



**HST**  
CONSULTORA  
TÉCNICA

# **Gestión de la Calidad**

*(Norma ISO 9001:2015)*

# **Gestión Ambiental**

*(Norma ISO 14001:2015)*

# **Gestión de la Seguridad y**

# **Salud en el Trabajo**

*(Norma ISO 45001:2015)*

# Sistema de Gestión Integrado



**ISO 14001**

Gestión Ambiental



**ISO 45001**

Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo



**ISO 9001**

Gestión de la Calidad



Conceptos básicos de Calidad y  
del sistema de gestión integrado

# IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DE GESTION INTEGRADO

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, Medio Ambiente y SST.

**Sistema de Gestión Integrado**

Es el conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la C, MA y SST.

Son las intenciones y dirección global de una organización relativas a la C, MA y SST, tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

Política Integrada

Gestión del SGI

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

Normas y Reglas del SGI

Es la parte de la gestión integrada enfocada a la seguridad de los procesos, protección del medio ambiente y protección de las personas.

Control Operativo



# CALIDAD

## Según Norma ISO 9000:2015

Una organización orientada a la calidad *promueve una cultura*, que da como resultados *comportamientos, actitudes, actividades y procesos* para proporcionar valor mediante el *cumplimiento de las necesidades y expectativas* de los clientes y otras partes interesadas pertinentes.

Calidad de  
los  
productos  
y servicios

Está determinada por la *capacidad para satisfacer a los clientes* y por el *impacto previsto y no previsto* sobre las partes interesadas.

Incluye no solo su *función y desempeño previstos*, sino también su *valor percibido y el beneficio para el cliente*.

# ¿QUIEN ES EL CLIENTE?

## Norma ISO 9000:2015

### Clientes Internos:

Pertenecen a la empresa.

### Clientes Externos:

Destinatarios finales del servicio, proveedores.

Persona u organización que podría recibir o recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella.



# SALIDAS: PRODUCTO - SERVICIOS

## Norma ISO 9000:2015

### Producto

Salida de una organización que puede producirse sin que se lleve a cabo ninguna transacción entre la organización y el cliente (bienes materiales).

### Servicio

Salida de una organización con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente (bienes inmateriales).

*Es el resultado de un proceso (productos o servicios).*

# ¿Qué entendemos por Proceso?



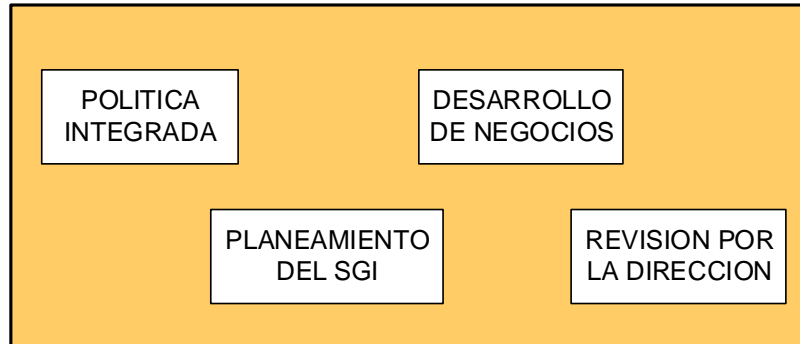
Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.



# Mapa de Procesos

PARTES INTERESADAS – Requerimientos / Expectativas

**ENTRADAS:**  
Capital – Nuevos negocios – Asesores – Contactos - Información – Requisitos legales y otros requisitos



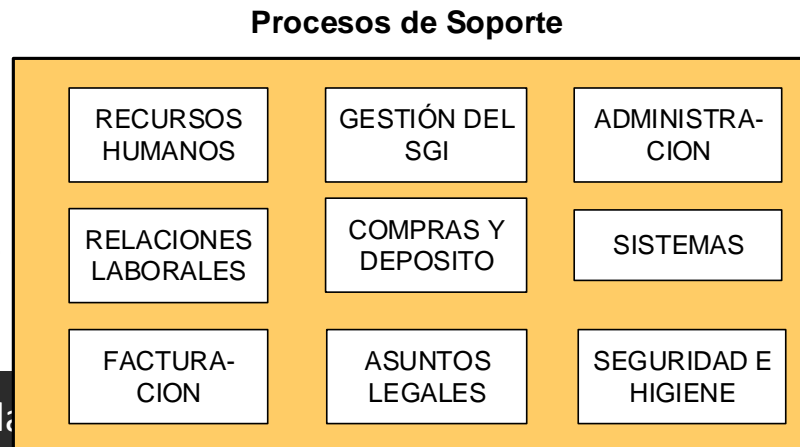
**SALIDAS:**  
Planificación – Estrategias – Objetivos – Recursos – Control de Gestión – Políticas y Normas de C, MA, SST

**ENTRADAS:**  
Personal – Nuevos servicios – Infraestructura - Equipamiento – Insumos - Políticas y Normas de C, MA, SST



**SALIDAS:**  
Contratos con el cliente – Colaboradores/ Postulantes/ Personal tercerizado a disposición del cliente - Prestación de servicios de limpieza – Novedades del Personal/ Colaboradores/ Pers. tercerizado

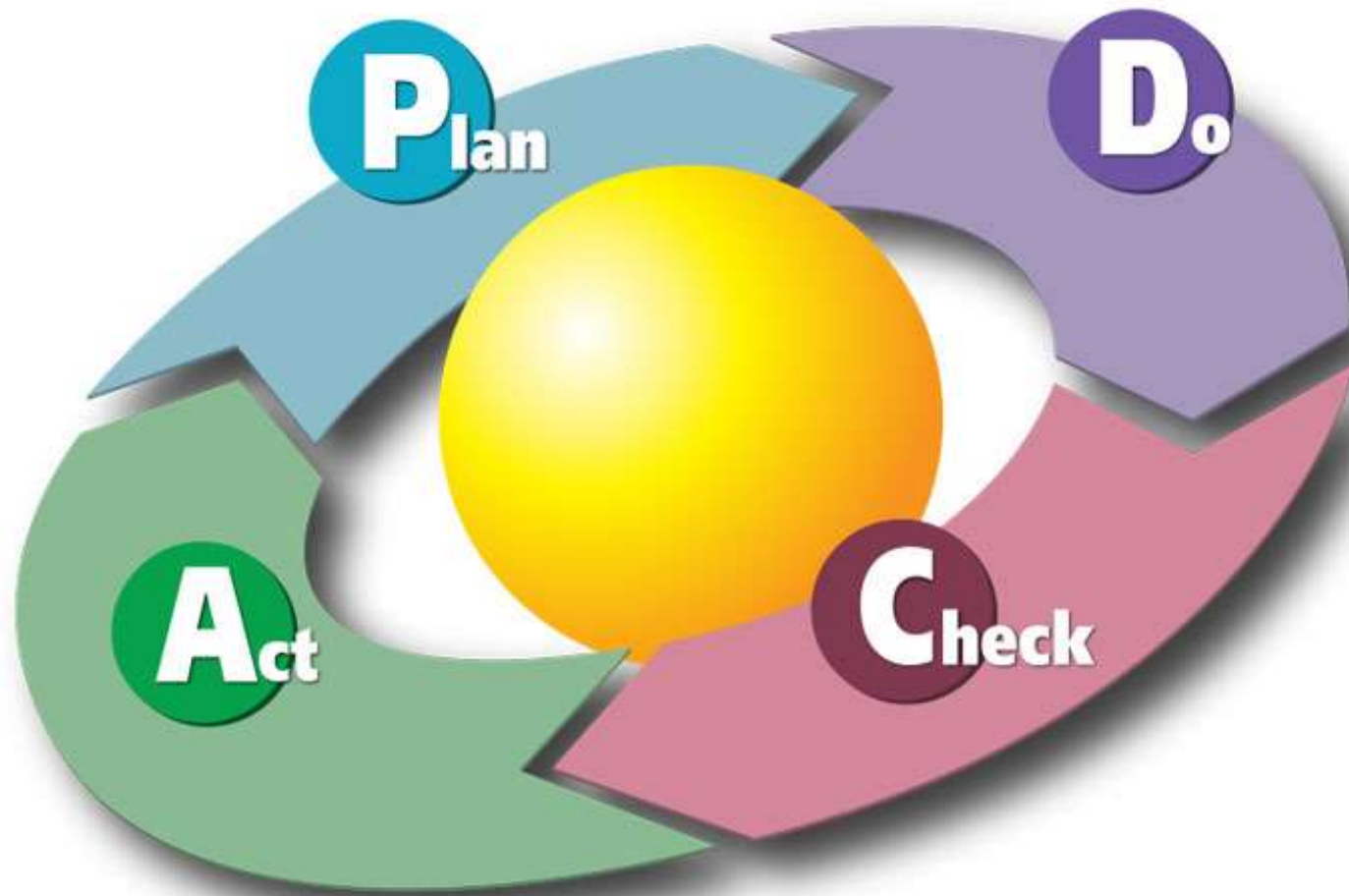
**ENTRADAS:**  
Personal administrativo – Profesionales – Infraestructura - Tecnología – Cobranzas – Insumos e indumentaria - Políticas y Normas de C, MA, SST



**SALIDAS:**  
Facturas – Sueldos - Resolución de conflictos – Capacitaciones – Insumos e indumentaria – Mantenimiento de equipos- Reportes - Auditorías – Pagos

PARTES INTERESADAS - Satisfacción / Ingreso / No Ingreso

# CICLO DE DEMING – MEJORA CONTINUA



**PLANIFICAR** lo que se pretende alcanzar, incluyendo con ello la incorporación de las observaciones a lo que se viene realizando.

**HACER** o llevar adelante lo planeado.

**VERIFICAR** que se haya actuado de acuerdo a lo planeado así como los efectos del plan.

**ACTUAR** a partir de los resultados a fin de incorporar lo aprendido, lo cual es expresado en observaciones y recomendaciones.

# PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

## ISO 9000:2015

- 1 Enfoque al cliente
- 2 Liderazgo
- 3 Compromiso de las personas
- 4 Enfoque a procesos
- 5 Mejora
- 6 Toma de decisiones basada en evidencia
- 7 Gestión de las relaciones

Sistema de Gestión  
Ambiental  
*NORMA ISO  
14001:2015*





# NORMA ISO 14001:2015

## ¿Qué es y para qué sirve?

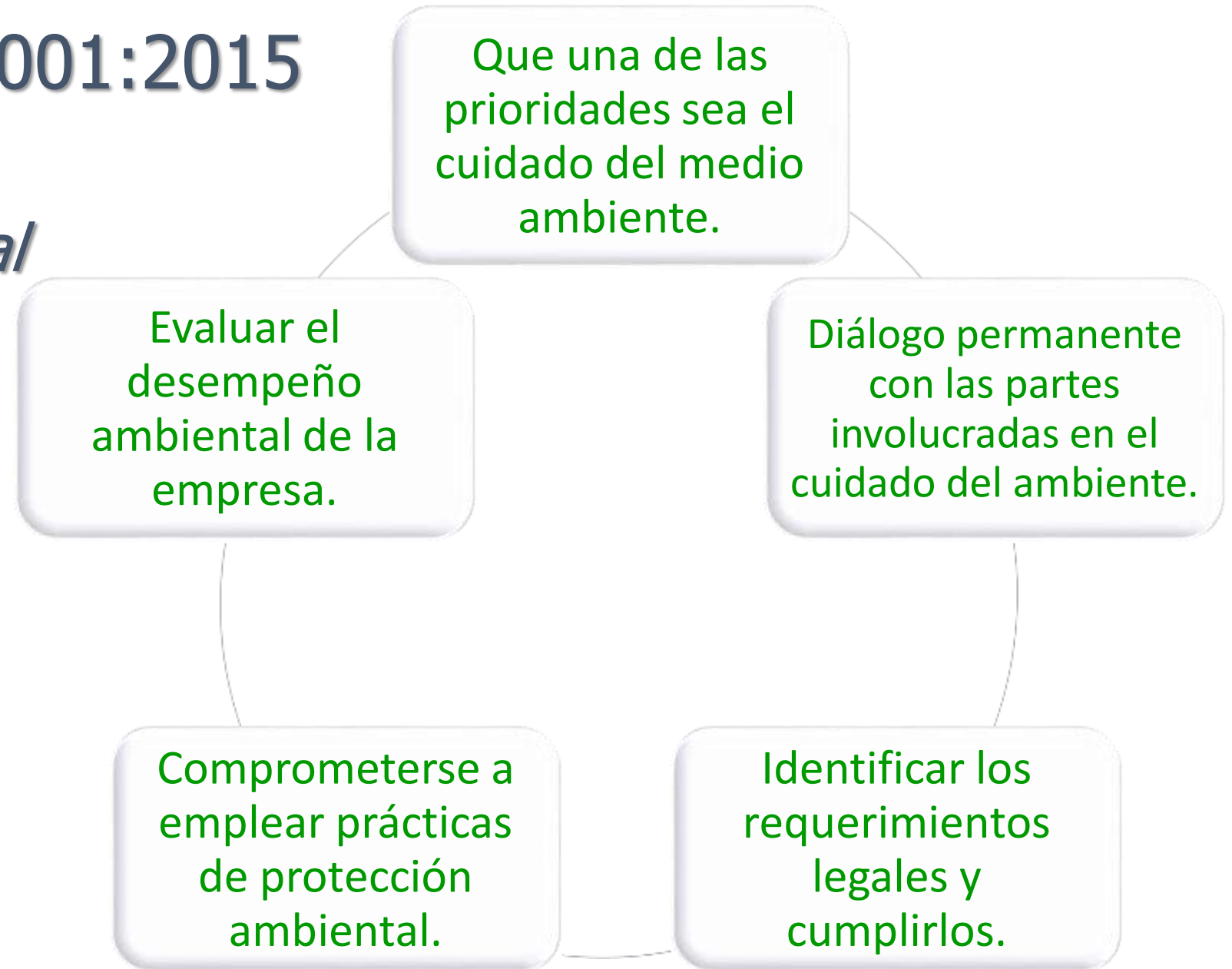
La Norma ISO 14001 especifica los requisitos que debe cumplir un sistema de gestión ambiental para permitir que cada organización formule su política y sus objetivos teniendo en cuenta los **requisitos legales y la información relativa a los impactos ambientales significativos.**

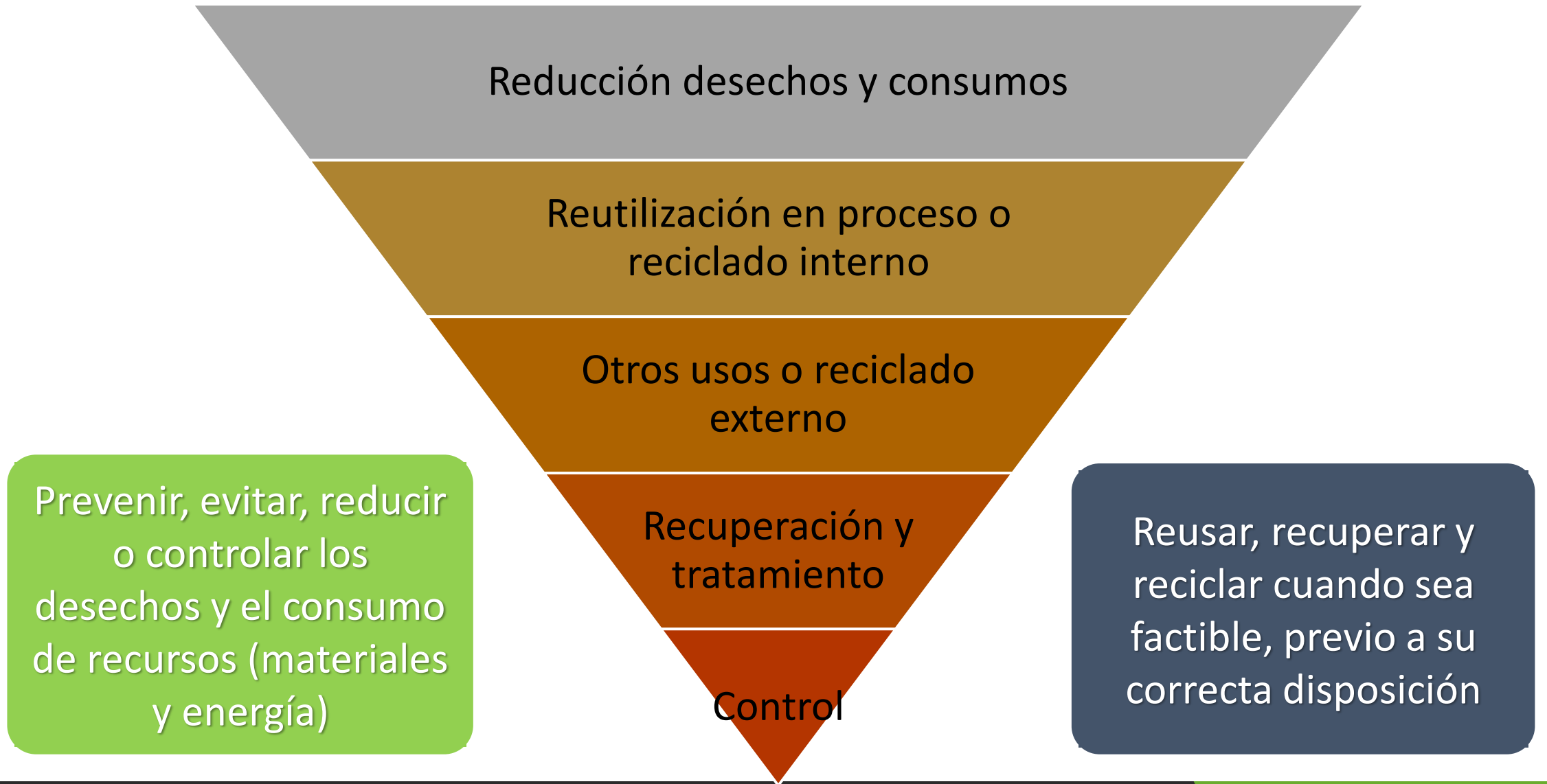
Se aplica a aquellos **aspectos o peligros** ambientales que la organización pueda controlar y sobre los cuales pueda esperarse tenga influencia.



# NORMA ISO 14001:2015

## *Principios de la Gestión Ambiental*





# PLANIFICACION – *Aspectos e Impactos ambientales*

ASPECTO AMBIENTAL (CAUSA)	IMPACTO AMBIENTAL (EFECTO)
<i>Elemento de las actividades productos y servicios la central que puede interactuar con el medio ambiente.</i>	<i>Cualquier cambio en el ambiente como resultado total o parcial de los aspectos ambientales.</i>
<b>DESHECHOS - DERRAMES</b>	<b>CONTAMINACIÓN DEL SUELO</b>
<b>CONSUMO DE ENERGÍA</b>	<b>DISMINUCIÓN DE RECURSOS NATURALES CONTAMINACIÓN</b>
<b>DESCARGA, CONSUMO DE RRNN, GESTION DE RESIDUOS</b>	<b>CAMBIOS EN EL AMBIENTE, CONTAMINACION, REDUCCION DE RRNN, EFECTOS EN LA COMUNIDAD</b>

---

Sistema de Gestión  
de la Seguridad y  
Salud en el Trabajo  
NORMA ISO  
45001:2018





ISO 45001:2018

# NORMA ISO 45001:2018

## ¿Qué es y para qué sirve?

El objetivo y los resultados previstos del sistema de gestión de la SST son prevenir lesiones y deterioro de la salud relacionados con el trabajo a los trabajadores y proporcionar lugares de trabajo seguros y saludables.

***Es de importancia crítica eliminar los peligros y minimizar los riesgos para la SST tomando medidas de prevención y protección eficaces.***

Implementar un sistema de gestión de la SST permite a la organización *gestionar sus riesgos y mejorar su desempeño de la SST*, además de ayudar a cumplir sus requisitos legales y otros requisitos.



# Identificación de los peligros y evaluación de los riesgos laborales

1

Identificar actividades, laborales



2

Identificar peligros asociados



3

Evaluar riesgos



4

Valorar la aceptación de los riesgos



5

Controlar los riesgos laborales significativos



ISO 45001:2018

*NORMA ISO  
9001:2015*

*NORMA ISO  
14001:2015*

*NORMA ISO  
45001:2018*

*Requisitos*



# Contexto de la organización

Determinar las cuestiones internas y externas que son pertinentes para su propósito y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos del SGI.





# NORMA ISO 9001

## Partes interesadas

Que se determinen las partes interesadas pertinentes al SGC.



Que se identifiquen sus requisitos.

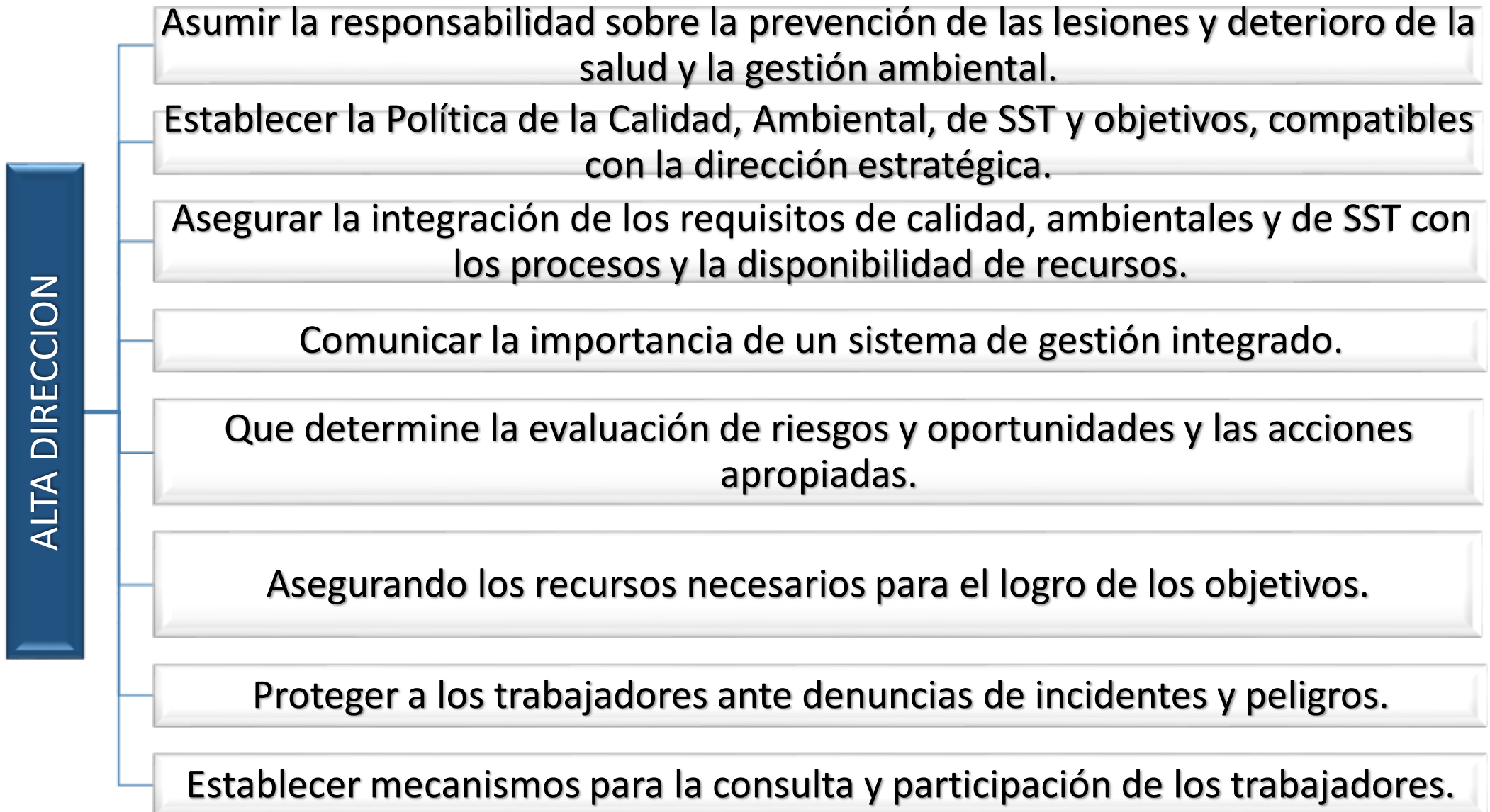


Que se realice un seguimiento y revisión de los requisitos.



*Ejemplos de partes interesadas.*

# Liderazgo y compromiso





# Política Integrada (Calidad, Ambiental y de la Seguridad y Salud en el Trabajo)



Cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos vigentes

Seguimiento de objetivos estratégicos de calidad, ambientales y de seguridad y salud en el trabajo

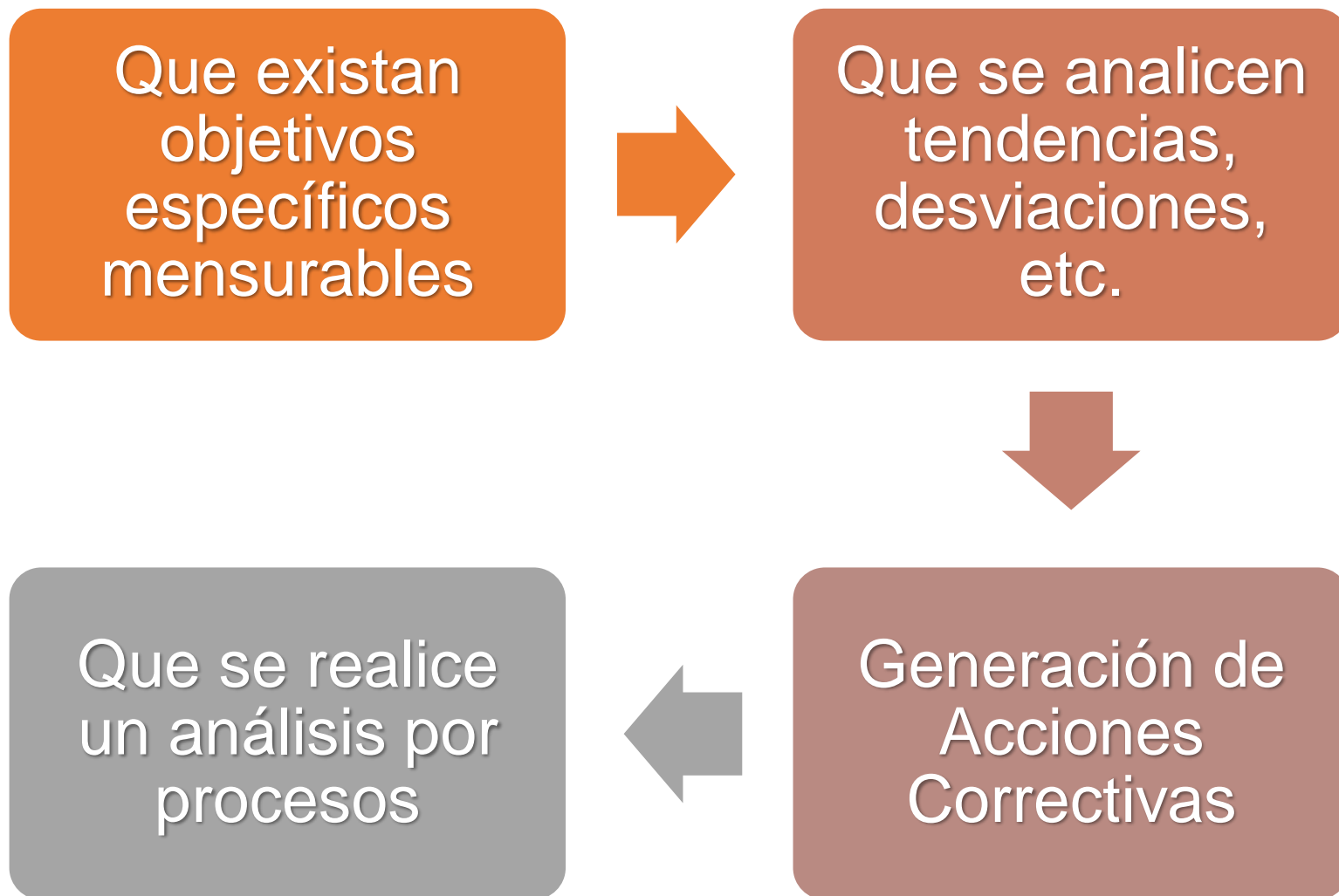
Comprometerse con la protección del medio ambiente, incluida la prevención de la contaminación.

Fomento de la mejora continua del sistema de gestión integrado, de manera de eliminar los peligros y reducir los riesgos para la seguridad y salud

Generar espacios de consulta y canales de participación para los trabajadores

Establecer acciones para la atención de emergencias

# Metas y objetivos



## Competencia

Determinar la competencia de los trabajadores que afecten al sistema de gestión. Asegurar la competencia de los trabajadores.

## Toma de conciencia

Los trabajadores deben tomar conciencia sobre: política y objetivos ambientales y de SST, contribución, beneficios, peligros y riesgos, incidentes e investigaciones pertinentes

**APOYO**

## Comunicación interna

La información pertinente para el SGI, entre todos los niveles y funciones. Asegurarse de la contribución de los trabajadores a la mejora continua.

## Comunicación externa

La información pertinente para el SGI, considerando los requisitos legales y otros requisitos.

# Planificación y control operacional

Planificar, implementar, controlar y mantener los procesos necesarios para cumplir con los requisitos del sistema de gestión de la calidad, ambiental y de SST

Establecer criterios para los procesos.

Implementar los controles para los procesos.

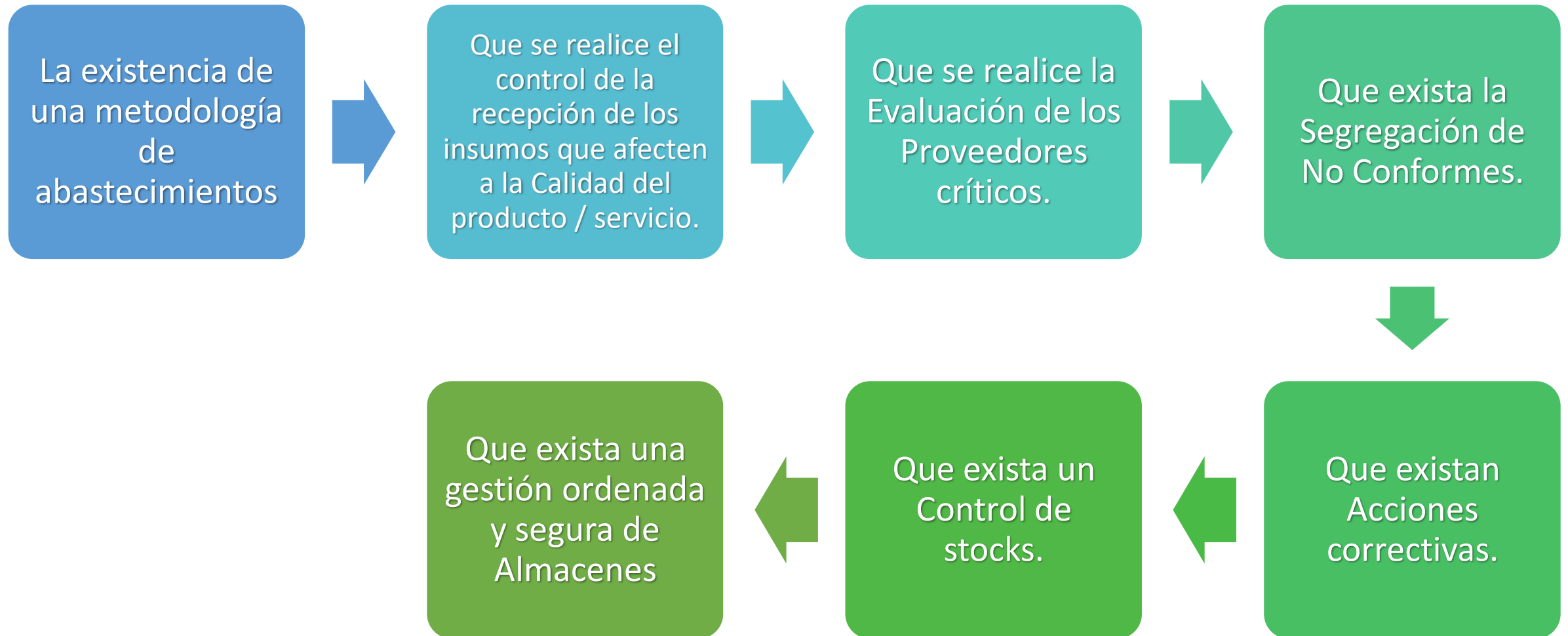
Mantener registros.

Adaptar el trabajo a los trabajadores.

Contemplar los requisitos ambientales y de SST en las compras y comunicarlos a los proveedores

# NORMA ISO 9001

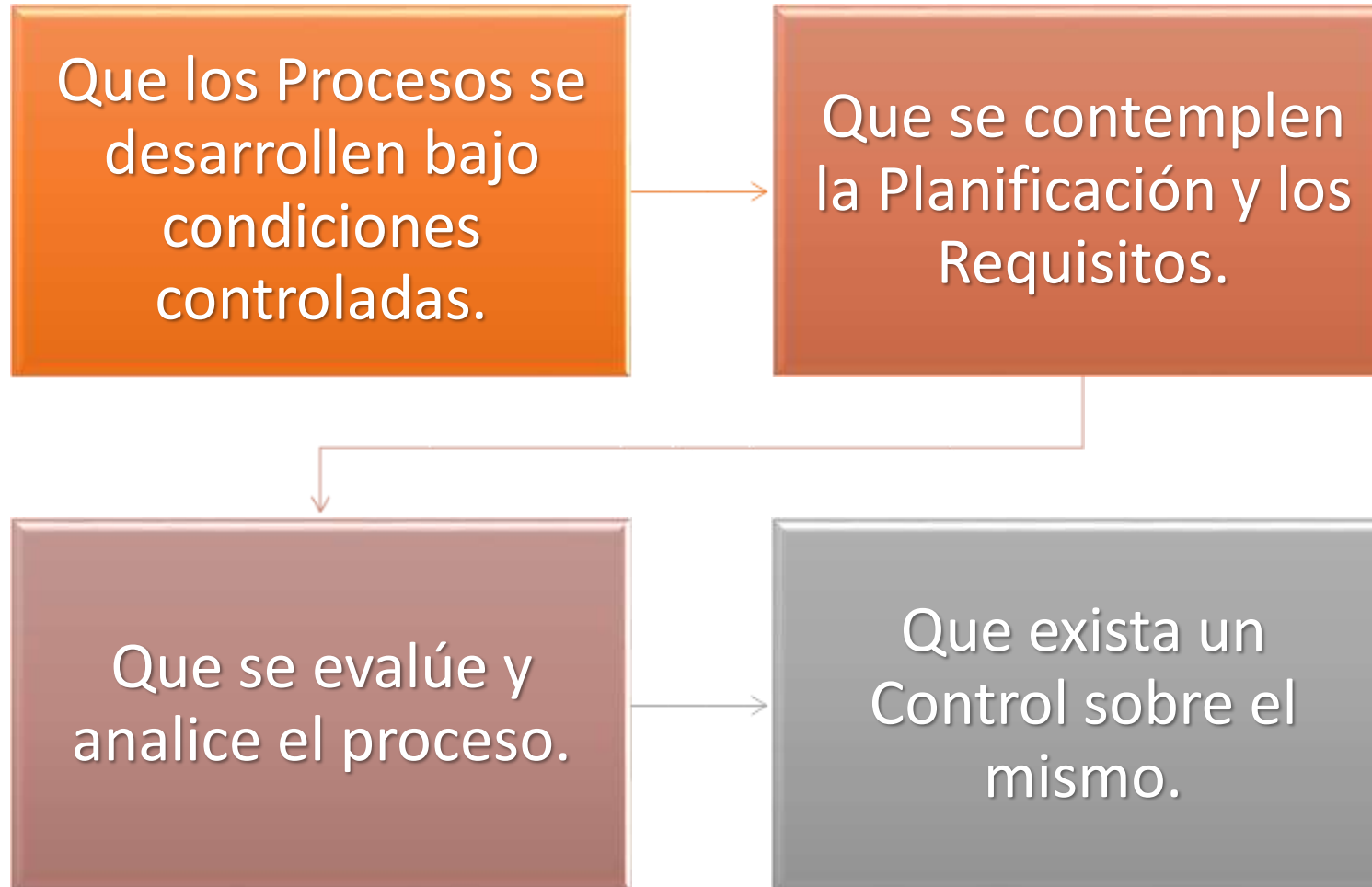
## *Logística interna*





# NORMA ISO 9001

## *Operaciones – Prestación del servicio*





ISO 45001:2018

*Establecer, implementar y mantener procesos para la **consulta y participación de los trabajadores a todos los niveles y funciones aplicables**, en el desarrollo, planificación, implementación, evaluación de desempeño y acciones de mejora para el sistema de SST.*

## **Consulta y participación de los trabajadores**

Proporcionar los mecanismos, tiempo, formación y recursos.

Proporcionar el acceso oportuno a la información sobre la gestión de la SST.

Eliminar los obstáculos a para la participación.

Enfatizar la consulta a los trabajadores no directivos en temas los mecanismos de consulta, objetivos, necesidades y expectativas, entre otros puntos.

# Matriz de Control Operativo

		<b>CONTROL OPERATIVO DE SST</b>		
--	--	---------------------------------	--	--

ASPECTOS		DESCRIPCIÓN	CONTROL OPERATIVO		MEDIDAS PREVENTIVAS / CORRECTIVAS
INTERVIENE	TIPO		1	2	
Personal Sucursales	Incendio	Riesgo de incendio en locales comerciales, oficinas, playa de estacionamiento, etc.		x	Tomar las precauciones necesarias. Entrenar al personal para actuar en casos de emergencia. Mantener los extintores de fuego con la carga correspondiente en vigencia.
Personal Sucursales	Accidentes Laborales	Riesgo de sufrir accidentes asociados a las respectivas tareas		x	Uso de los elementos de protección personal (EPP). Cumplimiento de las normas de SST. Concientización y capacitación.
Personal Sucursales	Puestos de Trabajo	Beneficios generados al personal en términos de generación de empleo, capacitación, cobertura médica y aportes jubilatorios.		x	a) Capacitación del personal en la importancia del SGA, y en gestión operativa de los aspectos ambientales con los que interactúan.

# Preparación y respuesta ante emergencias

Establecer, implementar y mantener procesos para la prepararse y responder ante situaciones de emergencias potenciales.

Respuesta planificada a situaciones de emergencia.

Formación para la respuesta planificada.

Pruebas periódicas de la capacidad para la respuesta planificada, para prevenir o mitigar las situaciones de emergencia

Evaluación y revisión de la respuesta planificada.

Comunicación y provisión de información a los trabajadores y partes interesadas.

Necesidades y expectativas de todas las partes interesadas.

# Seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño

## Seguimiento y medición

- Grado de cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos.
- Actividades y operaciones relacionadas con los procesos, aspectos ambientales, peligros, riesgos y oportunidades.
- Logro de objetivos de calidad, ambientales y de SST.
- Eficacia de los controles operacionales.

## Auditoría Interna

- Verificación de la conformidad con los requisitos propios de la organización para con su sistema de gestión integrada y con los requisitos de la normas ISO 9001, 14001 y 45001.

## Revisión por la Dirección

- Revisión por parte de la Dirección de su sistema de gestión integrada.



# La documentación en un Sistema de Gestión Integrado

Política Integrada		
Análisis de contexto (FODA)	Manual de Gestión Integrado (no obligatorio)	Procedimientos / Instructivos: - Calidad y operativos (s/necesidad) - Ambientales y de SST
Análisis de Riesgos y Oportunidades (Matrices)	Identificación de aspectos e impactos ambientales Identificación de peligros y riesgos en el trabajo Identificación de requisitos legales	
	Plan de Auditorías Internas	
	Plan de Capacitación - Plan de Salud	
Plan de Gestión	Plan de Monitoreo - Programa Ambiental	
	Revisión del Sistema de Gestión Integrado	
	Plan de acciones correctivas y mejoras	
Registros (los respaldatorios de cada proceso operativo y administrativo, informes de auditorías, indicadores de gestión, capacitaciones, evaluaciones de proveedores, acciones correctivas, documentos vigentes, manifiestos y otros)		



**HST**  
CONSULTORA  
TÉCNICA

*Muchas gracias por  
tu atención*

**Gestión de la Calidad**

**Gestión Ambiental**

**Gestión de la Seguridad y**

**Salud en el Trabajo**

**Normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015,  
ISO 45001:2018**