

INTEGRACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN.

AUTOR: CARLOS MENDOZA ORTEGA

JUNIO: 2021



San Marcos

Contenido

Introducción.....	2
Sistema:.....	3
Sistema de gestión de la calidad.....	4
Conclusiones y recomendaciones.....	5
Conclusiones:.....	5
Recomendaciones:.....	5
Referencias bibliográficas	6



Introducción

Asimilar el concepto de sistema de gestión es primordial para comprender el papel que juegan las normas de la calidad, ambiental y de la seguridad y salud en el trabajo dentro del mundo empresarial. Todas las normas plantean como requisito el establecimiento de un sistema de gestión en el ámbito que les corresponde:

- ISO 9001: la organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta norma internacional.
- ISO 14001: para lograr los resultados previstos, incluida la mejora de su desempeño ambiental, la organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión ambiental, que incluya los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta norma internacional.
- ISO 18001: la organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta norma.

Sistema:

De acuerdo con Calso y Pardo:

“...Un sistema es un conjunto de elementos interrelacionados que sirve para algo, es decir, que cumple una misión o un fin determinado, y que funciona como un todo gracias a la interacción de sus componentes...”(2020)

Algunos ejemplos de sistema pueden ser:

1. El sistema circulatorio de nuestro propio cuerpo, formado por la sangre, el corazón, las venas, las arterias y los capilares, y cuyo fin es transportar sustancias entre órganos (oxígeno, dióxido de carbono, nutrientes, hormonas, etc.) y regular la temperatura del cuerpo.

Un sistema de gestión es un enfoque utilizado por las organizaciones para gestionar sus interacciones con el entorno de una forma planificada y sistemática

2. El sistema electoral, que permite a los ciudadanos intervenir en las decisiones políticas a través del voto. Está compuesto por una serie de reglas para organizar las elecciones o referendos, colegios electorales, urnas, papeletas con las opciones a elegir, censo electoral, votantes, miembros de la mesa electoral, mecanismos para procesar y comunicar los resultados, etc.

3. El sistema monetario, constituido por el ente regulador, la fábrica de la moneda, la propia moneda, el tipo de cambio, los intermediarios financieros, etc. Su misión principal es la de facilitar las transacciones de bienes y servicios entre personas.

Un sistema funciona como un todo y tiene propiedades distintas de las partes que lo componen. Si el sistema se descompone no se encontrarán sus propiedades en ninguna de sus partes, ya que estas propiedades solo surgen cuando está en marcha como conjunto.

Sistema de gestión.

Un sistema de gestión es un conjunto de elementos interrelacionados que nos permiten desarrollar nuestro negocio. Por negocio se entiende la ocupación a la que se dedica la organización, ya sea esta pública, privada, con o sin fines de lucro. Tanto las entidades públicas como las privadas se organizan en torno a un sistema de gestión mediante el cual generan para sus clientes o usuarios los productos y servicios demandados. Por tanto, todas las organizaciones disponen de un sistema de gestión, que podrá estar más o menos dotado, más o menos formalizado y más o menos reconocido, pero que sin lugar a duda existirá, pues sin él no es posible desarrollar un negocio.

Sistema de gestión de la calidad.

La Organización Internacional de Normalización (ISO, International Organization for Standardization) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización que desarrolla normas para que las organizaciones mejoren sus resultados. Cada norma es impulsada por un comité técnico específico, en el que participan especialistas en una materia concreta que desarrollan cada norma proponiendo requisitos de cumplimiento para un determinado asunto.

Todas las normas están formadas por un conjunto de requisitos que cualquier organización puede decidir cumplir de manera voluntaria. Estos requisitos no son otra cosa que recomendaciones o buenas prácticas que cada comité técnico, sobre la base de su experiencia, propone para mejorar el desempeño de una organización en una materia concreta. La Norma ISO 9001 no es una excepción, y por ello se puede percibir de acuerdo con Calso y Pardo como:

“..... un conjunto de recomendaciones o buenas prácticas que, aplicadas al sistema de gestión de cualquier organización, hacen que este sistema de gestión funcione de una manera más robusta en cuanto al desarrollo de su negocio.....” (2020)

Las aportaciones de la implantación de estas buenas prácticas son las siguientes:

- Aporta dosis de prevención a una organización para evitar fallos, incidencias, reclamaciones, etc.: la filosofía subyacente tras la mayoría de los requisitos de la norma es preventiva, con el objetivo general de evitar cualquier no conformidad (incumplimiento de un requisito, ya sea normativo, legal, de cliente o establecido por la propia organización).
- Ayuda a organizarse mejor: al explicitarse los distintos elementos del sistema de gestión y ordenar su funcionamiento según las directrices de la norma, se logra una organización más eficaz, e incluso eficiente.
- Proporciona clientes más satisfechos: es consecuencia de la anterior pues, al hacer mejor las cosas, los clientes lo perciben y mejora su grado de satisfacción con la organización y sus productos y servicios.
- Obliga a la mejora continua: existen requisitos en la norma que impulsan a la organización a conseguir mejores niveles de desempeño y que, por tanto, fomentan su progreso.

Para este módulo se debe realizar la lectura de la página 17-38, del tema Integración de sistemas de gestión. Del libro: Calso Morales, N. y Pardo Álvarez, J. M. (2018). Guía práctica para la integración de sistemas de gestión. ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001. AENOR - Asociación Española de Normalización y Certificación.

Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones:

Los sistemas de gestión facilitan el control de todos los procesos de la compañía, permitiendo la optimización a nivel de costos, calidad o tiempos y facilitan la mejora continua.

Los sistemas de gestión elevan los valores de eficiencia en el servicio al cliente permitiendo elevar el valor de servicio gracias a la aplicación correcta de los procesos.

Recomendaciones:

Para lograr una implementación exitosa de sistemas de gestión se debe conseguir el apoyo de la dirección con el fin de tener una herramienta eficaz contra la resistencia al cambio.

Referencias bibliográficas

Jabaloyes Vivas, J. Carot Sierra, J. M. y Carrión García, A. (2020). Introducción a la gestión de la calidad. Editorial de la Universidad Politécnica de Valencia.

ISO (Organización Internacional de Normalización). (2017). ISO 14001:2015 para la pequeña empresa. AENOR - Asociación Española de Normalización y Certificación.

Sánchez-Toledo Ledesma, A. (2011). Cómo implantar con éxito OHSAS 18001. AENOR - Asociación Española de Normalización y Certificación.

Calso Morales, N. y Pardo Álvarez, J. M. (2018). Guía práctica para la integración de sistemas de gestión. ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001. AENOR - Asociación Española de Normalización y Certificación.



www.usanmarcos.ac.cr

San José, Costa Rica