

Introducción a las normas ISO 9001, 14001, 45001

Gestión de No Conformidades

Lic. Maite Althabe

Agosto/2025



Sistema de Gestión de Calidad (SGC)

- ▶ Un **Sistema de Gestión de Calidad (SGC)** es un conjunto de procesos y procedimientos interrelacionados que una organización implementa para **asegurar que sus productos o servicios cumplan consistentemente con las expectativas y requisitos de los clientes**.
- ▶ Su objetivo principal es la **satisfacción del cliente** a través de la **mejora continua**.

¿Cómo funciona?

El SGC se basa en el ciclo **Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA)**:

1. **Planificar:** Se definen los objetivos de calidad y los procesos necesarios para lograrlos.
2. **Hacer:** Se implementan los procesos planificados.
3. **Verificar:** Se monitorean los procesos y los resultados para medir el desempeño con respecto a los objetivos.
4. **Actuar:** Se toman medidas para mejorar continuamente el desempeño.

Sistema de Gestión Ambiental (SGA)

- ▶ Es una herramienta que ayuda a una organización a **gestionar su impacto en el medio ambiente**.
- ▶ Su **objetivo principal es controlar y reducir la huella ambiental de una empresa**, asegurando el cumplimiento de la normativa y **mejorando su desempeño ambiental de manera continua**.

El SGA se basa en la planificación, implementación, revisión y mejora constante de los procesos ambientales. Sigue un enfoque sistemático para:

- Identificar los aspectos e impactos ambientales de la organización (ej. consumo de agua, energía, generación de residuos).
- Establecer objetivos y metas para reducir esos impactos (ej. disminuir el consumo de energía en un 10%).
- Crear programas y procedimientos para alcanzar esas metas.
- Evaluar periódicamente el progreso para asegurar que los objetivos se están cumpliendo.
- Ajustar y mejorar el sistema para alcanzar un mejor rendimiento.

Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST)

- ▶ El objetivo principal del **Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST)** es **prevenir las lesiones y enfermedades causadas por las condiciones de trabajo**, y así proteger y promover la salud física y mental de todos los empleados de una organización.
- ▶ **En esencia, el SG-SST busca crear y mantener un entorno de trabajo seguro y saludable.**

El SG-SST, basado en la norma internacional **ISO 45001**, busca:

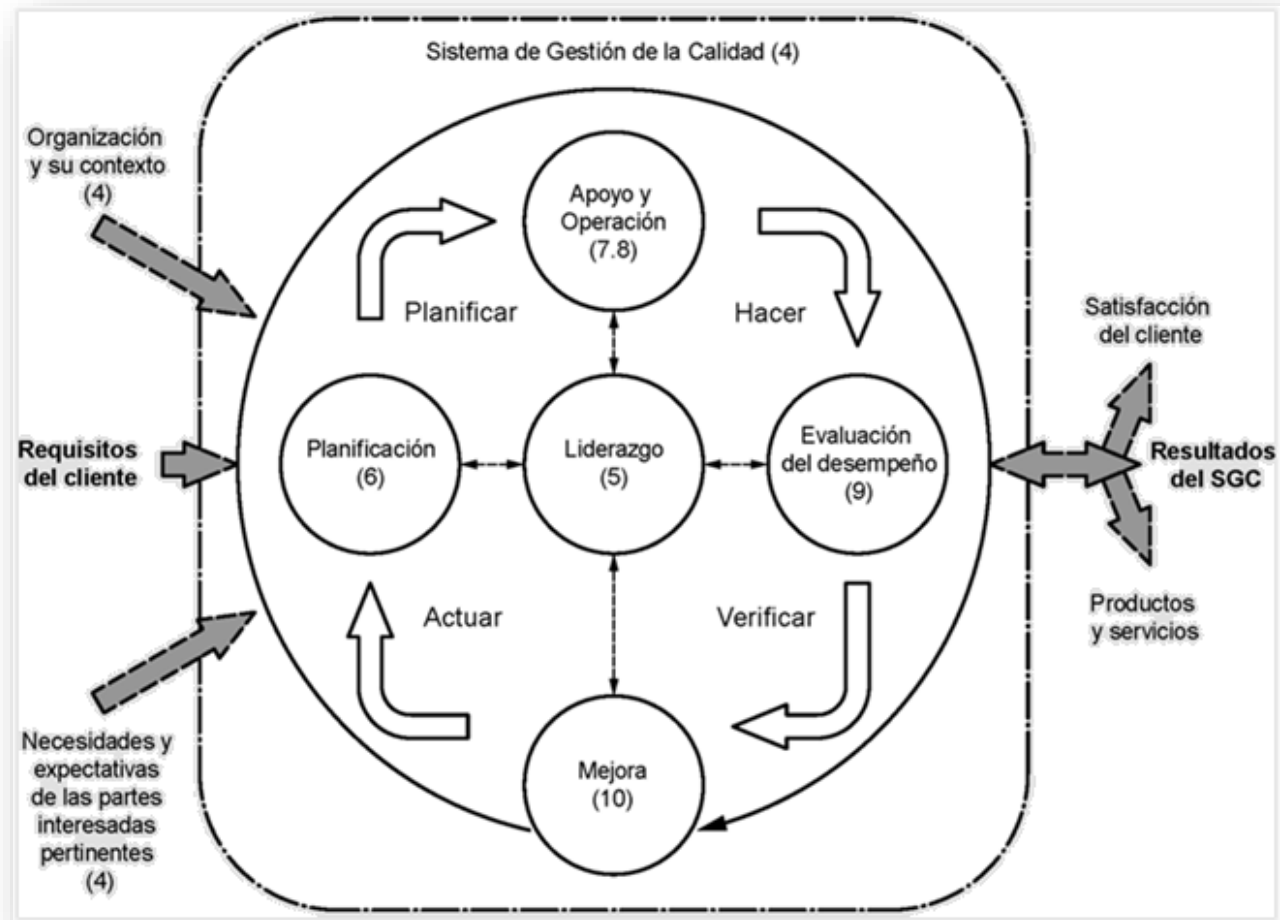
- **Identificar y Controlar Riesgos:** El objetivo principal es identificar de manera proactiva los peligros y riesgos laborales (físicos, químicos, biológicos, ergonómicos, etc.) y establecer medidas para eliminarlos o, si no es posible, controlarlos.
- **Cumplimiento Legal:** Asegura que la organización cumpla con todas las leyes y regulaciones en materia de seguridad y salud en el trabajo, evitando así multas, sanciones y problemas legales.
- **Promover el Bienestar:** Va más allá de la prevención de accidentes. Busca crear un ambiente de trabajo saludable que promueva el bienestar físico y mental de los trabajadores, lo que puede ayudar a reducir el estrés y la ansiedad.
- **Mejora Continua:** El sistema no es estático. Promueve la revisión y evaluación constante para mejorar el desempeño en seguridad, reducir incidentes y adaptar las prácticas a medida que cambian las condiciones de trabajo.

Enfoque basado en procesos



CICLO PHVA

El ciclo PHVA es la base de los sistemas de gestión ISO:



- ✓ **Planificar:** establecer objetivos y procesos necesarios.
- ✓ **Hacer:** implementar los procesos según lo planificado.
- ✓ **Verificar:** realizar seguimiento y medición de los procesos.
- ✓ **Actuar:** tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño.



REQUISITOS DE LAS NORMAS ISO 9001, ISO 14001 y ISO 45001

4.Contexto de la organización

Entender a la organización y su contexto

Definir el alcance del Sistema de gestión calidad, ambiental y de Salud Seguridad en el Trabajo

Incluir las necesidades y expectativas de los interesados

El sistema de calidad y sus procesos



5. LIDERAZGO

La dirección del GRUPO SUMINISTRA debe demostrar :

- **Compromiso de la Dirección:** a través de evaluación periódica del SGI, provisión de recursos, comunicación y participación (Comité SST).
- Definir y comunicar la **Política Integrada** a todo el personal, revisando y asegurando su adecuación y mejora continua.
- Establecer **Roles, responsabilidades y autoridades** (organigrama + descripciones de puestos).



Política Integrada Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo de Grupo Suministra

En el **Grupo Suministra** nos dedicamos a brindar soluciones integrales en la búsqueda y selección de personal para terceros y en servicio de limpieza; con el compromiso con la calidad, la protección del medio ambiente y la seguridad y salud de todas las personas que trabajan con nosotros o participan en nuestras actividades.

Nuestra visión es ser líderes en el mercado, diferenciándonos por la excelencia operativa, la innovación tecnológica y un servicio de alcance regional. Para lograrlo, nos basamos en los siguientes principios:

Excelencia en el Servicio al Cliente: Nos esforzamos por la satisfacción permanente de nuestros clientes y partes interesadas, entendiendo sus necesidades y superando sus expectativas a través de servicios de alta calidad, agilidad y dedicación.

Mejora Continua e Innovación: Mantenemos un compromiso constante con la mejora continua de nuestro Sistema Integrado de Gestión, optimizando procesos, innovando en tecnología y adaptándonos a las nuevas exigencias del mercado. Esto nos permite mejorar nuestro desempeño ambiental y eliminar o reducir los peligros y riesgos de seguridad y salud en el trabajo.

Protección Ambiental: Nos comprometemos con la protección del medio ambiente, incluyendo la prevención de la contaminación y la minimización del impacto de nuestras actividades, promoviendo el uso eficiente de los recursos.

Seguridad y Salud Laboral: Proporcionamos condiciones de trabajo seguras y saludables para prevenir lesiones y el deterioro de la salud de nuestro personal y colaboradores. Fomentamos espacios de consulta y participación activa de los trabajadores para la eliminación de peligros y la reducción de riesgos.

Cumplimiento Legal y Regulatorio: Aseguramos el cumplimiento de la legislación y regulaciones aplicables en materia de medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo, así como otros requisitos que la organización suscriba, como base de nuestra operación.

Desarrollo y Compromiso del Capital Humano: Promovemos el desarrollo integral de nuestro personal, fomentando la conciencia de trabajo en equipo, la calidad y la formación continua en medio ambiente y riesgos de SST para fomentar conductas responsables. Valoramos el espíritu de servicio, la transparencia y la ética laboral.

Gestión Integral de Riesgos: Implementamos un enfoque unificado para la identificación, evaluación y control de riesgos relacionados con la calidad, el medio ambiente y la seguridad y salud ocupacional, buscando siempre un enfoque preventivo.

Esta política es comunicada a todo el personal y partes interesadas relevantes, y será revisada periódicamente para asegurar su adecuación y la mejora continua del sistema integrado de gestión.

6. Planificación

La planificación es muy importante, pues de ella depende el éxito de la implementación del sistema. Algunos de los hitos críticos son:

- ✓ Acciones para abordar riesgos y oportunidades:
 - Gestión de riesgos y oportunidades
 - Aspectos e impactos ambiental
 - Identificación de peligros y evaluación de riesgos
- ✓ Determinación de los requisitos legales y otros requisitos.
- ✓ Objetivos del SGI y planificación para lograrlos
- ✓ Planificación de los cambios.



Objetivos del SGI del Grupo Suministra

- ✓ Fidelizar y retener clientes
- ✓ Cubrir la mayor cantidad de pedidos. Seleccionar los postulantes eficaz y eficientemente.
- ✓ Cumplir legislación de seguridad y salud
- ✓ Mejorar los resultados de exámenes médicos.
- ✓ Mantener una cultura basada en la mejora continua de los procesos
- ✓ Desarrollar el capital humano
- ✓ Mejorar el desempeño del personal
- ✓ Mantener una cultura basada en la mejora continua de los procesos
- ✓ Mejorar el nivel de satisfacción de nuestros clientes.
- ✓ Minimizar el uso del papel
- ✓ Optimizar el uso de recursos energéticos
- ✓ Optimizar el consumo de productos químicos.

7. Apoyo

Se fundamenta en el uso eficiente de los recursos:

- ▶ Recursos: Humanos, Infraestructura y ambiente para la operación de los procesos, de seguimiento y medición, conocimientos organizativos,...
- ▶ Competencia
- ▶ Toma de Conciencia
- ▶ Comunicación interna y externa
- ▶ Información documentada (creación, actualización y control de la información documentada)



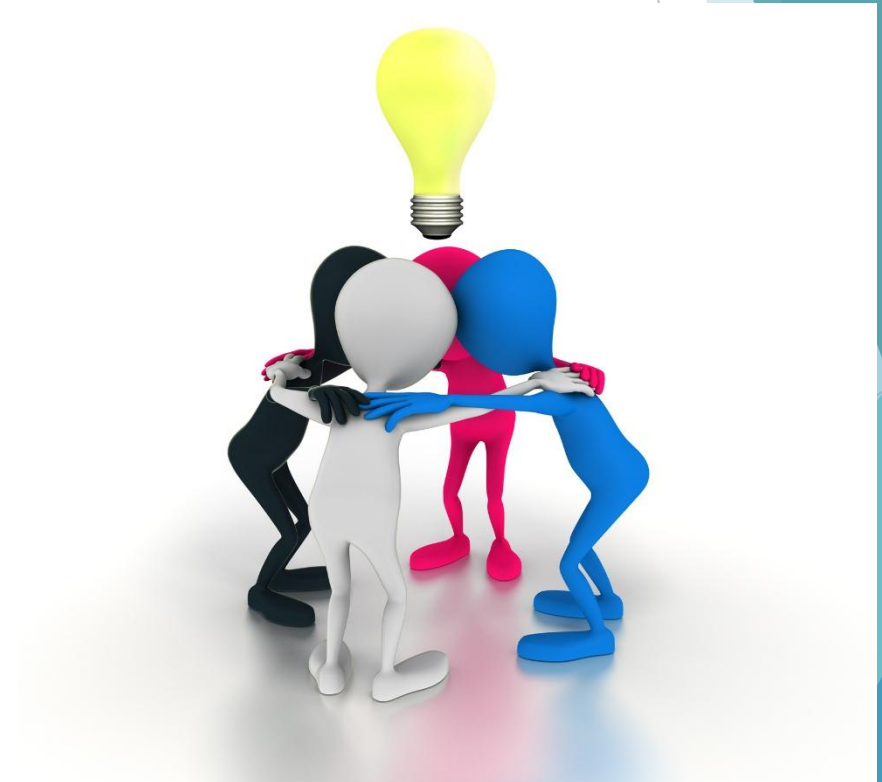
8. Operación

- ▶ Planificación y Control Operacional
 - ▶ Eliminar peligros y reducir riesgos para la SST
 - ▶ Gestión del cambio
 - ▶ Compras
- ▶ Requisitos para los productos y servicios
- ▶ Control de los productos y servicios suministrados externamente
- ▶ Producción y prestación del servicio
- ▶ Liberación de los productos y servicios
- ▶ Control de los elementos de salida de proceso, productos y los servicios no conformes.
- ▶ Preparación y respuesta ante emergencia - Ambiental y SST



9. Evaluación del desempeño

- ▶ Seguimiento, medición, análisis y evaluación - cumplimiento legal.
- ▶ Auditorias internas a intervalos planificados
- ▶ Revisión del Sistema por la dirección



10. Mejora

La empresa debe asegurarse de mejorar continuamente la eficacia y la eficiencia de los procesos.

- ▶ Incidentes, No conformidades y Acciones correctivas
- ▶ Mejora continua

