

"GESTION DE LOS SISTEMAS DE CALIDAD"

Alumna:

Diana Valeria Moscoso Bautista

Catedrático.

M.C Zinath Javier Gerónimo

Semestre:

7mo

Horario:

09:00- 10:00 hrs

E_24

UNIDAD 2

INTRODUCCION

ISO es una organización internacional independiente, no gubernamental, con una membresía de 163 organismos nacionales de normalización. A través de sus miembros, que reúne a expertos para compartir conocimientos y desarrollar voluntaria, de mercado, las Normas Internacionales relevantes que apoyan la innovación y aportar soluciones a los retos globales basadas en el consenso.

La historia ISO comenzó en 1946, cuando delegados de 25 países se reunieron en el Instituto de Ingenieros Civiles en Londres y decidieron crear una nueva organización internacional 'para facilitar la coordinación y unificación de normas industriales internacionales ". En 23 de febrero de 1947, la nueva organización, ISO, se inició oficialmente sus operaciones.

Desde entonces, se han publicado más de 21000 Normas internacionales que cubren casi todos los aspectos de la tecnología y la fabricación.



CONTENIDO

2.1. Características de las normas nacionales (NOM/NMX) e internacionales (ISO).	4
2.2 Aplicaciones de las normas nacionales (NOM/NMX) e internacionales (ISO)...	7
2.3 Sistemas Integrados de Gestión (SIG)	9
Bibliografía.....	11



2.1. Características de las normas nacionales (NOM/NMX) e internacionales (ISO).

- NORMAS NOM Y NMX

Después de la Segunda Guerra Mundial, el desorden comercial que había en el mundo obligó a los países de todo el mundo a establecer conveniencias sobre medida y peso que les ayudarán a que el comercio, principalmente marítimo, se pudiera llevar de manera funcional.

Esta tendencia poco a poco fue convirtiéndose en Norma. Fue así que en 1947 se constituye formalmente la Organización Internacional de Estandarización (ISO, por sus siglas en inglés). Este organismo, con sede en Suiza, delimita y marca las normas para la fabricación, comercio y comunicación de todas las ramas industriales. En pocas palabras, su función es que 163 países que adoptan los estándares que marca, convivan de manera pacífica, económicamente hablando.

En todo nuestro país operan una serie de normas que regulan y aseguran valores, cantidades y las características que deben cumplir bienes y servicios en su diseño y producción. A esto se le conoce como Normatividad Mexicana. Dentro de ésta, existen dos Normas que ya se han internacionalizado y en México todos los días cumplen con una importante tarea. La diferencia entre las NOM y las NMX es que las primeras son de carácter obligatorio, mientras que las segundas son recomendaciones. Mientras que las NMX son concebidas para especificar las características inherentes a ciertos servicios o productos cuando puedan suponer un riesgo para la seguridad de las personas. O bien, que puedan dañar la salud humana, animal, vegetal y al medio ambiente.

Ambas Normas, nacidas en 1993 en la antesala del Tratado de Libre Comercio que suscribió México con Estados Unidos y Canadá, guardan un objetivo común: ser férreas vigilantes de la calidad con la que se elaboran productos y se prestan 4 diferentes servicios en México.



Sin embargo, en la actualidad solo las NOM son de carácter obligatorio, mientras que las NMX se erigen como un distintivo de calidad y reconocimiento.

En cuanto a la normalización, esta ley distingue, entre otras normas, a las Normas Oficiales Mexicanas (NOM's) y las Normas Mexicanas (NMX's).

Las primeras son regulaciones técnicas que contienen información, requisitos, especificaciones, procedimientos y metodologías que hacen las dependencias gubernamentales para prevenir riesgos de la salud, la vida y el patrimonio; por lo tanto, son de uso obligatorio en su alcance. Son elaboradas por dependencias gubernamentales. Gracias a estas Normas que hoy operan a lo largo y ancho del país, los distintos productos mexicanos se han logrado posicionar a nivel nacional, e internacional, por su calidad y seguridad.

- ISO

Las normas ISO son un conjunto de normas orientadas a ordenar la gestión de una empresa en sus distintos ámbitos. La alta competencia internacional acentuada por los procesos globalizadores de la economía y el mercado y el poder e importancia que ha ido tomando la figura y la opinión de los consumidores, ha propiciado que dichas normas, pese a su carácter voluntario, hayan ido ganando un gran reconocimiento y aceptación internacional. Las normas ISO son establecidas por el Organismo Internacional de Estandarización (ISO), y se componen de estándares y guías relacionados con sistemas y herramientas específicas de gestión aplicables en cualquier tipo de organización.

Las normas ISO se crearon con la finalidad de ofrecer orientación, coordinación, simplificación y unificación de criterios a las empresas y organizaciones con el objeto de reducir costes y aumentar la efectividad, así como estandarizar las normas de productos y servicios para las organizaciones internacionales. Las normas ISO se han desarrollado y adoptado por multitud de empresas de muchos países por una necesidad y voluntad de homogeneizar las características y los parámetros de calidad y seguridad de los productos y servicios.



Una de las características de la norma ISO 9001:2015 es el cambio importante de estructura, pasando de los actuales 8 puntos de ISO 9001:2008 algunos puntos en ISO 9001:2015. También contempla aspectos como la flexibilidad en función al tipo de empresa, la gestión del riesgo; entre otros.

Reestructuración de capítulos: Con la finalidad de integrar mejor todos los sistemas de gestión y potenciar la comprensión del enfoque a procesos, se han reestructurado los capítulos de la norma en 10 bloques, donde los requerimientos normativos están entre el punto 4 y el 10.

Flexibilidad de acuerdo al tipo de organización: Un gran aspecto que mantendrá esta importante actualización será seguir manteniendo la capacidad de flexibilidad de acuerdo al tipo de organización que implemente la norma ISO 9001:2015. Los desarrolladores de esta norma aluden al hecho de que lo más importante dentro de los sistemas de gestión de calidad es que las personas que lo lideran nunca pierdan de vista la importancia de estandarizar la producción y los servicios con la máxima excelencia.

Las características principales son:

- Una nueva redacción para hacer la Norma más genérica y más fácilmente aplicable en las industrias de servicios.
- Nuevos requisitos que consideran el “Contexto de la Organización”.
- Enfoque basado en procesos.
- Análisis de riesgos y acciones preventivas.
- Información documentada.
- Control extremo de la provisión de bienes y servicios externos.

Existen unas entidades de certificación oficiales que dan sus propios certificados y permiten el sello. Estas entidades son las que se encargan de que todos los requisitos de la Norma se cumplan y están vigiladas por organismos nacionales



que les dan su acreditación a las empresas certificadoras para poder conceder el sello de calidad.

2.2 Aplicaciones de las normas nacionales (NOM/NMX) e internacionales (ISO).

- **NORMAS NOM Y NMX**

Así, estas normas sean de uso obligatorio para quien cae dentro del alcance de la aplicación de las mismas y cuando las actividades o productos se hagan durante la vigencia de la misma. Estas normas ordinariamente se publican íntegramente en el Diario Oficial de la Federación e incluso se publican en medios electrónicos, por lo que se pueden considerar de acceso público y libre distribución, siempre y cuando no se alteren, aunque para referirse a ellas deben tomarse las publicadas por el Diario Oficial de la Federación.

En términos generales, existe un desconocimiento de las Normas Oficiales Mexicanas (NOM) y su aplicación en nuestra vida cotidiana, las cuales, en muchos, son calificadas como obstáculos al comercio. Por ello, tengo algunas precisiones para compartir.

Las NOM están presentes en el trabajo, en los productos electrodomésticos o electrónicos, en las señales viales para protección civil, en el etiquetado de productos y alimentos; en fin, existen alrededor de 967 Normas Oficiales Mexicanas vigentes para regular las actividades productivas, comerciales, de servicios, salud, medio ambiente, trabajo, etc.

La generación de NOM obedece a la obligación del gobierno de regular las actividades que desempeñan los sectores público y privado. En las NOM se establecen las especificaciones, los atributos, las características, los métodos de prueba o las prescripciones aplicables, que un producto, proceso o servicio debe cumplir.

El marco jurídico nacional en esta materia es la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, la cual establece claramente que las NOM son obligatorias en territorio nacional y deben ser observadas por fabricantes, importadores,



prestadores de servicios, dependencias y comerciantes de conformidad con el campo de aplicación de la norma específica.

- ISO

Uno de los aspectos sobre los que es necesario incidir, es sobre los factores con incidencia en el bienestar de los trabajadores, ya que independientemente del contexto y el tipo de empresa en el que nos encontremos, existirán diferentes factores con afección sobre los trabajadores de la empresa. Concretamente, el estrés es un problema social importante, independientemente de las causas que lo motiven. 7 Algunos factores como las expectativas que pueda desarrollar el trabajador, el aumento de la competencia, así como la importancia y necesidad de incorporación inmediata a emergentes cambios, son algunos de los factores con mayor incidencia en el trabajador, los cuales suelen generarle gran presión, teniendo repercusión sobre la salud y el bienestar del trabajador.

Algunas de las opciones de las que disponen las organizaciones, es de la aplicación de sistemas de gestión empresarial estandarizados a través de los cuales puedan ejercer mayor control de situaciones y aspectos que puedan suponer un factor de riesgo o estrés para los trabajadores. Una norma que considera todo ello es la ISO 45001, siendo un estándar para la salud ocupacional y la gestión de la seguridad, cuya base es procurar la mejora de la salud y el bienestar de los empleados y la reducción del estrés en el trabajo mediante la implementación de un sistema de gestión de la salud y seguridad en el trabajo.

La finalidad de estas normas es hacer frente a estas situaciones, la OIT ha dado gran importancia al estrés, considerándolo como tema fundamental sobre el que ha hecho hincapié en el día de la seguridad y salud. Es evidente que una adecuada prevención y gestión del estrés laboral entraña gran dificultad, y que existen muchas medidas aplicables para la reducción de los riesgos para la seguridad y salud derivados de él.

2.3 Sistemas Integrados de Gestión (SIG)

Las organizaciones en las décadas de los 90 y en los años transcurridos del 2000, han implementados Sistemas de Gestión de manera separada, iniciando en la mayor parte de los casos con el Sistema de Gestión de Calidad y continuando con los Sistemas de Gestión Ambiental y los Sistemas de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional.

El propósito de un Sistema Integrado de Gestión es brindar una estructura para un Sistema de Gestión total que como Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud del trabajo separados, adicionando costos y reduciendo efectividad. Una de las razones ha sido la percepción de dificultades en lograr la integración.

La integración de sistemas más común es la de los relativos a calidad, medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo y seguridad de la información según ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 e ISO 27001 respectivamente, pero no es la única. El alcance de la integración de los sistemas de gestión puede depender de los stakeholders de una organización, aunque ya hemos visto lo que es más habitual, podemos encontrar sectores a los que se les exige otras normas internacionales más rigurosas y estrictas para su desempeño. Puede darse el caso de que la integración sea parcial, es decir que la integración de sistemas esté formada solo por dos de los sistemas de gestión que hablábamos al principio. Con el paso del tiempo van surgiendo nuevas normas internacionales, como la relativa a Responsabilidad Social Corporativa de ISO 26000, que puede formar parte también de un SIG (Sistemas Integrados) se podría ampliar o, como mencionábamos antes, reducir.

La implantación del sistema se tiene que realizar conforme a los planes establecidos y bajo la responsabilidad de las personas designadas.

Dicha actividad consiste, fundamentalmente, en aplicar lo definido, en comprobar su cumplimiento y en evaluar su eficacia. Previamente se habrá distribuido la



documentación correspondiente a cada puesto de trabajo y se habrán dado todas las explicaciones pertinentes al personal.

Un Sistema de Gestión Integrado normalmente se estructura de la siguiente manera:

- Política de gestión integrada.
- Organización.
- Planificación.
- Sistema de gestión integrada.
- Capacitación y cualificación.
- Documentación del sistema y control.
- Implantación.
- Evaluación y control del sistema integrado.
- Mejora del sistema.
- Comunicación.

Sería ideal que las organizaciones realizaran la implantación de un Sistema de Gestión Integrado en función a un estándar que incluya todas las especificaciones de los tres sistemas de gestión de un modo integrado. Esto no es así ya que no existe una norma ISO referente a los sistemas integrados de gestión.

Si se desarrollase una norma ISO sobre sistemas integrados, la tarea de implantación de este tipo de sistemas se vería facilitada. Tanto la ISO 9001 e ISO 14001 están siendo revisadas y siguen el Anexo SL, además en un futuro la OHSAS 18001 pasará a ser ISO 45001.



Bibliografía

¿Cómo debe estructurarse un Sistema de Gestión Integrado? (22 de Abril de 2014). Recuperado el 2019 de Octubre de 03, de ISOTools.

¿Qué son las normas ISO y cuál es su finalidad? (19 de Marzo de 2015). Recuperado el 04 de Octubre de 2019, de ISOTools: <https://www.isotools.org/2015/03/19/que-son-las-normas-iso-y-cual-es-su-finalidad/>

ICSA. (02 de Junio de 2017). *Instrumentos Científicos, SA*. Recuperado el 02 de Octubre de 2019, de ICSA: <https://www.icsa.es/laboratorios-analiticos/consultoria-de-laboratorios/iso-9001>

Pérez Munguía , C. M. (25 de Junio de 2013). *La importancia de las NOM en la vida diaria*. Recuperado el 02 de Octubre de 19, de Forbes México: <https://www.forbes.com.mx/la-importancia-de-las-nom-en-la-vida-diaria/>

Secretaría de Economía. (08 de Septiembre de 2017). Recuperado el 2019 de Octubre de 03, de Diario Oficial: http://www.puntofocal.gov.ar/notific_otros_miembros/mex330a2_t.pdf

<https://www.isotools.org/normas/sistemas-integrados>

