

“CALIDAD Y SU INTEGRACION CON SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL, MEDIO AMBIENTE Y RESPONSABILIDAD SOCIAL”

Autor: Ing. Juan Carlos Negro

Empresa: Bureau Veritas Argentina S.A.

Introducción

Los procesos Industriales y, particularmente, los relacionados a las actividades de Producción y Distribución en la industria del Petróleo y Gas, conducen a asumir riesgos altos producto de muy variadas actividades de diferentes grados de probabilidad de ocurrencia y severidad. Los Sistemas de Gestión Integrados, fundamentados en normas Internacionales universalmente reconocidas y aceptadas, proporcionan una verdadera opción para instrumentar un excelente control de todas esas actividades e inclusive la posibilidad de ejecutar las correcciones necesarias, para encauzar cualquier desviación que pudiera ocurrir. La transformación de una Cultura Reactiva en una eminentemente Preventiva es totalmente posible y los Sistemas de Gestión Integrada son el factor clave del éxito.

1. Sistemas Integrados de Gestión

Las organizaciones deben hacer un esfuerzo significativo para adaptarse rápidamente a las nuevas reglas del mercado para seguir siendo competitivas y eficientes en los mercados en los que se desenvuelven, sujetos inevitablemente al proceso de globalización. Estos factores determinan que se estén produciendo modificaciones sustanciales en la cultura empresarial.

Así, han aparecido los nuevos enfoques de gestión como la mejora continua de productos, procesos y de todos los sistemas, el liderazgo de directivos y mandos, la gestión por valores para el desarrollo de políticas que den respuesta a todos las partes interesadas, clientes, trabajadores, proveedores y la propia sociedad.

Existen actualmente varios modelos de gestión que las empresas están adoptando como referencias para que sus organizaciones se encaminen hacia lo que se denomina la Excelencia.

Toda organización está constituida por sistemas o subsistemas que interactúan entre sí pero que, a su vez, deben estar vinculados adecuadamente e interrelacionarse activamente.

La adecuada concatenación e interrelación de los diversos sistemas hará que cada organización particular cumpla eficazmente con la misión para la cual se concibió.

Cuando se constituye un sistema existen tres opciones:

“CALIDAD Y SU INTEGRACION CON SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL, MEDIO AMBIENTE Y RESPONSABILIDAD SOCIAL”

- a) dejar que el sistema opere por sí solo y no prever las fallas que pueda llegar a tener,
- b) dejar que el sistema opere por sí solo y prever las fallas que pueda llegar a tener
- c) ajustarlo y adaptarlo constantemente, auto sostenido.

La tercera opción es la que se ha seleccionado en los Modelos de Gestión aplicables en el marco de las normas ISO de la familia 9000 – Calidad; de la familia 14000 - Medio Ambiente; las normas OSHAS 18000 – Seguridad y Salud Ocupacional y SA 8000 - Responsabilidad Social.

En el caso de los Sistemas Integrados de Gestión la meta fundamental es lograr eficiencia en todos los aspectos relacionados con la Organización.

2. Aspectos comunes a los diferentes Sistemas

Todos los sistemas a los que se hará referencia tienen una serie de aspectos en común que son aquellos que permiten estudiarlos en forma uniforme y que permiten integrarlos a los efectos de su gestión.

Estos aspectos son, entre otros:

- establecer una política
- fijar objetivos definir responsabilidades y autoridades
- establecer los procesos claves
- efectuar la documentación de los procesos, actividades o tareas a realizar y mantener dicha documentación controlada
- planificar las actividades y tareas a llevar a cabo para lograr los objetivos
- efectuar mediciones y seguimiento o monitoreo de procesos, actividades y tareas
- llevar registros como evidencia de las actividades ejecutadas y controlar la gestión de los mismos
- tomar acciones para controlar aquellos resultados o procesos que no satisfacen las especificaciones
- tener prevista la toma de acciones correctivas y preventivas cuando alguna situación no funciona de acuerdo a lo planificado
- efectuar la evaluación del desempeño del sistema a través de auditorias o monitoreos continuados
- revisar el sistema en forma periódica por parte de la Dirección.

“CALIDAD Y SU INTEGRACION CON SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL, MEDIO AMBIENTE Y RESPONSABILIDAD SOCIAL”

3. Principios Comunes de un Sistema de Gestión Integrado

Estos principios son:

1. **La cultura empresarial.** La identificación de una forma de ser de la empresa, que se manifiesta en las formas de actuación ante los problemas y oportunidades de gestión y adaptación a los cambios y requerimientos de orden exterior e interior, que son interiorizados en forma de creencias y talentos colectivos que se transmiten y se enseñan a los nuevos miembros como una manera de pensar, vivir y actuar.
2. **Organización enfocada a las partes interesadas,** que se convierten en una finalidad básica. Por ello las organizaciones se integran de diversas formas con las partes interesadas y, en consecuencia, deben cumplir con los requisitos de las mismas.
3. **Involucramiento de la gente.** La gente es la esencia de una organización y su compromiso e involucramiento completo permite alcanzar a través de sus competencias y de su experiencia un mejor beneficio el uso de sus competencias y de su experiencia para el beneficio de la organización.
4. **Liderazgo.** Como resultado de lo anterior dentro de la organización la Dirección de la misma debe crear las condiciones para hacer que la gente participe activamente y proactivamente en el logro de los objetivos de la organización.
5. **Enfoque basado en eventos.** Todos los resultados deseados se logran más eficientemente cuando los recursos y las actividades de la organización se estructuran, se gestionan y se conducen como eventos. Que en una simplificación se corresponde con lo que llamamos procesos en los sistemas de calidad “Procesos en los Sistemas de Gestión de la Calidad”.
6. **Aplicación de la concepción de sistemas a la gestión.** Consiste en la identificación la comprensión y la gestión de una red de eventos interrelacionados para maximizar la eficacia y la eficiencia de la organización.
7. **Mejora continua.** El mejoramiento continuo de su desempeño global es un objetivo permanente de todas las organizaciones.
8. **Enfoque basado en los hechos para la toma de decisiones.** Las decisiones y las acciones deben basarse en el análisis de los resultados, de los datos para lograr una optimización de la información que permite tomar decisiones con el menor nivel de incertidumbre.
9. **Relaciones mutuamente beneficiosas con los asociados.** Las relaciones muy beneficiosas con los asociados deben establecerse para resaltar la ventaja competitiva de todas las partes interesadas.

4. Estructura de los Sistemas de Gestión

Podemos entender como estructura de un **Sistema Integrado de Gestión** lo que cada Norma aporta a su contenido. En este contexto podemos citar cada una en particular:

“CALIDAD Y SU INTEGRACION CON SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL, MEDIO AMBIENTE Y RESPONSABILIDAD SOCIAL”

Por un lado la serie de normas ISO 9000:2000 que identifica ocho principios de gestión de la calidad para conducir a la organización hacia una mejora del desempeño:

- Enfoque al cliente
- Liderazgo
- Participación del personal
- Enfoque basado en procesos
- Enfoque de sistema para la gestión
- Mejora continua
- Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones
- Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor

Por su parte, las normas ISO 14000 de Gestión Ambiental, desarrolladas a semejanza de las primeras en las que el objetivo fundamental de la gestión ambiental, es la prevención de la contaminación. Para ello, la organización buscará conseguir la reducción y el control de los contaminantes, utilizando la sustitución de materiales, su tratamiento, su reciclado, los cambios en los procesos y el uso eficiente de recursos (energía, agua, aire).

Figura 1



El sistema de gestión ambiental va a comprometer a la organización a:

“CALIDAD Y SU INTEGRACION CON SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL, MEDIO AMBIENTE Y RESPONSABILIDAD SOCIAL”

- La identificación de los requisitos legales y los impactos ambientales asociados a las actividades, productos y servicios de la empresa.
- La definición clara de las responsabilidades de la Dirección y de todo el personal en la protección ambiental.
- La planificación ambiental en todo el ciclo de vida del producto y del proceso.
- El establecimiento de un sistema que permita alcanzar los objetivos ambientales definidos.
- El fomento del establecimiento de un sistema de gestión ambiental por parte de proveedores y contratistas.
- La evaluación de los resultados ambientales sobre la base de la política y los objetivos especificados.

Por su parte, la OHSAS 18000 nos insertan en el ámbito laboral y ascendencia sobre las personas; su incumbencia en los procesos productivos y su directa relación con los costos por accidentología y su repercusión en las calificaciones con la Aseguradoras de Riesgo del Trabajo (ART).

En este contexto, podemos citar que la siniestralidad existente en el ámbito laboral demuestra que la prevención de riesgos laborales no se reduce al cumplimiento de un conjunto de obligaciones básicas derivadas de la legislación existente en materia de seguridad e higiene en el trabajo sino que es necesario crear un sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional.

El nuevo marco sobre la prevención de riesgos laborales, inspirado en principios básicos de calidad, como la mejora continua y la integración de la acción preventiva en las políticas empresariales, es una necesidad para dar respuesta a los requerimientos que la persona tiene en su ámbito laboral, garantizándole unas condiciones de trabajo dignas, y potenciando su desarrollo profesional y humano a través del propio trabajo.

Podemos afirmar que Calidad y Seguridad y Salud Ocupacional son dos caras de la misma moneda.

Veamos a continuación los principios esenciales que permiten entender las profundas coincidencias entre ambos sistemas lo que demuestra que la mejora de las condiciones de trabajo, con la participación y compromiso de los trabajadores mejora continuamente la calidad, creando el clima laboral de confianza mutua que ofrece toda inversión en lo humano, evidenciando que la calidad y la productividad se implementan con ellos.

“CALIDAD Y SU INTEGRACION CON SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL, MEDIO AMBIENTE Y RESPONSABILIDAD SOCIAL”

- La prevención y la calidad comienzan por la Dirección. Sólo si la Dirección está comprometida, y este compromiso se demuestra con hechos y con el ejemplo se alcanzará el éxito.
- La prevención y la calidad son un proyecto permanente. Los objetivos y metas no pueden ser estáticas pues los sistemas tienen su fundamento en un proceso de mejora continua.
- La prevención y la calidad se basan fundamentalmente en la actuación preventiva y no en la acción reparadora. La prioridad es actuar antes que ocurran las fallas en lugar de controlar los resultados.
- Tanto los criterios preventivos de los riesgos laborales como los de calidad han de aplicarse en todas las fases del ciclo de vida de los productos y en todas las etapas de los procesos productivos. Es necesario prevenir fallas en las condiciones normales como anormales que se puedan presentar.
- La seguridad y salud laboral y la calidad deben ser medidas. Sólo seremos eficaces si somos capaces de medir y evaluar la situación en la que estamos y analizar cual es la evolución. En ambas áreas las técnicas de evaluación son similares.
- La prevención de riesgos laborales y la calidad son tarea y responsabilidad de todos en la organización. Sólo con su integración en la estructura de la empresa se alcanzarán los objetivos y metas y la mejora del desempeño.
- El resultado óptimo de prevención de riesgos laborales y calidad se logra mediante la formación, ésta ayuda a lograr aptitudes y actitudes que garanticen comportamientos fiables y positivos para los sistemas.

**“CALIDAD Y SU INTEGRACION CON SEGURIDAD Y
SALUD OCUPACIONAL, MEDIO AMBIENTE Y
RESPONSABILIDAD SOCIAL”**



Figura 2

En lo referente a la Norma SA 8000 de Responsabilidad Social tiene por objetivo contribuir a evitar el dumping social y el desarrollo de empresas que no cumplan las Convenciones de las Naciones Unidas y la O.I.T. en relación a los derechos humanos, condiciones laborales y discriminación, y es perfectamente compatible e integrable con la gestión de la calidad, del ambiente y muy especialmente con la gestión de la seguridad y salud laboral.

El objetivo de la SA 8000 entre otros es el de:

- Mejorar las condiciones laborales a nivel global
- Proveer un estándar universal para ser usado en cualquier empresa, en cualquier sector económico, en cualquier parte del mundo

“CALIDAD Y SU INTEGRACION CON SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL, MEDIO AMBIENTE Y RESPONSABILIDAD SOCIAL”

- Proveer un incentivo que beneficia a las empresas y a los consumidores a través de una estrategia multi sectorial
- Facilitar la colaboración entre empleadores, trabajadores, y organizaciones de la sociedad civil.

Esta Norma conduce a la organización en la gestión basada en la mejora continua de sus actividades dentro de un marco laboral que respete, apoye y nunca auspicie comportamientos en función de la diferencia de razas, origen nacional, religión, discapacidad, afiliación política, orientación sexual, que respete los derechos de sus empleados en materia sindical, facilitando los instrumentos necesarios para que el personal pueda negociar colectivamente, que respete la edad mínima para acceso al trabajo y que no utilice medidas disciplinarias basadas en castigos corporales, coerción mental o física, de deducción de salario y que se establezcan contratos y salarios y por supuesto horarios (incluyendo horas extras) de acuerdo con la legislación vigente. Además es un punto importante es la interacción con los Proveedores y Subcontratistas para obtener el compromiso de acatar los requerimientos de la norma SA 8000 y trabajar en forma conjunta. Por otro lado la Norma tiene su aspecto de Planeamiento, Aplicación y Gestión a través de herramientas como la identificación de problemas, acciones correctivas; comunicación externa, entre otros.

Esta norma supone un modelo para aquellas empresas de carácter multinacional que además de sus actividades en el mundo occidental, externalicen sus operaciones, contraten, subcontraten o compren sus productos o materia prima y/o servicios a empresas de países donde el respeto a los derechos humanos no está garantizado o se quiera tener una mayor seguridad en cuanto al respeto de los derechos humanos.

En la **figura 3** vemos el modelo de mejora continua del Sistema de Gestión Integrado que es común a los cuatro sistemas de gestión descritos anteriormente.

“CALIDAD Y SU INTEGRACION CON SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL, MEDIO AMBIENTE Y RESPONSABILIDAD SOCIAL”



Figura 3

Desarrollo.

El proceso debería alcanzar la máxima sinergia cuando los sistemas se diseñan y se desarrollan de una manera conjunta desde el inicio, bajo una perspectiva global e interdisciplinaria y con una integración igualitaria, aportando cada uno sus peculiaridades. El proceso de integración, aparte de tener en cuenta las características de cada empresa y su situación respecto a los citados sistemas, por su propia dinámica, debería ser planteado con una estrategia acertada.

La integración de sistemas de gestión, debería afrontarse no por adición, manteniendo estructuras similares en paralelo, una para cada ámbito, sino integrando realmente y unificando políticas, objetivos y metas y criterios de actuación.

Entre los beneficios de implementar un sistema de gestión integrado encontramos una base común para la gestión de los negocios, la simplificación del manejo de la documentación necesaria, disminución del costo de certificación y la realización de auditorías simultáneas de los sistemas implementados.

“CALIDAD Y SU INTEGRACION CON SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL, MEDIO AMBIENTE Y RESPONSABILIDAD SOCIAL”

Integración documental de un Sistema de Gestión Integrado

Resulta fundamental la unificación del sistema de gestión documental de la empresa. Esta será una herramienta básica de integración de los sistemas y de la efectividad en su aplicación, ya que la coexistencia de cuatro sistemas documentales y las correspondientes estructuras asociadas no tendría sentido.

El sistema documental integrado debe fundamentalmente definir los mecanismos para la identificación de todos los documentos, con referencia a su fecha de actualización, las diferentes vías para la elaboración de procedimientos, la aprobación y control de distribución, archivos centralizados y descentralizados, y revisión documental.

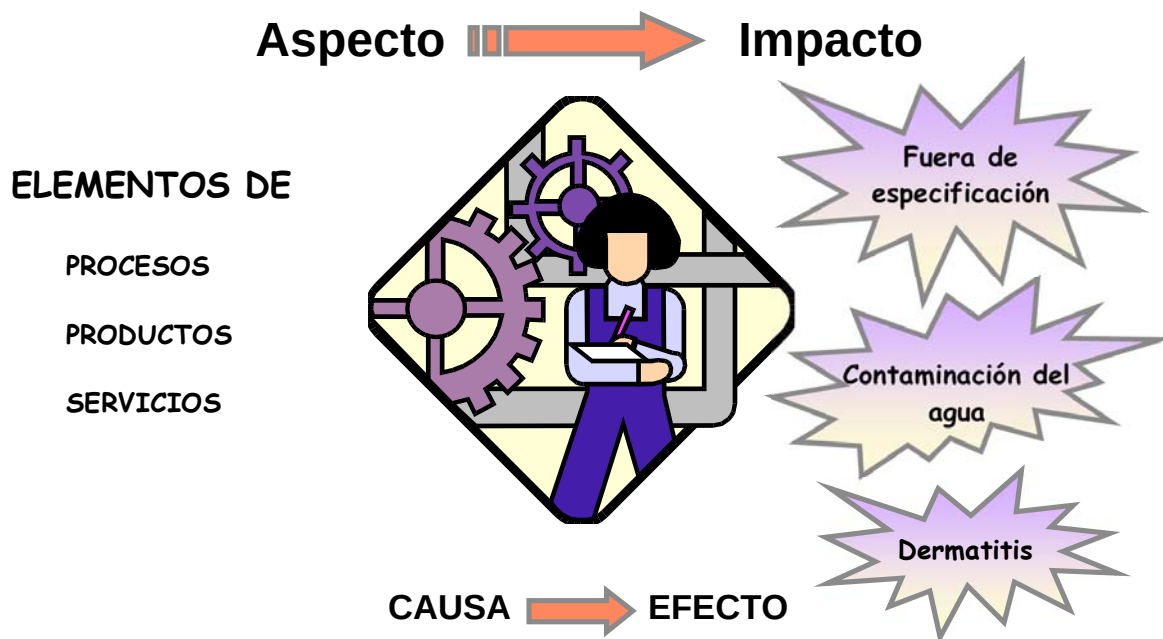


Figura 4

A continuación se citan los cuatro niveles documentales que deberían conformar los cuatro sistemas de gestión y una breve exposición de los aspectos más relevantes a considerar en su integración:

Manual de Gestión. Se encuentra en el primer nivel documental. Aunque el Manual de Gestión Ambiental, de Seguridad y Salud Ocupacional y de Responsabilidad Social no es un requisito obligatorio, resulta aconsejable independientemente del tamaño de la empresa.

Tal documento debería recoger la política de la empresa con sus principios y compromisos, la organización para desarrollarla y una síntesis de sus principales actuaciones, sobre todo sus objetivos y metas, que en su

“CALIDAD Y SU INTEGRACION CON SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL, MEDIO AMBIENTE Y RESPONSABILIDAD SOCIAL”

conjunto conforman el sistema y que todos los miembros de la empresa deben conocer.

Un error histórico fue el reservar el Manual de Calidad para uso casi exclusivo de directivos, técnicos y auditores. Desde la perspectiva de la prevención, resulta muy importante que el Manual del Sistema Integrado llegue a todos los miembros de la organización con las correspondientes explicaciones.

El Manual del Sistema de Gestión Integrado tiene valor pedagógico, de compromiso organizacional y constituye una herramienta de divulgación.

En tal sentido carece de sentido diferenciar los manuales de los distintos sistemas de gestión, al respetar los puntos anteriores que son básicos para los cuatro sistemas de gestión. La política en los cuatro campos y las funciones y responsabilidades de cada uno de los niveles de la empresa pueden ser perfectamente unitarias, así como determinadas actividades, diferenciándose exclusivamente aquellas actividades específicas de cada sistema.

Procedimientos Generales del Sistema de Gestión Integrado. Constituyen el segundo nivel documental y muchos de ellos son requisitos obligatorios.

Existen sin embargo varios procedimientos que podrían unificarse con gran facilidad. En cambio habrá otros que requerirán mayores esfuerzos o otros será conveniente mantenerlos diferenciados. Algunos procedimientos fácilmente unificables en una primera fase son los siguientes:

- la formación
- la información y las comunicaciones
- las sugerencias de mejora
- las instrucciones de trabajo
- las compras
- la selección de proveedores
- la contratación de personal
- el mantenimiento preventivo de instalaciones y equipos
- el tratamiento de las desviaciones o no conformidades
- el seguimiento y control de las acciones correctivas y preventivas
- las auditorías internas
- la Revisión por la Dirección

Asimismo existirán los procedimientos específicos de cada uno de los cuatro sistemas de gestión.

Procedimientos operativos e instrucciones de trabajo. Constituyen el tercer nivel documental y tienen gran importancia porque están dirigidos a los trabajadores que realizan las tareas.

También hay que destacar que las instrucciones de trabajo son un recurso muy útil para la capacitación y formación de los trabajadores en sus lugares de trabajo por parte de supervisores, mandos medios y responsables de los

“CALIDAD Y SU INTEGRACION CON SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL, MEDIO AMBIENTE Y RESPONSABILIDAD SOCIAL”

mismos. Por ello, se facilitará la formación de los trabajadores si en la instrucción se integran los aspectos clave de calidad, medio ambiente, seguridad y salud ocupacional y responsabilidad social.

Registros de la actividad. Constituyen el cuarto y ultimo nivel documental y generan los datos y las informaciones para el sistema de gestión integrado. En la Figura 5 se muestra un esquema del sistema documental integrado diferenciando los cuatro niveles descriptos anteriormente.

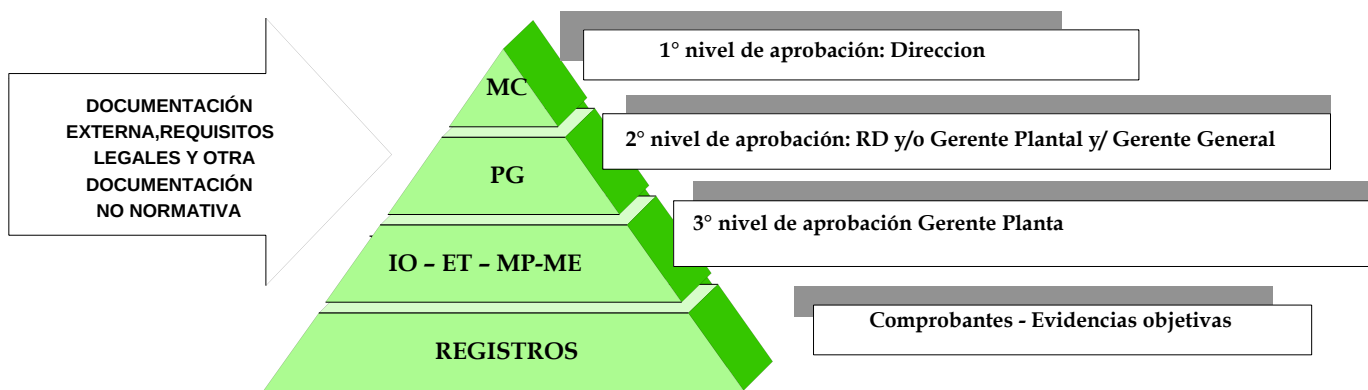


Figura 5 a

**“CALIDAD Y SU INTEGRACION CON SEGURIDAD Y
SALUD OCUPACIONAL, MEDIO AMBIENTE Y
RESPONSABILIDAD SOCIAL”**



Figuras 5 b

La Gestión de los Procesos.

Otro aspecto a destacar en el Sistema Ingresado de Gestión, es necesariamente la correcta gestión de los procesos. Esta gestión se centra en la identificación, control y mejora de estos procesos, que son los que realmente añaden valor al cliente.

El cliente no está interesado en nuestro sistema administrativo interno de control; lo que busca y lo que valora (y por lo que paga) es el producto o servicio, con determinadas características (calidad, plazo, prestaciones, etc.)

La gestión de los procesos se centra en la administración del conjunto de actividades enlazadas que generan el producto o servicio, para aislar y tratar por separado aquellas operaciones que no añaden valor para el cliente.

“CALIDAD Y SU INTEGRACION CON SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL, MEDIO AMBIENTE Y RESPONSABILIDAD SOCIAL”

La instrumentación de la gestión por procesos debe:

- Analizar las ineficiencias de la organización funcional para mejorar la competitividad de la Empresa.
- Identificar los procesos que proporcionan una ventaja competitiva y los relaciona con el valor que percibe el cliente.
- Establecer un sistema de control para reducir la variabilidad de resultados.
- Establecer indicadores de funcionamiento y objetivos para dirigir la mejora de los procesos, según el ciclo PDCA de Deming (Plan, Do, Check, Act: Planificar, Hacer, verificar y Actuar).

La orientación a la gestión por procesos supone un cambio de actitud y mentalidad importante. En lugar de pensar cómo hacer mejor lo que hacemos, debe reflexionarse por qué y para quién lo hacemos. Implica una evolución hacia el trabajo en equipos orientados a los procesos integrados, con mayor grado de autonomía.

La integración operativa de los sistemas en cuestión ha de ser cuidadosamente planificada para lograr su implantación gradual. El conocimiento y análisis de la cultura empresarial existente y lo realizado en cuanto a normalización interna de procedimientos es esencial para establecer las bases de partida. También lo son los intereses y prioridades que la organización tenga para conformar un plan estratégico en materia de Calidad y Prevención.

El sistema documental integrado debe ser una herramienta básica de trabajo, pero lo que verdaderamente se persigue es que las actuaciones preventivas de cada uno de los sistemas sean asumidas con convencimiento y no por imposición. Tal proceso de cambio de actitudes y cultural pasa ineludiblemente por la formación permanente, fundamentalmente a través de las propias actividades que han de estar diseñadas con valor pedagógico.

Como punto de partida resulta fundamental contar con una Política del Sistema de Gestión Integrado. Dicha política, que deberá ser aprobada por la Dirección, consistirá en una declaración de principios y compromisos que promuevan mejorar continuamente las condiciones de trabajo y la calidad de productos y procesos, garantizando el respeto al medio ambiente en un desarrollo sostenible y con responsabilidad social empresaria.

El liderazgo organizacional, una cultura de valores en donde sea considerada la importancia de las personas y el valor de su aporte, la innovación y creatividad y la formación continua para la mejora de competencias serían todos ellos elementos esenciales a considerar en la declaración de dicha política. Tengamos en cuenta que el papel de la Dirección resulta fundamental para lograr el éxito del sistema implantado, pero la integración y optimización del sistema de gestión es una tarea que

“CALIDAD Y SU INTEGRACION CON SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL, MEDIO AMBIENTE Y RESPONSABILIDAD SOCIAL”

incumbe a todos los miembros de la organización y por ello es prioritario establecer vías de cooperación y participación desde su etapa inicial de diseño.

Otro aspecto clave es establecer un modo de estructurar y organizar el sistema de gestión integrado en la empresa, lo cual significa definir las funciones y responsabilidades que cada miembro de la misma tiene sobre esta materia. En paralelo, es necesario estructurar como se establecerán las relaciones de cooperación entre unidades funcionales y personas con responsabilidades sobre los sistemas. En todo caso hay que destacar cuan importante es que exista un coordinador o Representante del máximo nivel para impulsar el buen desarrollo de todo sistema.

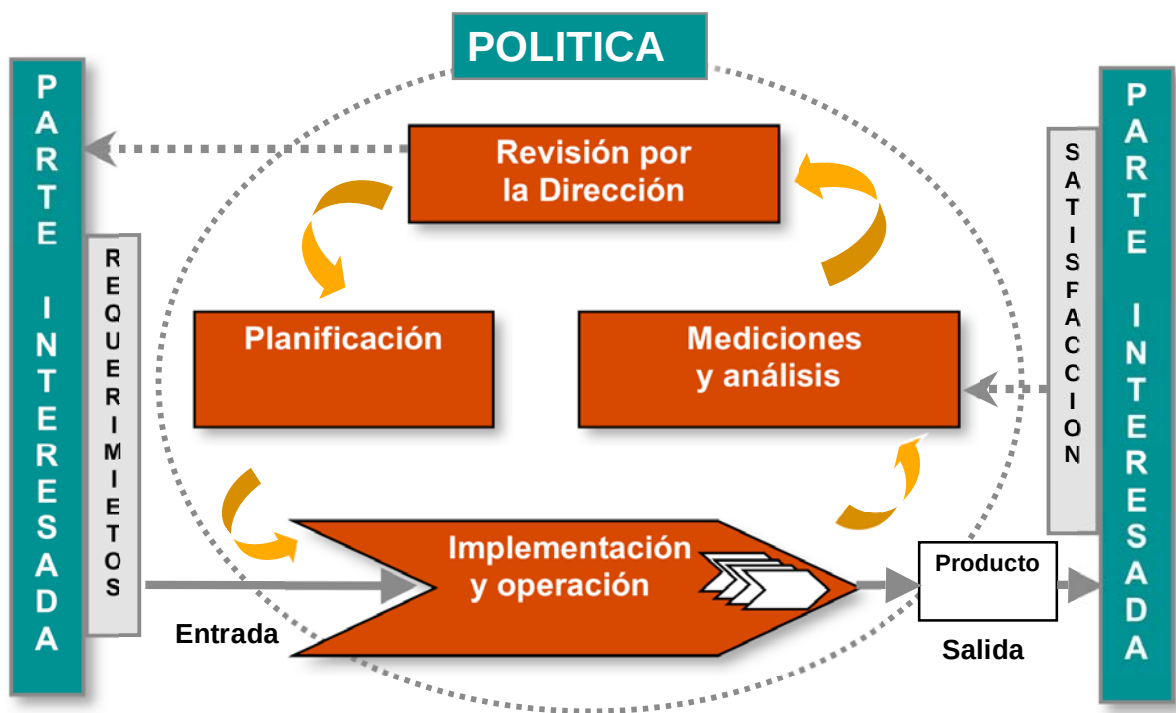


Figura 6

Resulta conveniente que los responsables de Calidad y Prevención (es habitual integrar funcionalmente el medio ambiente a la prevención de riesgos laborales en empresas medianas y grandes dependan de una Gerencia única.

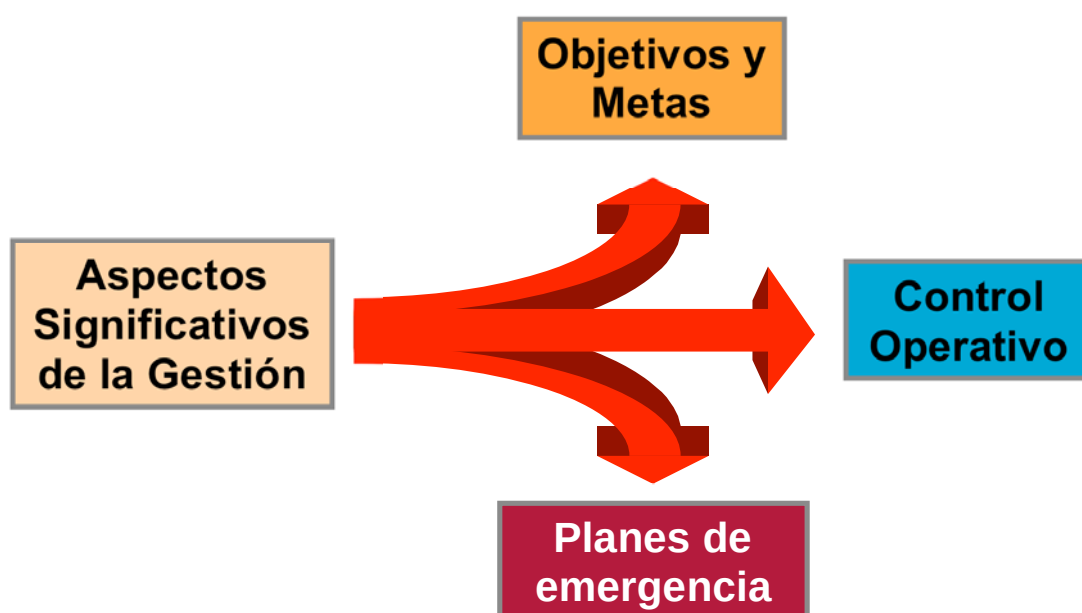
“CALIDAD Y SU INTEGRACION CON SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL, MEDIO AMBIENTE Y RESPONSABILIDAD SOCIAL”

Una vez realizada la elaboración del Manual de Gestión resulta aconsejable analizar aquellos procedimientos existentes en los diferentes sistemas que puedan ser unificados fácilmente para diferenciarlos de aquellos todavía no preparados pero cuya elaboración requiere urgencia.

Respecto a los procedimientos de las actividades de prevención, cabe reseñar que sus procesos de elaboración e implantación deben estar asociados. Por tanto, la planificación y el correspondiente cronograma deberían ser elaborados en base a las prioridades definidas y a las posibilidades reales de implantación, contando con las necesarias acciones de concientización.

En cuanto a las instrucciones de trabajo será común encontrarse con determinadas tareas que ya disponen de las mismas, por lo que deberán ser actualizarlas con la visión integradora que se persigue, no olvidando la necesidad de desarrollar simultáneamente el proceso de identificación de aspectos críticos tanto por accidentes u otras lesiones en el trabajo, como por defectos de calidad. A partir de tal identificación, para la que se requieren criterios claros de selección, debería planificarse el proceso de elaboración de las instrucciones, cuidando de que participen personas calificadas y que luego se verán afectadas por su ejecución. El proceso de elaboración y revisión de instrucciones requiera la participación de la línea para alcanzar el compromiso de todos con el SIG.

Figura 7



“CALIDAD Y SU INTEGRACION CON SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL, MEDIO AMBIENTE Y RESPONSABILIDAD SOCIAL”

Para alcanzar la Integración Total es deseable que en la estructura organizativa y en la asignación de responsabilidades de un sistema de gestión, se refleje la jerarquía establecida a todos los niveles para desarrollar, implementar y mantener cada una de las ramas del sistema que afectan a cada área particular de gestión.

Es por ello que resulta conveniente que la organización designe una persona con suficiente autoridad y que ese responsabilice de coordinar la implantación y mantenimiento del sistema integrado de gestión, de forma que en la figura de Responsable de la Dirección rinda cuentas por el mantenimiento, desempeño y mejora continua del Sistema de Gestión Integrado.

Programa de Integración.

Se comienza por un Análisis de la situación inicial en calidad, medio ambiente, seguridad y salud ocupacional y responsabilidad social empresarial.

Establecer las acciones a realizar para cumplir la legislación vigente aplicable, la normativa de tipo voluntario y para establecer un sistema de gestión integrado.

Definir el grado de integración a lograr en el sistema, la documentación soporte, el método de gestión y el mantenimiento del mismo.

Establecer los Programas de gestión, las tareas a realizar, los recursos necesarios (humanos, materiales y económicos), los responsables de la ejecución de cada tarea y los plazos estimados para ello.

Ejecutar las actividades programadas, el seguimiento y el control de las posibles desviaciones.

Realizar actividades de formación, concientización y difusión para dar a conocer el sistema y las modificaciones que implique en los sistemas de trabajo habituales.

“CALIDAD Y SU INTEGRACION CON SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL, MEDIO AMBIENTE Y RESPONSABILIDAD SOCIAL”

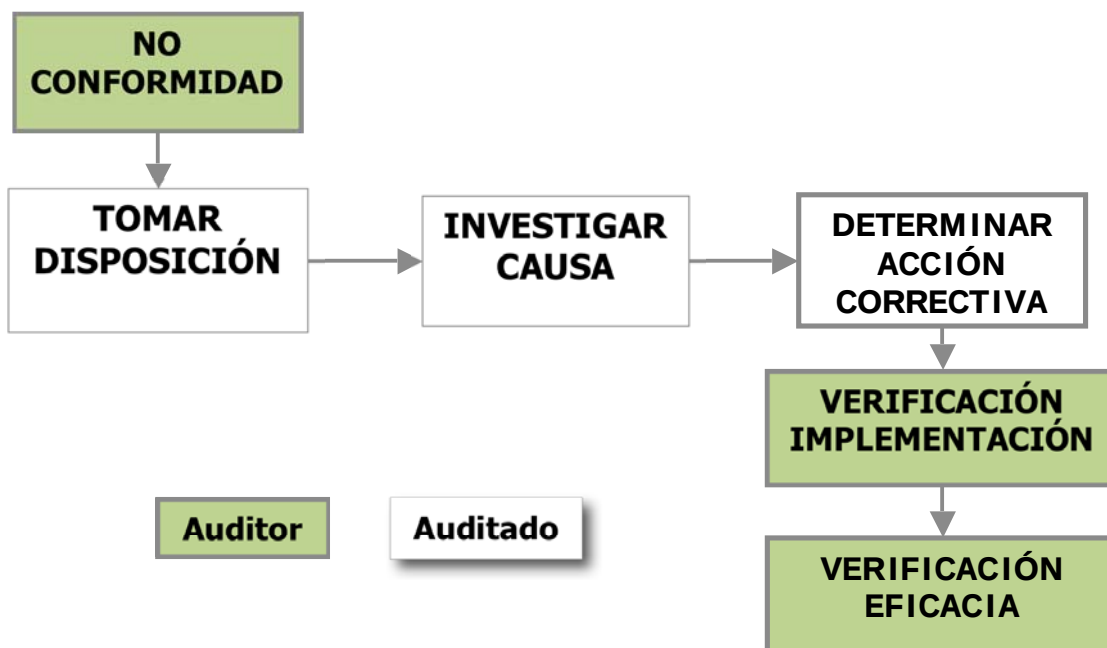


Figura 8

Certificación Acreditada del sistema de Gestión.

El Objetivo último de la Implementación de los Sistemas de Gestión es el de la Satisfacción de los Clientes, la Mejora Continua de la performance Ambiental y de la Seguridad y Salud Ocupacional, y la Responsabilidad Social de la empresa con sus empleados.

En el caso en que la Organización decida demostrar a sus Clientes, Partes Interesadas y a la Sociedad en su conjunto, la implementación de su Sistema de Gestión Integrado, puede decidir la Certificación solicitando la Auditoría por una Organismo Acreditado.

Pre-Certificación, Revisión Documental y Auditoría Inicial.

La Auditoría de Precertificación es realizada usualmente como actividad previa a la Auditoría de Certificación. La misma está destinada a asegurar a sus clientes que han atendido las áreas clave de la norma de los Sistemas de Gestión con la cual buscan Certificar, y así asegurar que la Auditoría de Certificación agregará valor.

El Organismo de Certificación entrega al cliente un detallado informe de los hallazgos de esta revisión, antes de la Auditoría de Certificación con una anticipación que permita tomar las acciones correctivas derivadas de los mencionados hallazgos.

En el caso de las Certificaciones de Sistemas de Gestión Ambiental ISO 14000, de Responsabilidad Social SA 8000, o de Seguridad y Salud Ocupacional OHSAS 18001, la actividad de Auditoría Inicial será realizada en forma obligatoria, siendo esta actividad parte de la certificación acreditada..

“CALIDAD Y SU INTEGRACION CON SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL, MEDIO AMBIENTE Y RESPONSABILIDAD SOCIAL”

Auditoría de Certificación.

El Programa de la Auditoría será provisto con anticipación al comienzo de la misma.

El equipo Auditor acuerda con el cliente los detalles del proceso de Auditoría y tomará en consideración todos aquellos temas relativos a la realización de la misma.

Las observaciones, comentarios generales y no conformidades identificadas durante la Auditoría son discutidas y acordadas durante la misma.

El equipo Auditor prepara y presenta a la Dirección del cliente un Informe de la Auditoría, sus hallazgos, el alcance de la certificación, y acordará la naturaleza de las acciones correctivas que resulten apropiadas.

Emisión de la Certificación.

La Certificación solamente puede ser otorgada, y los certificados emitidos cuando todas las acciones correctivas acordadas entre el cliente y el equipo de auditores han sido implementadas y verificadas. El certificado detallará la(s) norma(s) que con la(s) cual(es) se certifica el Sistema de Gestión y el alcance de los productos o servicios cubiertos.

La certificación otorgada no exime al cliente de sus obligaciones legales respecto de los productos y servicios certificados.

Mantenimiento de la Certificación.

La Certificación se mantiene a través de un Programa de visitas determinado durante un período establecido.

La Re-certificación al fin de este período está sujeta a los resultados de las Auditorías de Mantenimiento, la Auditoría de Re-certificación y el acuerdo de un nuevo contrato.

.

“CALIDAD Y SU INTEGRACION CON SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL, MEDIO AMBIENTE Y RESPONSABILIDAD SOCIAL”



SATISFACCION
DE LAS PARTES
INTERESADAS

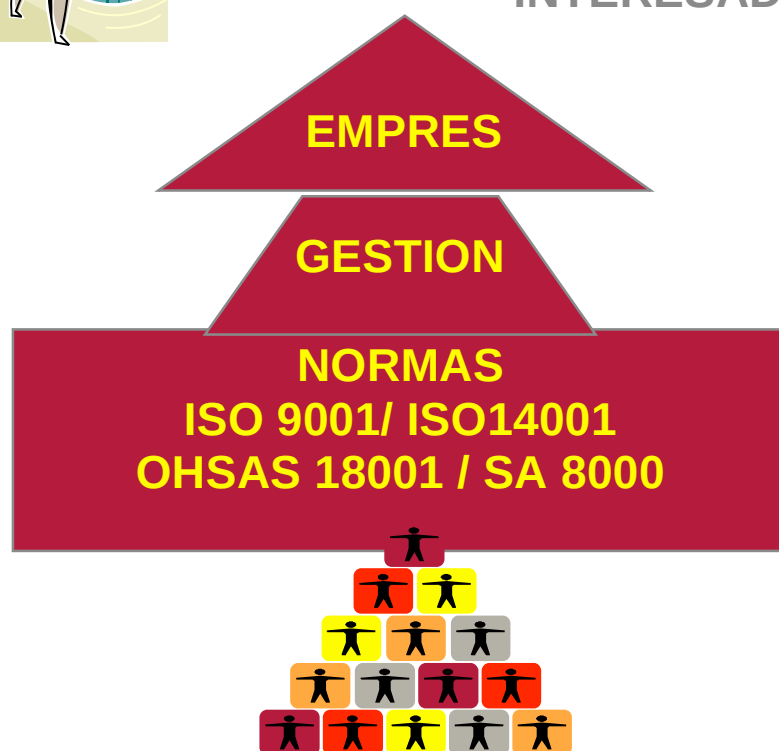


Figura 9

Conclusión

Los Sistemas Integrados de Gestión en definitiva brindan:

- Visión Global de la Gestión para la Gerencia y para todo el personal de la Organización.
- Una manera única de implementación y de operación.
- Una simplificación documental y de las actividades.
- Tiempos de respuestas más cortos ante problemas.
- Mayor coherencia interna que provee claridad y unidad de conceptos.
- Externamente un grado de competitividad mayor.
- Apertura a mercados externos.
- Optimización de costos de producción
- Garantizan una mayor satisfacción de los clientes
- Adecuada gestión social, ambiental y de seguridad y salud ocupacional.
- Mejoran ambientes de trabajo bajo la cultura de la calidad y la prevención

**“CALIDAD Y SU INTEGRACION CON SEGURIDAD Y
SALUD OCUPACIONAL, MEDIO AMBIENTE Y
RESPONSABILIDAD SOCIAL”**

Y por último un mayor compromiso por parte de todos.