



CONGRESO

XI CONGRESO SECAL
VALENCIA 2011

Gestión Integral del Animalario



**SISTEMAS INTEGRADOS
DE GESTIÓN:
gestión de calidad, gestión
ambiental y gestión de la
seguridad y salud.
ISO y EFQM.**

Valencia, Noviembre de 2011

Pablo Arranz Val
Unidad de Calidad
Unidad de Calidad

OBJETIVO

Presentar los aspectos relacionados con los Sistemas Integrados de Gestión (SIG):

- **Gestión de calidad,**
- **Gestión ambiental y**
- **Gestión de la seguridad y salud ocupacional.**

ISO y EFQM en los animalarios.

CONTENIDO

- 1. Contexto de los Sistemas de Gestión**
- 2. Sistemas de Gestión**
 - Calidad**
 - Ambiental**
 - Seguridad**
- 3. Sistemas integrados de gestión**
- 4. Certificación del sistema**
- 5. EFQM**

1

Contexto de los Sistemas de Gestión

Sistema de Gestión de XXXXXX: conjunto de metodologías, responsabilidades, recursos, actividades... que permiten a la organización conseguir los resultados perseguidos en **materia de XXXXXX**.

FACILITA LA DIRECCIÓN Y CONTROL DE LA ORGANIZACIÓN

¿Cómo?

OBJETIVOS
¿Qué se quiere?

**SISTEMA DE
GESTIÓN**

RESULTADOS
¿Qué se logra?

RESPONSABILIDADES ¿quién?
RECURSOS ¿con qué?
METODOLOGÍAS ¿cómo?
PROGRAMAS ¿cuándo?

1

Contexto de los Sistemas de Gestión

GRUPOS DE INTERÉS

Grupos de interés	Necesidades y expectativas
Investigadores	
Universidad (en sus diferentes niveles de gestores, profesorado, estudiantes y personal de apoyo)	
Empleados	
Empresas / Organismos	
Proveedores	
Administraciones Públicas	
Sociedad en general	
Animales ?????	

1

Contexto de los Sistemas de Gestión

¿A QUÉ CALIDAD NOS REFERIMOS?



1

Contexto de los Sistemas de Gestión

CONCEPTOS FUNDAMENTALES DE LA EXCELENCIA

MISIÓN

VISIÓN

VALORES

- Lograr resultados equilibrados
- Añadir valor a los grupos de interés
- Liderar con visión, inspiración e integridad
- Gestionar por procesos
- Alcanzar el éxito mediante las personas
- Favorecer la creatividad y la innovación
- Desarrollar alianzas
- Asumir la responsabilidad de un futuro sostenible

1

Contexto de los Sistemas de Gestión

REQUISITOS

Prioridades básicas:

- La satisfacción de los grupos de interés
- La eficiencia económica

Los sistemas:

- El gobierno de los procesos
- La mejora continua

Las condiciones:

- El compromiso de la dirección
- La adhesión de las personas

2

Sistemas de Gestión



2

Sistemas de Gestión. Calidad

NORMA UNE-EN-ISO 9001:2008 SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD. REQUISITOS

La organización demuestra su capacidad para **proporcionar** de forma coherente **productos o servicios que satisfacen los requisitos del cliente** y los reglamentarios aplicables.

Entre otras ventajas, tiene la posibilidad de cumplir con clientes que, cada vez más, requieren proveedores certificados, mejorar los sistemas de calidad propios, así como la documentación y los proveedores en cuanto a desempeño, e igualmente generar una **mayor confianza entre proveedores y clientes**.

Promueve la adopción de un **enfoque basado en procesos** cuando se desarrolla, implanta y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, basado a su vez en el **ciclo de mejora continua PDCA** (Planificar, Hacer, Comprobar, Actuar).

SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001

Beneficios ante el mercado:

- **Mejorar la imagen** de los productos y/o servicios ofrecidos.
- Favorecer su desarrollo y afianzar su posición.
- Ganar cuota de mercado y acceder a mercados exteriores gracias a la confianza que genera entre los clientes y consumidores.

Beneficios ante los clientes:

- Aumento de la satisfacción de los clientes.
- Eliminar múltiples auditorías con el correspondiente ahorro de costes.
- Acceder a acuerdos de calidad concertada con los clientes.

Beneficios para la gestión de la organización:

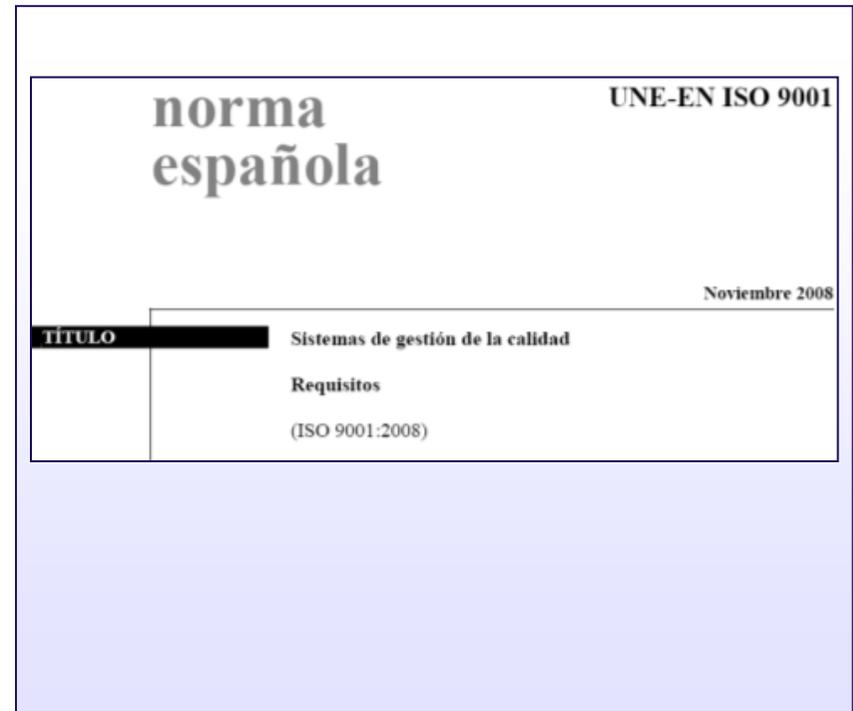
- Servir como medio para **mantener y mejorar la eficacia** y adecuación del sistema de gestión de la calidad, al poner de manifiesto los puntos de mejora.
- Cimentar las bases de la gestión de la calidad y estimular a la empresa para entrar en un **proceso de mejora continua**.
- Aumentar la **motivación y participación de personal**, así como mejorar la gestión de los recursos.

2

Sistemas de Gestión. Calidad

SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001 ESTRUCTURA

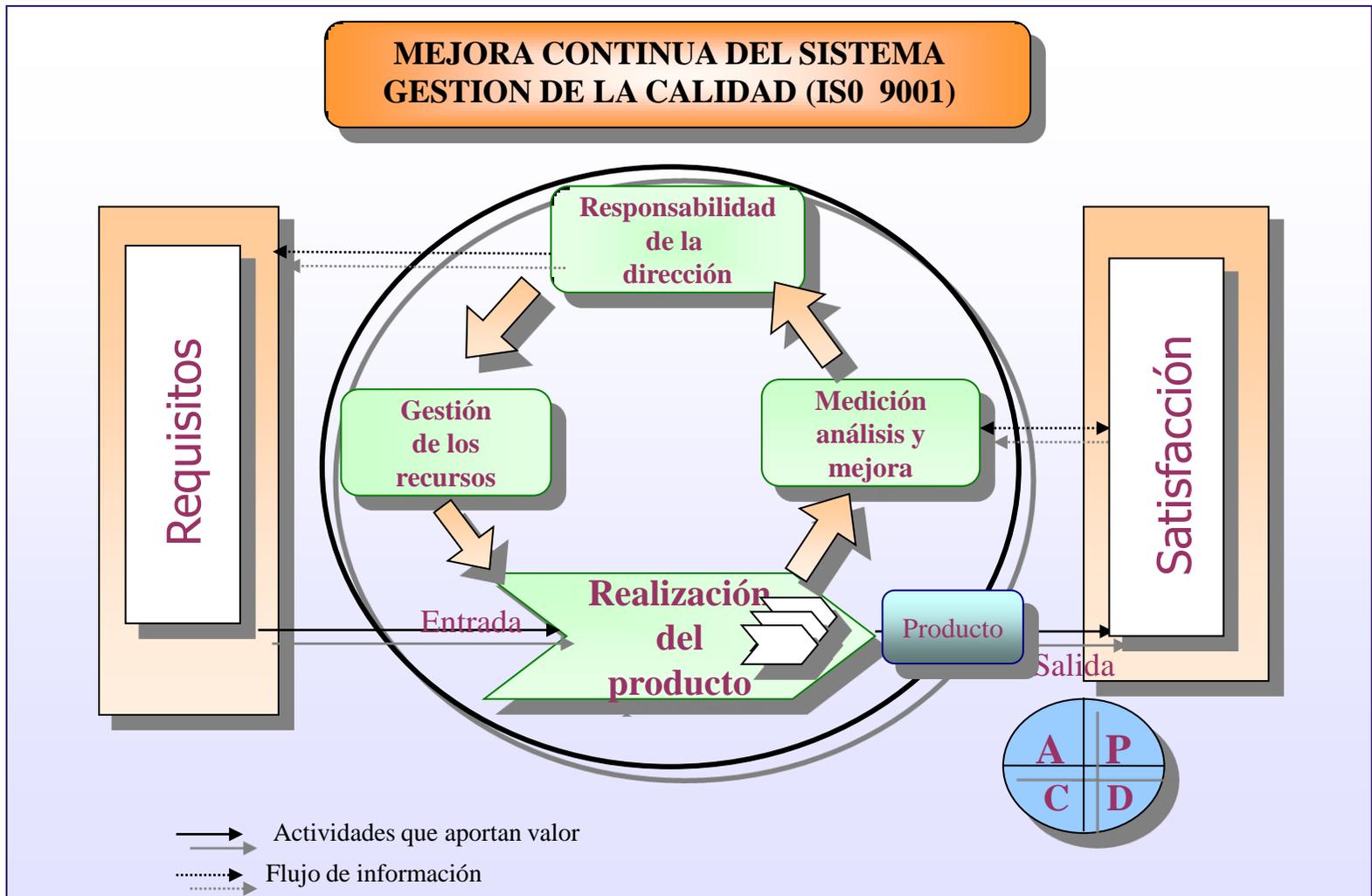
0. Introducción
1. Objeto y campo de aplicación
2. Normas para consulta
3. Términos y definiciones
4. Sistema de gestión de la calidad
5. Responsabilidad de la dirección
6. Gestión de recursos
7. Realización del producto
8. Medición, análisis y mejora



2

Sistemas de Gestión. Calidad

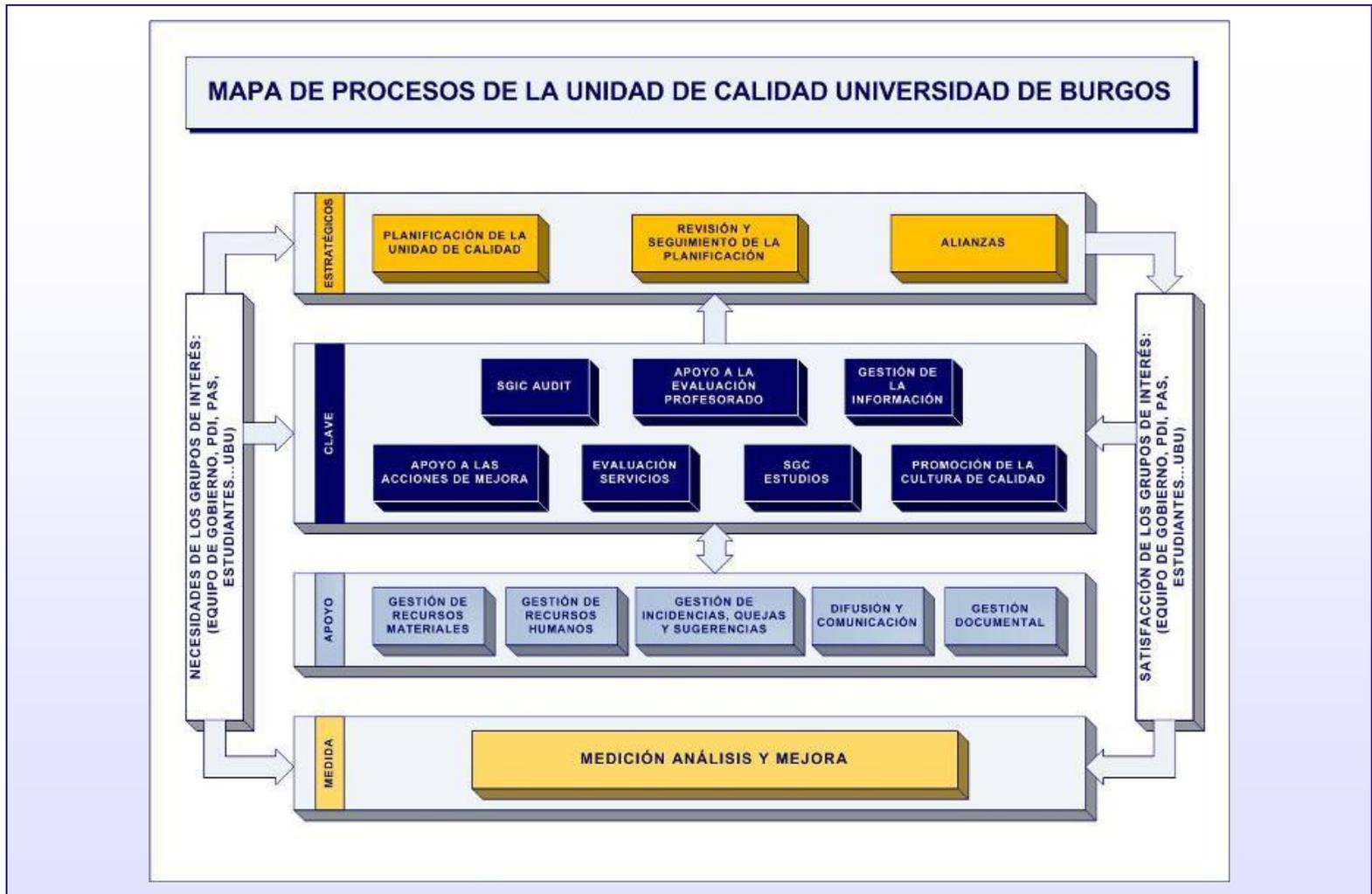
SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001



2

Sistemas de Gestión. Calidad

SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001



FICHA DE PROCEDIMIENTO

 UNIVERSIDAD DE BURGOS	PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN Y REVISIÓN DE LA POLÍTICA Y LOS OBJETIVOS DE CALIDAD	Código: PED1 Versión: 00 Fecha: 21/04/08
		Página: 1

INDICE

1. OBJETO
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN
3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
4. DEFINICIONES
5. RESPONSABILIDADES
6. DESARROLLO
7. MEDIDAS, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA
8. RELACIÓN DE FORMATOS ASOCIADOS
9. EVIDENCIAS
10. RENDICIÓN DE CUENTAS
11. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO

RESUMEN DE REVISIONES		
Edición	Fecha	Motivo de la Modificación

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Equipo de Dirección Facultad de Ciencias	Responsable Unidad Técnica de Calidad	Decano de la Facultad de Ciencias
Fecha: 21/04/08	Fecha: 22/04/08	Fecha: 28/04/08

2

Sistemas de Gestión. Ambiental

NORMA UNE-EN-ISO 14001:2004 SISTEMAS DE GESTIÓN AMBIENTAL. REQUISITOS CON ORIENTACIÓN PARA SU USO

Objeto y campo de aplicación

Esta Norma Internacional especifica los requisitos para que un sistema de gestión, medioambiental, capacite a una organización para formular una política y unos objetivos, teniendo en cuenta los **requisitos legales** y la información acerca de los **impactos medioambientales** significativos.

2

Sistemas de Gestión. Ambiental

NORMA UNE-EN-ISO 14001:2004 SISTEMAS DE GESTIÓN AMBIENTAL. REQUISITOS CON ORIENTACIÓN PARA SU USO

Ofrece la posibilidad de **sistematizar los aspectos ambientales** que se generan en cada una de las actividades que se desarrollan en la organización, además de promover la **protección ambiental y la prevención de la contaminación** desde un punto de vista de **equilibrio con los aspectos socioeconómicos**.

La organización se posicionará como socialmente responsable, diferenciándose de la competencia y reforzando, de manera positiva, **su imagen** ante clientes y consumidores.

Optimizará la gestión de recursos y residuos, reducirá los impactos ambientales negativos derivados de su actividad o aquellos riesgos asociados a situaciones accidentales.

Económicamente, además de potenciar la innovación y la productividad, su organización tendrá la posibilidad de reducir costes de la gestión de residuos o primas de seguros, eliminar barreras a la exportación, reducir el riesgo de litigios y sanciones, tener mayor acceso a subvenciones y otras líneas de financiación preferentes o disminuir los riesgos laborales motivando al personal.

2

Sistemas de Gestión. Ambiental

SISTEMAS DE GESTIÓN AMBIENTAL ISO 14001:2004



2

Sistemas de Gestión. Ambiental

SISTEMAS DE GESTIÓN AMBIENTAL REGISTRO EN EL EMAS

Registro en el EMAS (Eco-Management and Audit Scheme)

Reglamento CEE 761/2001 del Consejo, de 19 de marzo de 2001, por el que se permite a las organizaciones que se adhieran con carácter voluntario a un sistema comunitario de gestión y auditorías medioambientales.

2

Sistemas de Gestión. Seguridad

OHSAS 18001:2007

SISTEMAS DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL REQUISITOS

OHSAS 18001 (*Occupational Health and Safety Assessment Series*) especifica los requisitos para un sistema de gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), destinados a permitir que una organización controle sus riesgos para la SST y mejore su desempeño de la SST.

OHSAS 18001:2007

SISTEMAS DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Implantar y certificar un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo según OHSAS permite a las empresas:

- **Disminuir la siniestralidad laboral y aumentar la productividad**, identificando, evaluando y controlando los riesgos asociados a cada puesto de trabajo, y evitando las causas que originan los accidentes y las enfermedades en el trabajo. La percepción de un entorno más seguro por los trabajadores, conlleva una disminución de las enfermedades, bajas o absentismo laboral, un aumento de la productividad, una reducción progresiva de la siniestralidad y una disminución de sanciones y gastos innecesarios.
- **Cumplir la legislación en materia de prevención**, integrando ésta última en los procesos de la organización, lo que conlleva una reducción de los costes y sanciones administrativas derivadas de su incumplimiento, además de una mejora de la gestión interna de la organización y de la comunicación entre empresa-trabajador, y empresa-administraciones y partes interesadas.
- **Fomentar una cultura preventiva** mediante la integración de la prevención en el sistema general de la empresa (exigido por ley) y el compromiso de todos los trabajadores con la mejora continua en el desempeño de la SST.

2

Sistemas de Gestión. Seguridad

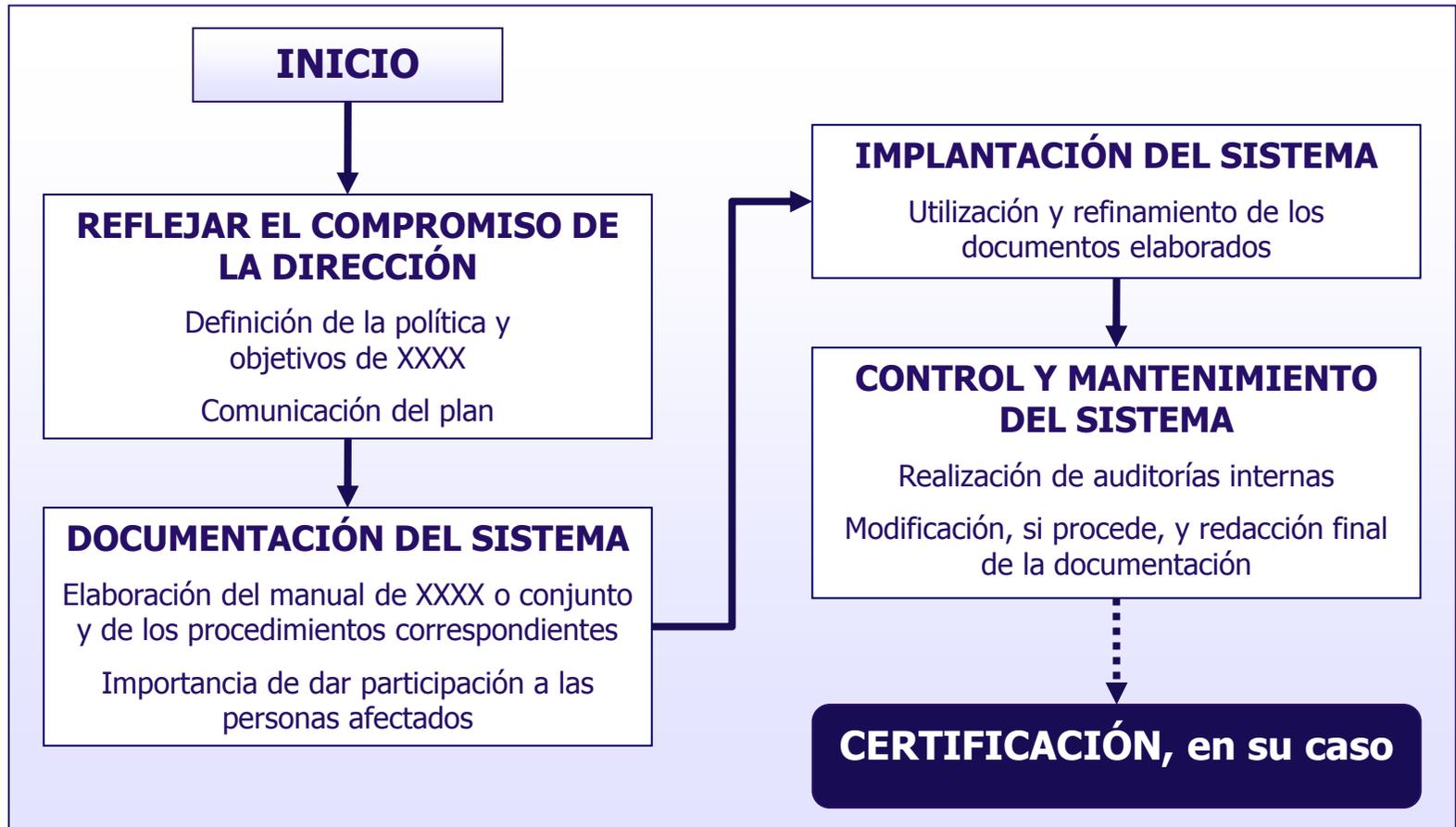
OHSAS 18001:2007 SISTEMAS DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL



2

Sistemas de Gestión

DESARROLLO DE UN SISTEMA



3

Sistemas Integrados de Gestión

DESVENTAJAS DE LA DISPERSIÓN DE LOS SISTEMAS

- Mala utilización de los recursos.
- Mayor burocracia por separación de los sistemas.
- Baja eficiencia en el control de los sistemas por tener que incrementar el control administrativo de los trabajadores.
- La dirección pierde la visión global sobre los clientes y los trabajadores.
- Pérdida de motivación de los trabajadores debido a la confusión entre los diferentes sistemas de gestión.
- El manual y la documentación de gestión.

3

Sistemas Integrados de Gestión

RAZONES PARA IMPLANTAR UN SIG

Para ahorrar tiempo y dinero

Utilizar mejor los recursos, evitar duplicidad de esfuerzos, mejorar el acceso a la información, solapar las diferentes auditorías, optimizar los costes de implantación. Prevenir incidencias de los diferentes campos.

Para mejorar la eficiencia

Reduciendo trabajos administrativos, tener una visión global de la organización, reducir tiempos de respuestas.

Para mejorar la imagen de la organización

Participación de todos, racionaliza el proceso de auditoría.

Para desarrollar sinergias

Utilizando el mismo marco organizativo, identificando objetivos comunes, procesos de formación y comunicación comunes.

GUÍA PARA LA INTEGRACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN UNE 66177:2005

¿Es eficaz y rentable la integración adoptada?
¿Necesita mejoras?

7. REVISIÓN Y MEJORA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

- 7.1 Evaluación de la eficacia del plan de integración
- 7.2 Seguimiento y mejora del sistema integrado



¿Qué beneficios espero?
¿Qué voy a hacer?
¿Cuánto me va a costar?

5. DESARROLLO DEL PLAN DE INTEGRACIÓN

- 5.1 Beneficios esperados
- 5.2 Análisis de contexto
- 5.3 Selección nivel de integración
- 5.4 Elaboración plan integración
- 5.5 Apoyo de la dirección

¿Cómo lo voy a hacer?

6. IMPLANTACIÓN DEL PLAN DE INTEGRACIÓN

3

Sistemas Integrados de Gestión

ESTRUCTURA DOCUMENTAL DE UN SIG



4

Certificación del Sistema

NORMA UNE-EN-ISO 19011:2002 DIRECTRICES PARA LA AUDITORÍA DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y/O AMBIENTAL

Internas

Externas

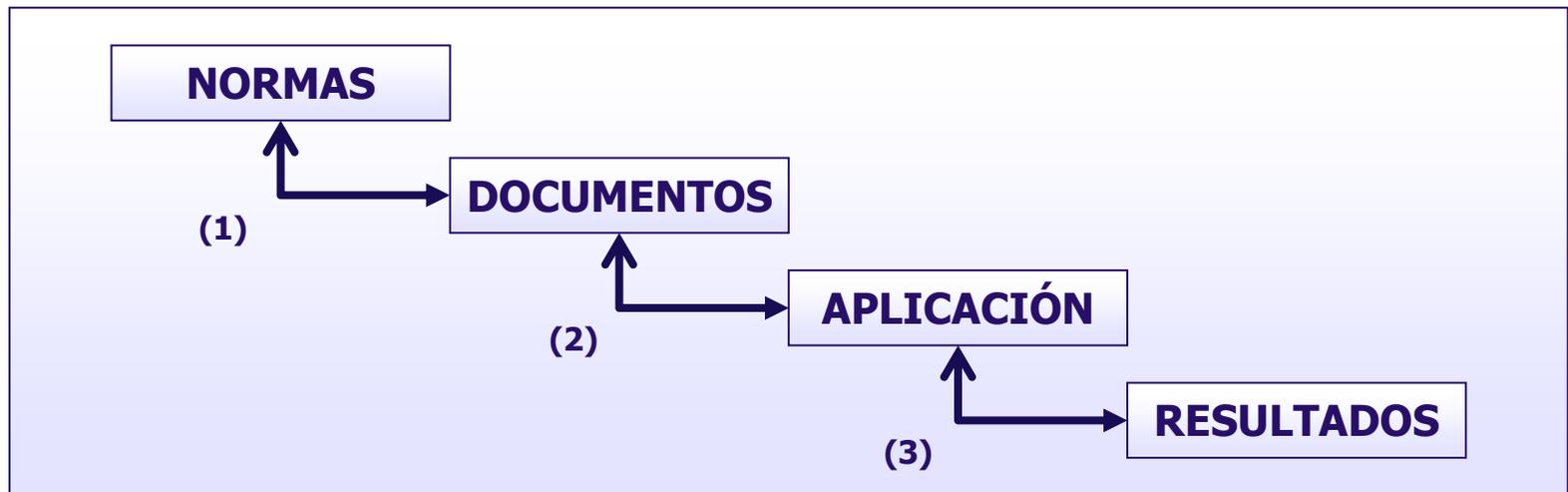
Otros tipos

4

Certificación del Sistema

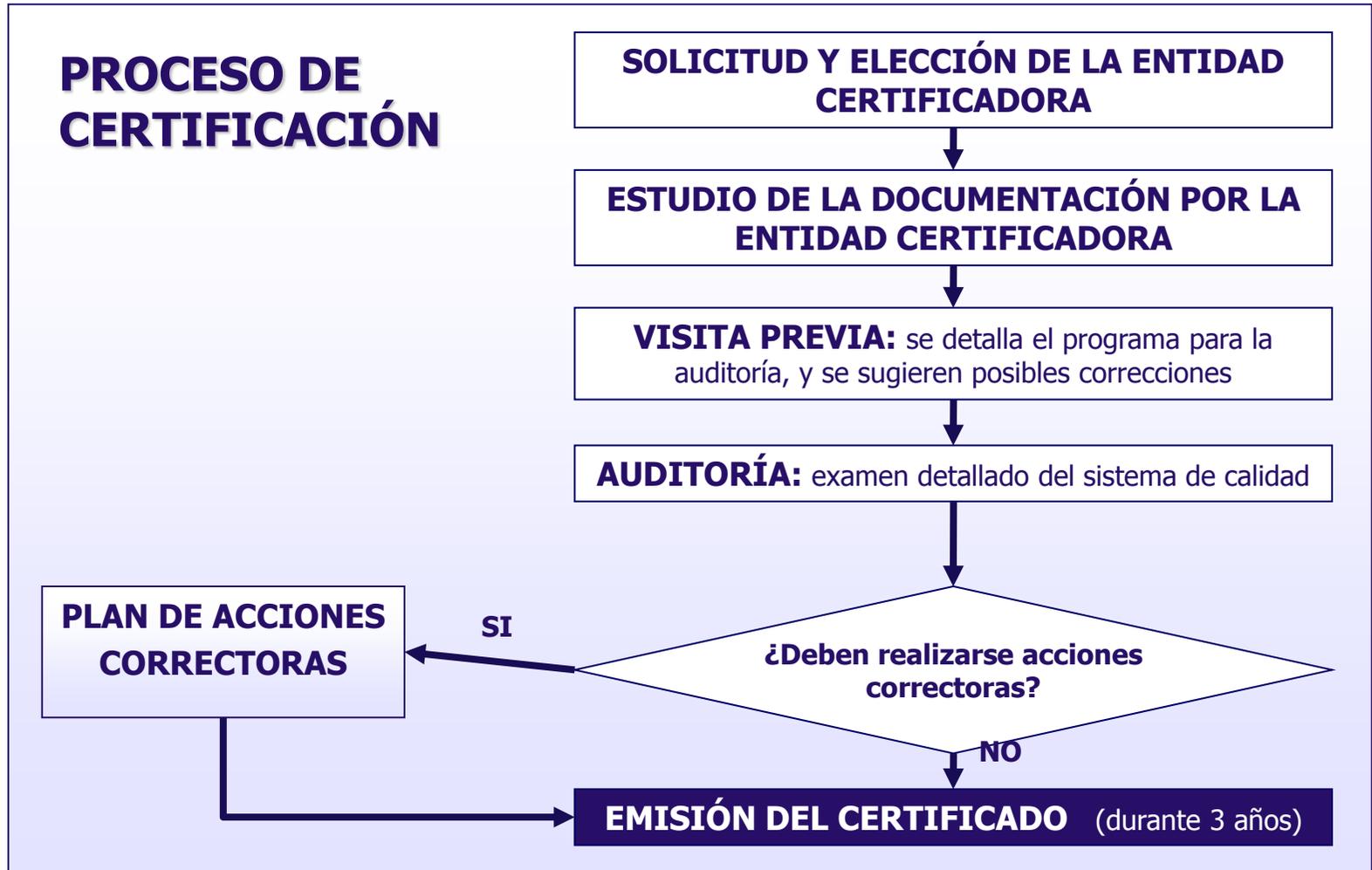
Los tres grandes bloques de actuación en la Auditoría del Sistema de XXXX, que deberán ser tomados en cuenta son:

- 1.- Contraste documental respecto a Normas
- 2.- Comparación de la realidad con lo establecido en los documentos
- 3.- Evaluación de los resultados obtenidos, en relación con los objetivos



4

Certificación del Sistema



4

Certificación del Sistema

CERTIFICACIONES DISPONIBLES PARA SISTEMAS DE GESTIÓN

**ISO 9001:2008
CALIDAD**

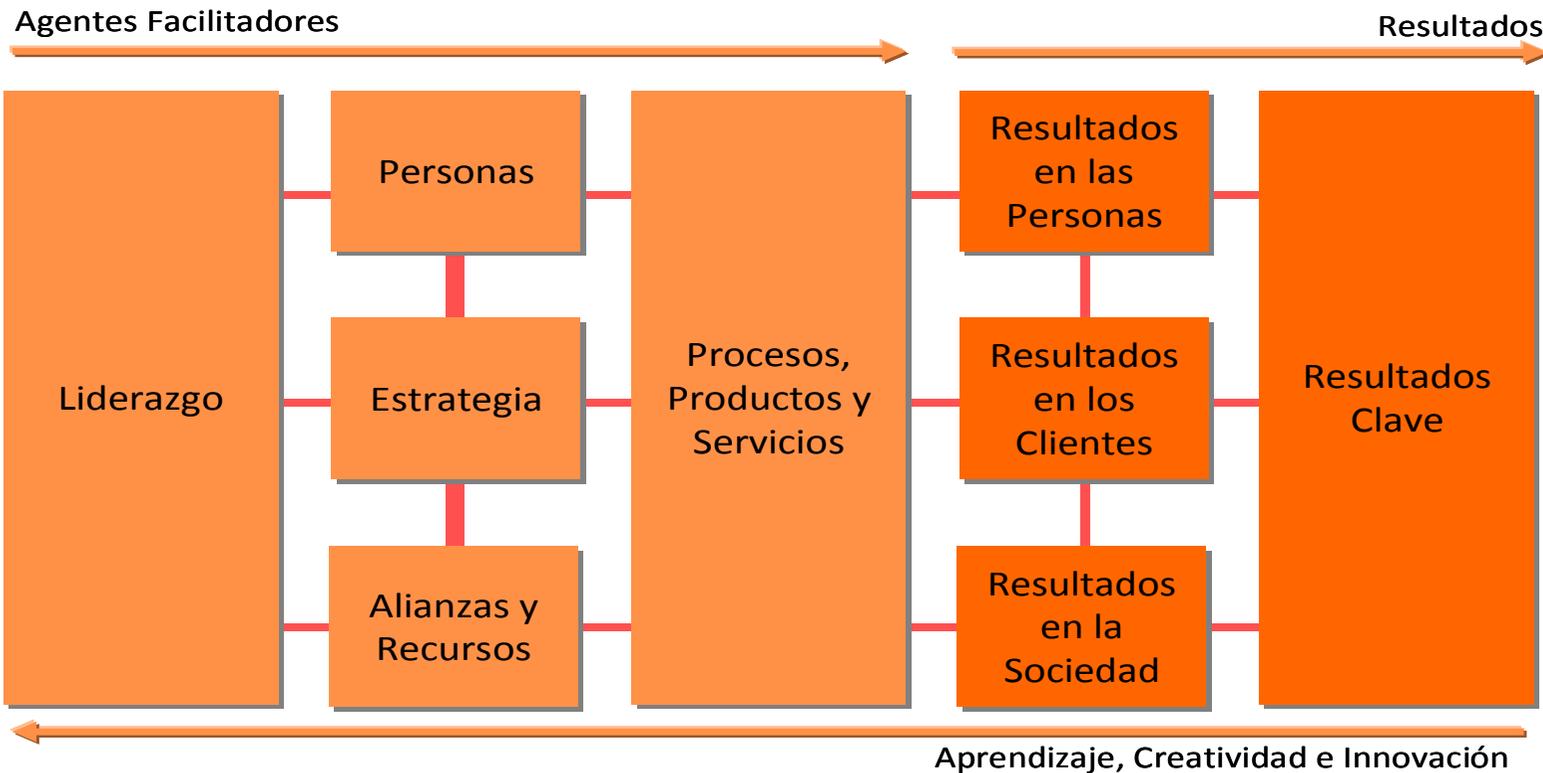
**ISO 14001:2004
AMBIENTAL**

**OSHAS 18001:2007
SEGURIDAD Y SALUD**



5

Modelo EFQM de Excelencia



AGENTES FACILITADORES

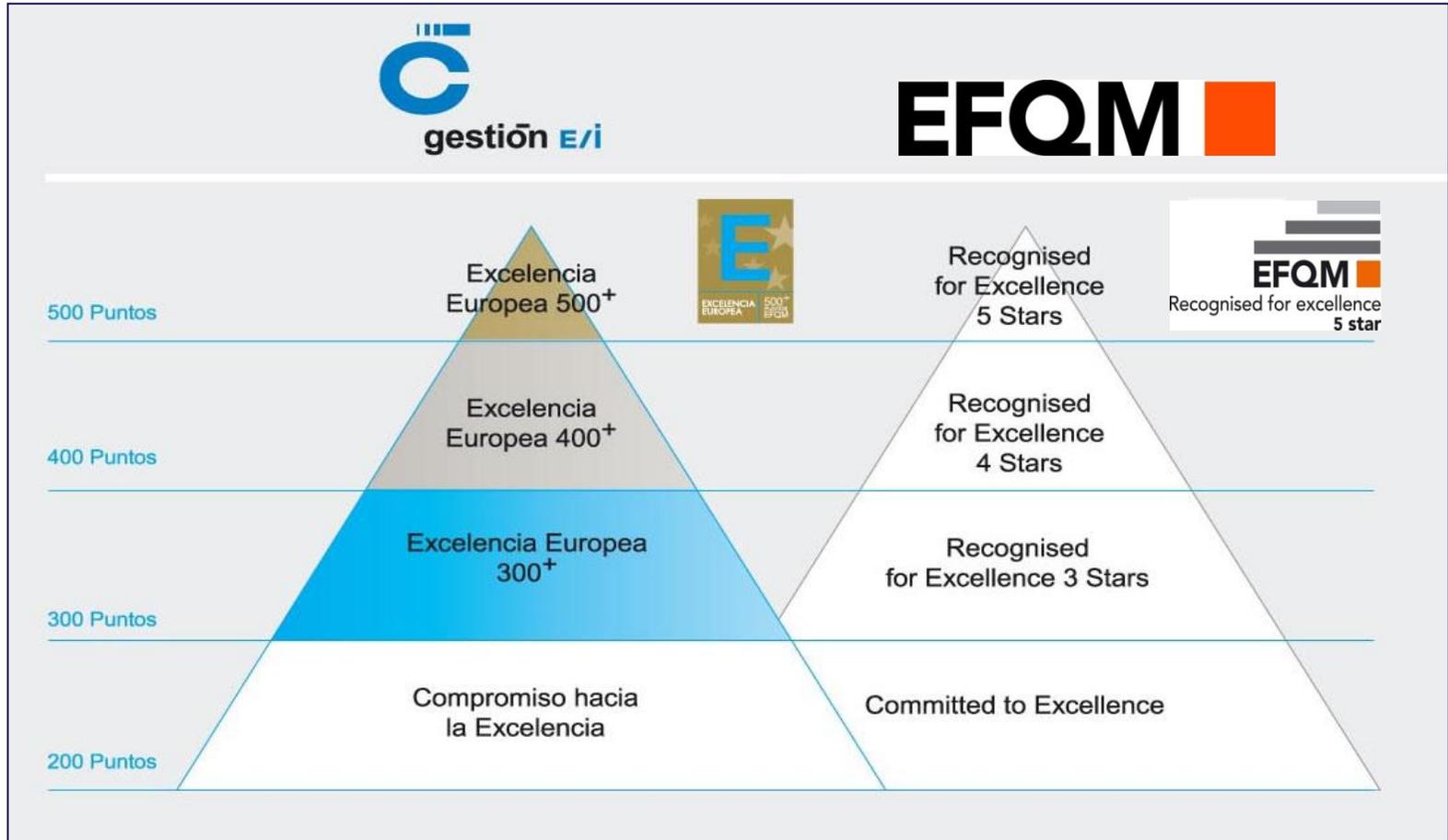
LO QUE LA ORGANIZACIÓN HACE Y CÓMO LO HACE

RESULTADOS

LO QUE LA ORGANIZACIÓN LOGRA

5

Modelo EFQM de Excelencia





**Sistemas integrados de gestión: gestión de calidad,
gestión ambiental y gestión de la seguridad y salud.**

ISO´s, EFQM, etc

Gracias por su atención

Pablo Arranz Val

parranz@ubu.es

Universidad de Burgos

