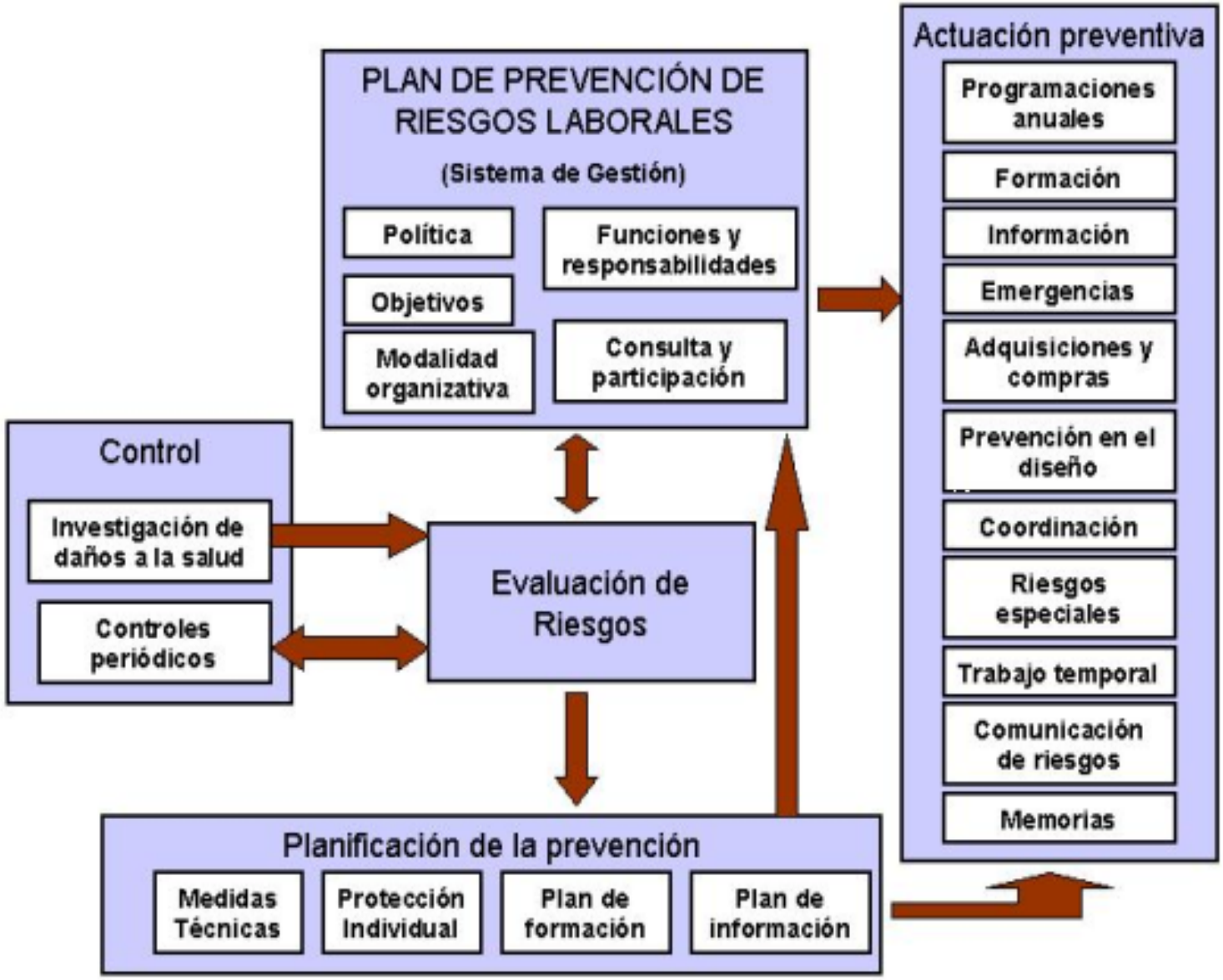
Revisión de la Dirección

Política de SST

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 cumplimento legal
- No conformidades Acciones correctivas y preventivas
- Control de los Registros
- Auditorias del SG de SST

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


PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES
(Sistema de Gestión)
Política
Funciones y responsabilidades
Objetivos
Modalidad organizativa
Consulta y participación
Actuación preventiva
Programaciones anuales
Formación
Información
Emergencias
Adquisiciones y compras
Prevención en el diseño
Coordinación
Riesgos especiales
Trabajo temporal
Comunicación de riesgos
Memorias
Control
Investigación de daños a la salud
Controles periódicos
Evaluación de Riesgos
Planificación de la prevención
Medidas Técnicas
Protección Individual
Plan de formación
Plan de información

IDENTIFICACIÓN DE LOS PELIGROS Y EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS LABORALES

HST CONSULTORA TÉCNICA

1. Identificar actividades, laborales
2. Identificar peligros asociados
3. Evaluar riesgos
4. Valorar la aceptación de los riesgos
5. Controlar los riesgos laborales significativos

OHSAS 18001

REQUISITOS GENERALES

ORGANIZACIÓN → **DEBE**

- Establecer
- Documentar
- Implementar
- Mantener
- Mejorar continuamente

→ **Sistema de Gestión de SST**

DEFINIR Y DOCUMENTAR EL ALCANCE DEL SG DE SST

OHSAS 18001

POLITICA DE SST

La alta Dirección debe definir y autorizar la política de SySO y asegurarse, dentro del alcance definido que:

- Es apropiada a la naturaleza y magnitud de sus riesgos
- Incluye un compromiso de la prevención de lesiones y enfermedades.
- Incluye un compromiso de la mejora continua en la gestión y el desempeño de SySO.
- Incluye el compromiso de cumplir, por lo menos, con los requisitos legales aplicables y con otros requisitos.
  - Debe documentarse, implementarse y mantenerse.
  - Comunicada a todas las personas que trabajan bajo el control de la organización.
  - Está a disposición de las partes interesadas
  - Revisada periódicamente.

PLANIFICACION

HST CONSULTORA TÉCNICA

Planificar el SST

- Disminuir la Probabilidad
- Disminuir la Gravedad

Que se debe hacer	Medidas de Control
Quién lo va a hacer	Personas responsables
Cuando se va a hacer	Programas
Como se va a hacer	Recursos, medios a utilizar
Resultados esperados	Objetivos de desempeño

IDENTIFICACIÓN DINÁMICA DE LOS PELIGROS

OHSAS 18001

IDENTIFICACION DE PELIGROS, ***EVALUACION*** DE RIESGOS Y DETERMINACION DE ***CONTROLES***

HST CONSULTORA TÉCNICA

La Organización debe establecer, implementar y mantener uno o varios Procedimientos para

- Continua identificación de peligros
- Evaluación de riesgos
- Determinación de las medidas de control

Tener en cuenta

- Actividades rutinarias y no rutinarias
- Actividades de todo el personal (incluyendo contratistas y visitas)
- Comportamiento humano, capacidades y otros factores
- Peligros que se originan fuera del sitio de trabajo.
- Infraestructura, equipos y materiales (también los provistos por otros)
- Cambios propuesto o no.
- Modificaciones en el SGSySO (temporarios tb)
- Toda obligación legal, mas allá del sitio de trabajo
- El diseño de áreas de trabajo, máquinas, instalaciones..

OHSAS 18001

IDENTIFICACION DE PELIGROS, ***EVALUACION*** DE RIESGOS Y DETERMINACION DE ***CONTROLES***

Verificar que las MC, tengan en cuenta la reducción de los riesgos

PRIORIDAD

- Eliminación
- Sustitución
- Controles de ingeniería
- Señales, advertencias y/o controles administrativos
- Equipos de protección personal

La organización debe DOCUMENTAR y mantener actualizados los resultados de

La identificación de peligros

Evaluación de riesgos

Determinación de las medidas de control

REQUISITOS LEGALES Y OTROS

- Identificación de requisitos legales aplicables a actividades, productos y servicios:
  - Los específicos de la actividad
  - Los específicos de productos y servicios
  - Los específicos de la organización
  - Leyes de SySO generales
  - Autorizaciones , permisos y licencias
- Actualización de datos: posibles fuentes de información

IDENTIFICAR – EVALUAR OBLIGACIONES - ACTUALIZAR

OBJETIVOS Y PROGRAMAS

La Organización debe establecer y mantener documentados los objetivos de SySO, en cada función y nivel pertinentes dentro de ella.

Cuando establezca y revise los objetivos, se considerarán:

- los requisitos legales y de otro tipo,
- sus riesgos de SySO
- sus opciones tecnológicas y sus requisitos financieros, operativos y empresariales,
- puntos de vista de las partes interesadas.

RECURSOS, ROLES, RESPONSABILIDAD, OBLIGACION DE RENDIR CUENTAS Y AUTORIDAD

HST CONSULTORA TÉCNICA

La dirección debe designar un miembro de la ALTA Dirección con la responsabilidad específica por SST

a) Asegura el establecimiento, la implementación y mantenimiento del SG de SySO de acuerdo con la Norma.

b) Asegurar que se presentan informes a la alta dirección sobre el desempeño del SG de SySO

La identidad del miembro de la Alta Dirección debe estar disponible para todas las personas que trabajen bajo control de la organización

Toda persona que tenga responsabilidad gerencial debe demostrar su compromiso con el mejoramiento continuo del desempeño de SYSO

OHSAS 18001

COMUNICACIÓN, PARTICIPACION Y CONSULTA

- ***Comunicación*** *interna entre los diversos niveles y funciones de la organización*
- *La comunicación con contratistas y otras visitas en el sitios de trabajo*
- *Recibir, documentar y responder a las comunicaciones pertinentes de las partes externas interesadas.*

COMUNICACIÓN, PARTICIPACION Y CONSULTA

- ***Participación*** de los empleados por medio de:
  - ✓ Involucración apropiada en la IP, en la ER y en la determinación de las MC,
  - ✓ Involucración apropiada en la investigación de accidentes, en el desarrollo y revisión de políticas y objetivos de SST,
  - ✓ Su consulta cuando haya cambios que afecten la salud y seguridad en el sitio, su representación en temas de SST.
- Los empleados deben estar informados de su necesidad de participación, incluyendo quién es su representante en SST.
- Consultas con contratistas cuando se introducen cambios que afecten su SST.

CONTROL OPERATIVO

Identificar aquellas operaciones asociadas con los peligros identificados, incluyendo la gestión de los cambios

La organización debe implementar y mantener:

- Controles relacionados con los bienes, equipos y servicios comprados
- Controles relacionados con los contratistas y otras visitas al sitio de trabajo
- Procedimientos documentados para cubrir situaciones en que su ausencia podría causar desviaciones de la política y objetivos de SST
- Criterios operacionales establecidos cuando su ausencia podría causar desviaciones de la política y objetivos de SST

PREPARACION Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS

La organización debe establecer, implementar y mantener procedimiento/s para

- Identificar el potencial de situaciones de emergencia
- Responder a dichas situaciones de emergencia

- Responder a situaciones reales de emergencia y prevenir o mitigar las consecuencias adversas a la SySO
- Tener en cuenta las necesidades de partes interesadas
- Revisar periódicamente los procedimientos. (Simulacros)
- Revisarlos después de una situación real de emergencia

EMERGENCIA: situación indeseable no planificada

INVESTIGACION DE INCIDENTES – NC, AC y AP

Debe registrar, investigar y analizar incidentes con el fin de:

- Determinar las deficiencias de factores que puedan estar causando o contribuyendo a la ocurrencia de incidentes.
- Identificar la necesidad de acciones correctivas
- Identificar oportunidades de acciones preventivas
- Identificar oportunidades de mejora
- Comunicar los resultados de dicha investigación

EJERCICIO *(individual)*

Responda la siguiente pregunta:

¿Describa los aspectos claves para el cumplimiento de los requisitos de la Norma OHSAS 18001?

~~OH&S 18001~~

ISO 45001

HST CONSULTORA TÉCNICA

SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

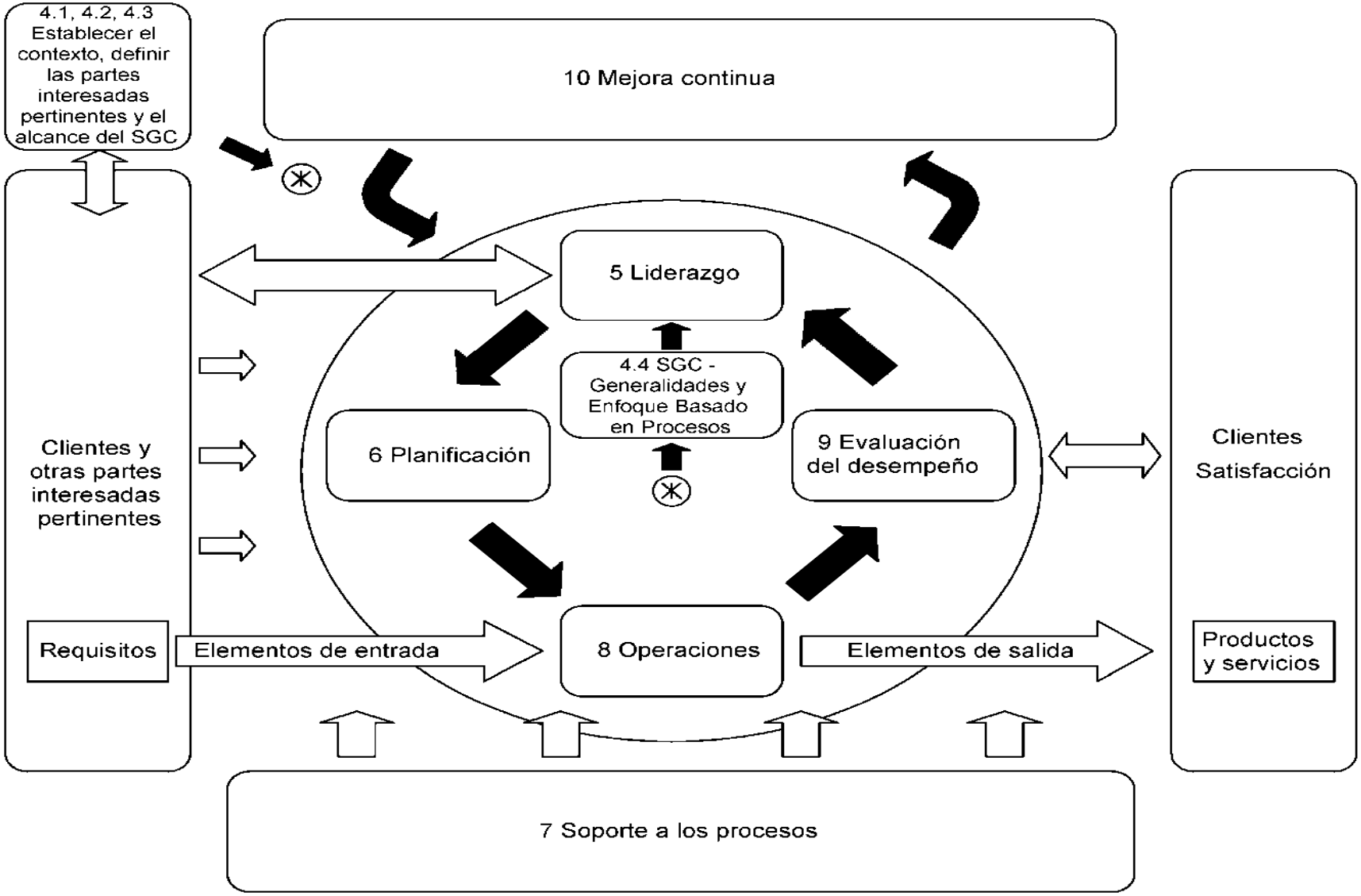
OBJETIVOS

- Actualizar ISO 9001 para reflejar prácticas actuales de gestión
- Mantener el enfoque a procesos
- Cambio mayor desde año 2000
- Mejor conformidad de producto
- Poder integrar otros sistemas de gestión

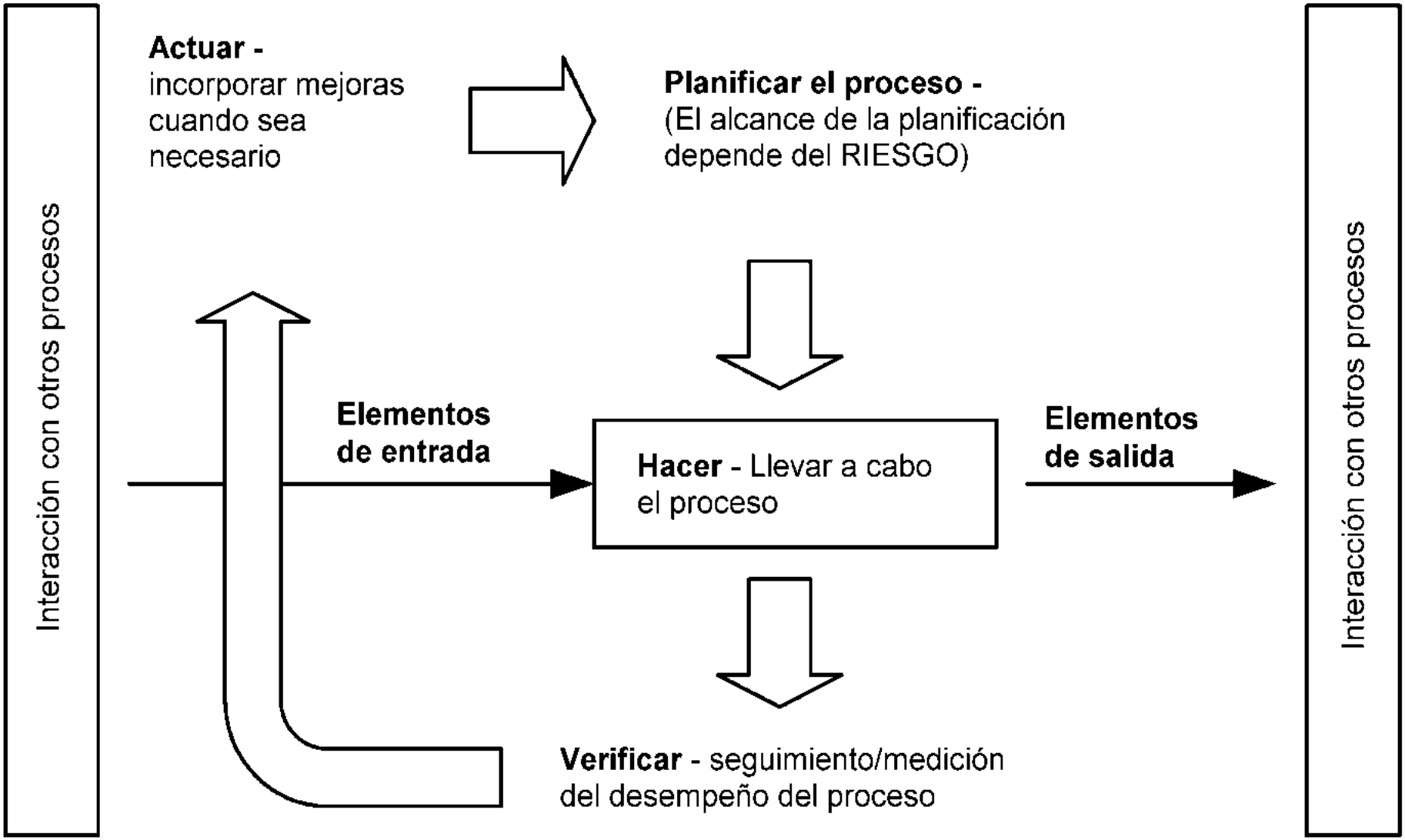
ALINEACIÓN DE NORMAS

- El nuevo enfoque de las normas es alinearlas con la ISO 9001:2015
- ISO 22000, 50001, 30301, 22301, 13485, 14001, 27001, 20121, 18001, 39001
- TODAS LAS NORMAS TENDRAN AHORA UNA ESTRUCTURA DE ALTO NIVEL: 10 REQUISITOS

ISO 9001:2015



CICLO PHVA


Interacción con otros procesos
Actuar - incorporar mejoras cuando sea necesario
Planificar el proceso - (El alcance de la planificación depende del RIESGO)
Elementos de entrada
Hacer - Llevar a cabo el proceso
Elementos de salida
Verificar - seguimiento/medición del desempeño del proceso
Interacción con otros procesos

“Enfoque basado en el riesgo”

- El *riesgo es el efecto de la incertidumbre* sobre un resultado esperado.
- Esta Norma Internacional hace más explícito el *enfoque basado en el riesgo* y lo incorpora a los requisitos para el establecimiento, la implementación, el mantenimiento y la mejora continua del sistema de gestión de la calidad.

ISO 9001
2015
REVISION
www.calidad-gestion.com.ar

ESTRUCTURA DE LA NORMA

ISO 9001:2015

1. ALCANCE
2. REFERENCIAS NORMATIVAS
3. TERMINOS Y DEFINICIONES
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN
5. LIDERAZGO
6. PLANIFICACION
7. SOPORTE
8. OPERACIÓN
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO
10. MEJORA

ISO 9001:2008

1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACION
2. REFERENCIAS NORMATIVAS
3. TERMINOS Y DEFINICIONES
4. SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION
6. GESTION DE LOS RECURSOS
7. REALIZACION DEL PRODUCTO
8. MEDICION, ANALISIS Y MEJORA

Contexto de la Organización

4.1 Conocimiento de la organización y su contexto

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión

4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos

Liderazgo

5.1 Liderazgo y compromiso gerencial

5.2 Política

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

Planificación

6.1 Acciones para tratar riesgos y sus oportunidades

6.2 Objetivos y planificación para alcanzarlos

Soporte

7.1 Recursos

7.2 Competencia

7.3 Toma de conciencia

7.4 Comunicación

7.5 Información documentada

7.5.1 Generalidades

7.5.2 Creación y actualización

7.5.3 Control de información documentada

Operación

8.1 Planificación y control operacional

8.2 Determinación de los requisitos relativos a los productos y servicios

8.3 Diseño de los productos y servicios

8.4 Control de los productos y servicios suministrados externamente

8.5 Producción y prestación del servicio

8.6 Liberación de productos y servicios

8.7 Control de los elementos de salida del proceso, los productos y servicios no conformes

Evaluación del desempeño

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.2 Auditoría interna

9.3 Revisión por la dirección

Mejora continua

10.1 Generalidades

10.2 No conformidades y acción correctiva

10.3 Mejora continua

SISTEMA DE GESTION AMBIENTAL

ISO 14001:2015

¿Por qué está cambiando?

- Los sistemas de gestión ambientales tienen que ser parte de una política de sostenibilidad y responsabilidad social.
- Estos sistemas ayudan a las organizaciones a comprender y optimizar su desempeño ambiental en línea con requisitos legales y otros requisitos externos que también son importantes.
- Una vez que un sistema de gestión ambiental efectivo es parte de los objetivos estratégicos generales del negocio, le ayudará a regular los impactos ambientales internos, externos, directos o indirectos.

ISO 14001:2015

HST CONSULTORA TÉCNICA

El impacto en las organizaciones

- Protección ambiental para el contexto de su negocio.
- Compromiso con el desarrollo sostenible y el uso de los recursos, el cambio climático y la protección de los ecosistemas.
- Identificación de los aspectos ambientales y su evaluación con un enfoque del ciclo de vida: pensar más allá de las áreas propias.
- Objetivos ambientales considerando factores internos y externos, vinculados a programas con sus indicadores.
- Objetivos integrados con los procesos de la compañía.
- Gestión o influencia sobre los procesos aguas arriba y aguas abajo (actividades externalizadas).
- Recoger y proporcionar información sobre el impacto sobre el medioambiente durante el uso y tratamiento de fin de vida del producto, o durante la prestación de sus servicios.

CAMBIOS CLAVES

HST CONSULTORA TÉCNICA

ISO 14001:2015

0. Introducción
1. Alcance
2. Referencias normativas
3. Terminos y definiciones
4. Contexto organización
5. Liderazgo
6. Planificación
7. Soporte
8. Operación
9. Evaluación del desempeño
10. Mejora

ISO 14001:2004

1. Objeto y campo de aplicación
2. Normas para consulta
3. Términos y definiciones
4. Elementos del sistema de gestión ambiental
   - 4.1 Generalidades
   - 4.2 Política ambiental
   - 4.3 Planificación
   - 4.4 Implementación y operación
   - 4.5 Verificación
   - 4.6 Revisión por la dirección

CAMBIOS CLAVES

HST CONSULTORA TÉCNICA

- ***Punto 4, Contexto de la organización***

  Nuevo. Mejor y mayor comprensión estratégica de todos los factores afectados por la forma en que las organizaciones gestionan su responsabilidad ambiental.

- ***Punto 5, Liderazgo***

  Garantizar un mayor compromiso, capacidad de respuesta, soporte activo y retroalimentación desde la alta dirección de la organización. Asegurar que la Dirección posea una visión estratégica, táctica y operacional.

- ***Punto 6, Planificación***

  Planificación de la acción preventiva, en reemplazo de la “parte de actuación” de la norma actual. Se centrará en una mayor concienciación y competencia.

CAMBIOS CLAVES

HST CONSULTORA TÉCNICA

- *Punto 7, Soporte*

  Si bien no ha cambiado en sus formas, será más preceptivo para fomentar la coherencia en toda la organización.

- *Punto 8, Operaciones*

  Se pone mayor énfasis en el concepto de la “cadena de valor” que afecta al sistema de gestión ambiental. Además, analiza cómo las organizaciones controlan los cambios y externalizan procesos específicos.

- *Punto 9, Evaluación del desempeño*

  Es una nueva cláusula que reúne una serie de cláusulas existentes de la versión actual, incluyendo el seguimiento y la medición y la revisión por la dirección.

- *Punto 10, Mejora*

  Se ha sugerido un enfoque más estructurado A pesar de que mantiene el principio de la cláusula actual de no conformidad y acción correctiva, la nueva norma es más detallada en su consideración de no conformidad y la acción necesaria resultante.

SISTEMA DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Puntos claves

- La estructura y la alineación con ISO 14001
- Riesgo
- Los lugares de trabajo
- Personas a las que se aplicarán las OHSMS
- Participación
- Mala salud
- Pequeñas y Medianas Empresas (PYME)

CAMBIOS CLAVES

HST CONSULTORA TÉCNICA

ISO 45001:2016

0. Introducción
1. Alcance
2. Referencias normativas
3. Terminos y definiciones
4. Contexto organización
5. Liderazgo
6. Planificación
7. Soporte / Apoyo
8. Operación
9. Evaluación del desempeño
10. Mejora

OHSAS 18001:2007

1. Objeto y campo de aplicación
2. Normas para consulta
3. Términos y definiciones
4. Elementos del sistema de gestión ambiental
   - 4.1 Generalidades
   - 4.2 Política ambiental
   - 4.3 Planificación
   - 4.4 Implementación y operación
   - 4.5 Verificación
   - 4.6 Revisión por la dirección

Jerarquía de control

a) Eliminar el riesgo;
b) sustitución por materiales menos peligrosos, procesos,
c) operaciones o equipos;
d) utilizar los controles de ingeniería;
e) señalización / advertencias;
f) controles administrativos;
g) equipo de protección personal.

Riesgo

- La organización debería examinar sus riesgos de negocio en el desarrollo de su sistema de gestión y utilizarlo como una herramienta para evitar que se produzca el riesgo.
- Se introduce el "riesgo de los OHSMS siendo ineficaces", así como los riesgos asociados a los peligros.

Lugar de trabajo

- ¿Cuál es el límite de responsabilidad de la organización?
- ¿Qué pasa con: los empleados que trabajan en las instalaciones de un cliente, o que viajan o trabajan desde casa; Alojamiento proporcionado por la organización; los empleados que participan en las actividades de formación de equipos u otras actividades no directamente relacionadas con su trabajo?

Personas involucradas

- Además de tener responsabilidad con el personal, los contratistas y visitantes, ¿qué hay de un sitio que está en un espacio público ó ¿qué pasa con un sitio que produce polvo u otras partículas, radiación, etc? ¿Qué responsabilidad tiene la organización con las personas que pasan por ahí ó para el público en general?

Participación

- Los más cercanos al tema de seguridad deben estar implicados y participar en el establecimiento de políticas OHS y objetivos.
- ¿En qué medida deben participar los contratistas?
- Existe la posibilidad de requerir comités de trabajadores, además de representantes de los trabajadores.

Problemas de salud

- ¿Cuánto énfasis se le da a la prevención en salud?
- ¿Qué hacen las organizaciones para cuidar la salud en las oficinas y en la prestación de servicios?

Problemas de salud y factores humanos

- ¿Hasta dónde debe ir una organización en la evaluación de su cultura de trabajo, la capacidad de un individuo, la personalidad, la percepción del riesgo, etc.?
- ¿Qué tan explícita debe ser si la norma será en términos de la descripción de tales factores humanos?

Pequeñas empresas

- Se volverá a considerar las necesidades de las pequeñas empresas con más detalle.

CURSO

INTRODUCCION A LOS SISTEMAS DE GESTION **DE LA CALIDAD, AMBIENTAL Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**

HST
CONSULTORA
TÉCNICA

info@hstconsultora.com.ar

www.hstconsultora.com.ar