

SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN A TRAVÉS DE LAS NORMAS ISO

ING. CARLOS ALBERTO DE GRACIA NÚÑEZ M. ENG.
AUDITOR LÍDER ISO 9001, ISO 14001 E ISO 45001
SENIOR MEMBER – AMERICAN SOCIETY FOR
QUALITY ASQ

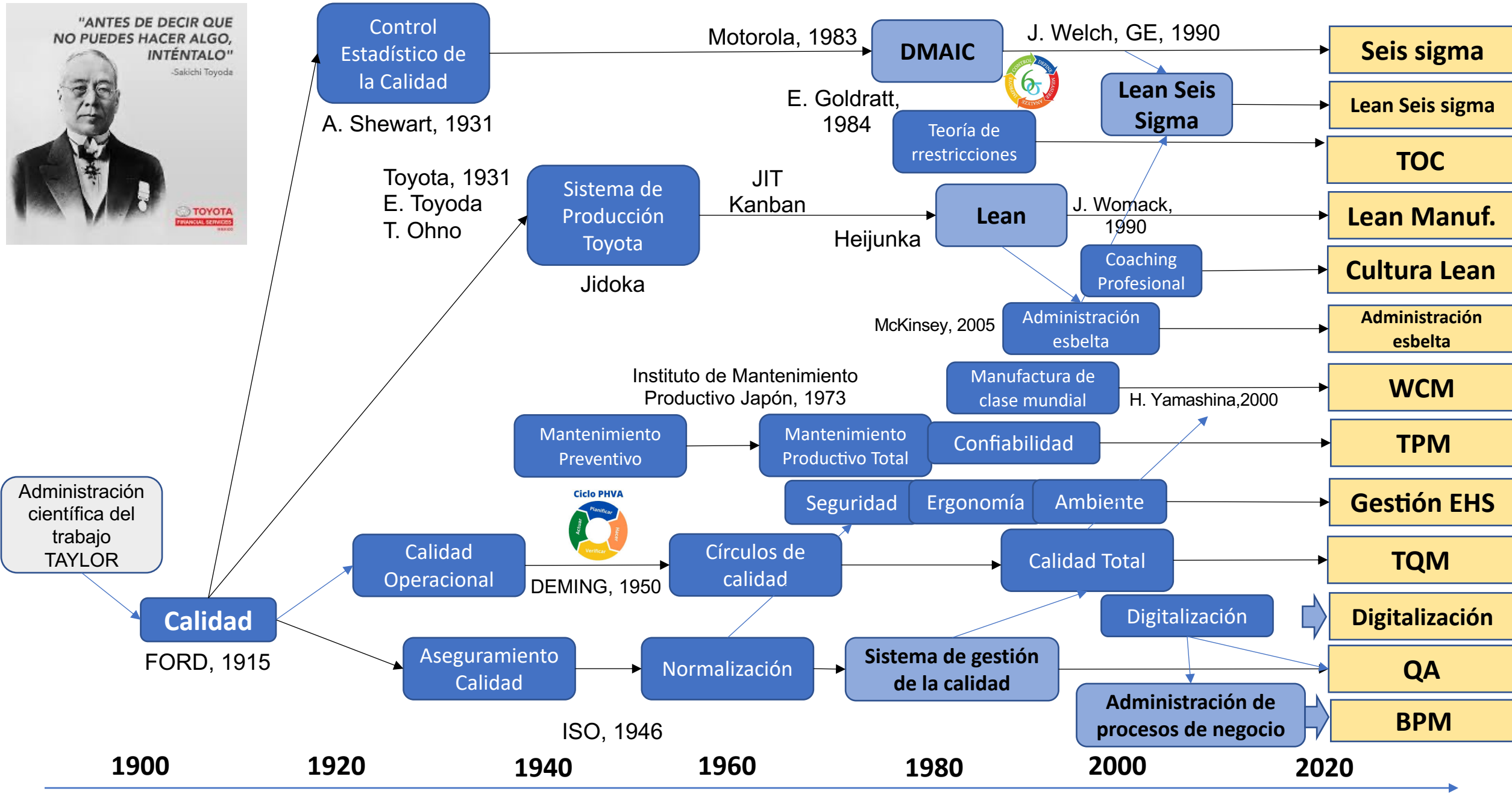






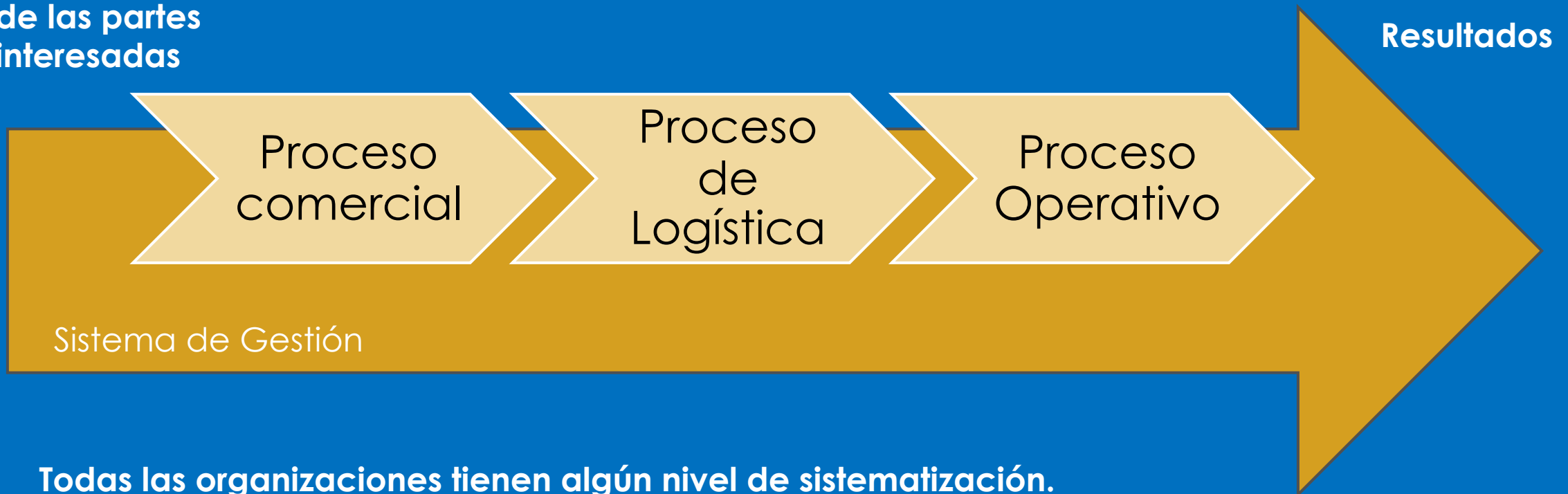
“
La calidad nunca es un accidente;
siempre es el resultado de un esfuerzo
de la inteligencia.

— John Ruskin —
”



¿QUÉ ES UN SISTEMA? ¿QUÉ ES UN ENFOQUE SISTEMICO?

Necesidades
y expectativas
de las partes
interesadas



Sistema de Gestión

Todas las organizaciones tienen algún nivel de sistematización.

Propósito de la
organización



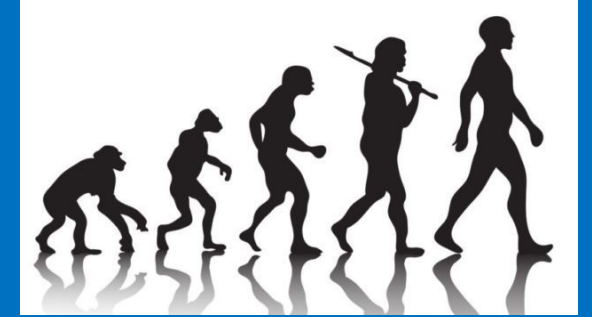
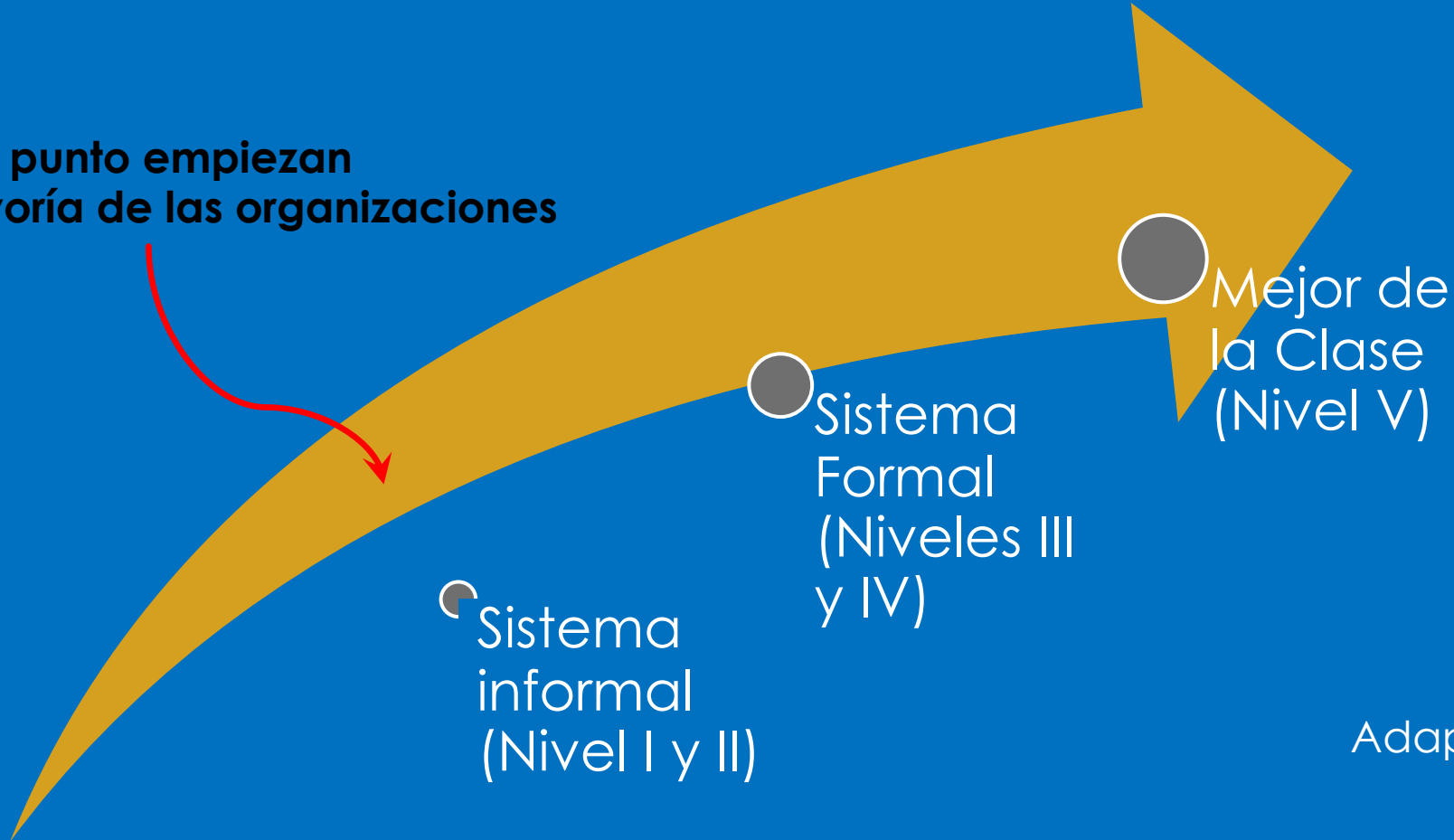
ANTES Y DESPUÉS DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN

ANTES	DESPUES (HOY DÍA)
El sistema pertenece a un área o departamento	El sistema es de la organización
Liderazgo del gestor	Liderazgo de la alta dirección
Sistema es igual a documentos.	Sistema es igual a procesos que son gestionados según el modelo P-H-V-A
El fin es la certificación	El sistema es continuo y su propósito central es generar resultados, incluyendo aquellos que impactan el negocio
La auditoría se enfoca en ver que se cumplan los procedimientos	La auditoría se enfoca en los procesos y en su capacidad para producir resultados
Sistema burocrático	Sistema aprovecha herramientas existentes para hacer más eficiente los procesos



CUÁLES SON LAS ETAPAS EN LA EVOLUCIÓN DE UN SISTEMA?

En este punto empiezan
La mayoría de las organizaciones



Adaptado de ISO 9004



UN SISTEMA DE PROCESOS QUE SON GESTIONADOS DE MANERA SISTEMÁTICA PARA ALCANZAR EL PROPÓSITO DE LA ORGANIZACIÓN

Procesos estratégicos

Procesos operativas

Procesos de apoyo

Estos procesos deben ser determinados para cada modelo de gestión según sea el contexto de la organización, aunque similares son diferentes porque forman parte de la naturaleza de cada negocio



¿QUÉ ES UN PROCESO?

Controles

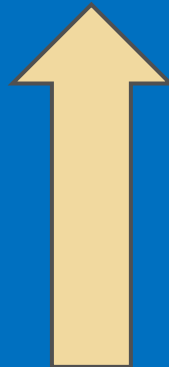
Riesgos u oportunidades
Controles operacionales
Seguimiento y medición
Análisis de datos
Validación de procesos



Entradas
(Requisitos)

Proceso
(actividades)

Salidas
(Requisitos)



Personas
Máquinas o herramientas
Sistemas de información
Infraestructura
Conocimiento
Recursos de seguimiento y medición

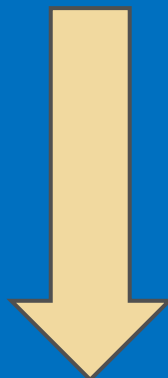
Recursos



¿QUÉ ES UN PROCESO?

Controles

- Calidad enfoque en el producto o servicio
- Ambiente en el control de los aspectos
- SST en el control de los peligros
- Carbono neutralidad en el control de las GEIs



Entradas
(Requisitos)

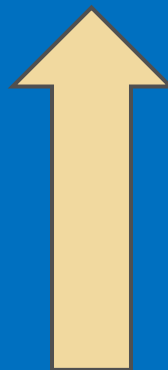
Proceso
(actividades)

Salidas
(Requisitos)

CLIENTES



ISO 9001 ver. 2015
ISO 14001 ver. 2015
ISO 45001 ver. 2018
ISO 14064 ver. 2006



Recursos



GESTIÓN INTEGRADA (PAS 99)

Ambiente



C-
Neutralidad



Calidad

Seguridad
y Salud



Un solo sistema

Objetivos de la
Organización

Sistema Integrado de Gestión



¿QUÉ SON LAS NORMAS DE SISTEMAS DE GESTIÓN?

- LA ADOPCIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ES UNA **DECISIÓN ESTRATÉGICA** PARA UNA ORGANIZACIÓN QUE LE PUEDE AYUDAR A **MEJORAR SU DESEMPEÑO GLOBAL** Y PROPORCIONAR UNA **BASE SÓLIDA PARA LAS INICIATIVAS** DE DESARROLLO SOSTENIBLE.
- NO ES LA INTENCIÓN DE ESTA NORMA INTERNACIONAL PRESUPONER LA NECESIDAD DE:
 - UNIFORMIDAD EN LA ESTRUCTURA DE LOS DISTINTOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD;
 - ALINEACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN A LA ESTRUCTURA DE LOS CAPÍTULOS DE ESTA NORMA INTERNACIONAL;
 - UTILIZACIÓN DE LA TERMINOLOGÍA ESPECÍFICA DE ESTA NORMA INTERNACIONAL DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN.



LAS NORMAS SON UNA FUENTE DE BUENAS PRÁCTICAS PARA ENRIQUECER EL DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y MEJORA DE LOS PROCESOS

Norma	Título
ISO 9001 ver. 2015	Sistema de Gestión de la Calidad
ISO 14001 ver. 2015	Sistema de Gestión Ambiental
ISO 45001 ver. 2018	Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud Ocupacional
PN INTE 12-01-06	Norma para demostrar la Carbono Neutralidad
ISO 22310	Sistema de Gestión de la Continuidad de Negocio
ISO 50001	Sistema de Gestión de la Energía
ISO 27001	Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información

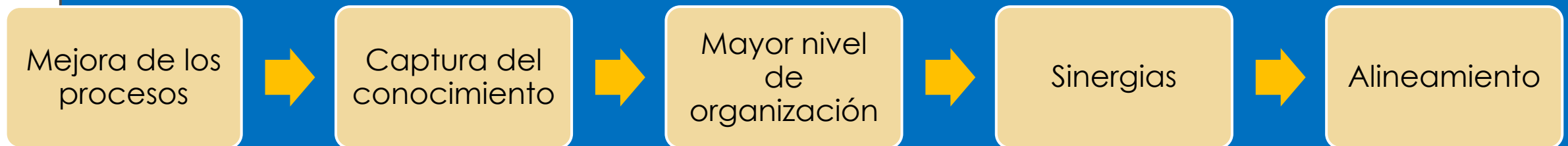
NOTA: Hay otras normas para sistemas de gestión y para sectores específicos



BENEFICIOS

- a) la capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;
- b) facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente;
- c) abordar los riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y objetivos;
- d) la capacidad de demostrar la conformidad con requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados.

Tomado de ISO 9001 ver. 2015



¿CLAVES PARA IMPLEMENTAR UN BUEN SISTEMA?

Definir claramente el propósito de la implementación

Enfocarse en el alineamiento del sistema con el negocio y el marco estratégico de la organización. Enfoque de valor.

Tomarse un tiempo para plantar un sistema acorde a la organización. No copiar un sistema de otra organización.

Pensar en gestores de procesos antes que en gestores de documentos. Menos mecanicismo, más pensamiento.

Un sistema es un proceso continuo. No haga un plan de implementación, haga un plan de mejora. Atrévase a ir más lejos.



¿CÓMO INTERIORIZAR EL SISTEMA?



Enfoque en las personas

- Integrar al personal clave en el diseño del sistema de gestión
- Suministrar los conocimientos para apoyar la implementación



Enfoque en los procesos

- Diseñar los procesos acorde a las necesidades de la organización
- Hacer énfasis en la gestión de procesos e implicar al personal



Enfoque en los resultados y creación de valor

- Crear metas y acciones para alcanzarlas
- Compartir los resultados e implicar en las acciones al personal



• ING. CARLOS ALBERTO DE GRACIA NÚÑEZ M. ENG.

• CARLOSALBERTO.DEGRACIA@QESSINC.COM

• (506) 8381-6826

• SAN JOSÉ, COSTA RICA, AMÉRICA CENTRAL

• ESTAMOS PARA SERVIRLE.

