

GUÍA PEDAGÓGICA N° 7– Nivel Secundario

Docentes: Fernández, Ana María, Martínez, Liliana

Curso: 5to año 1ª, 2ª y 3ª División

Turno: Tarde

Espacio Curricular: Gestión de la Producción

GUIA INTEGRADORA

- Titulo de la propuesta: **ACTIVIDAD REFLEXIVA HE INTEGRADORA SOBRE TEMAS:
CALIDAD Y NORMAS I.S.O.**

RECORDEMOS ALGUNOS CONCEPTOS PREVIOS:

¿Cómo definimos Calidad?

1. Conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permite caracterizarla y valorarla con respecto a las restantes de su especie.
"de buena calidad"
2. Superioridad o excelencia de algo o de alguien.
"una mercancía de calidad"

¿Qué es la calidad según la norma ISO 9001?

Según la norma, la **calidad** es entendida como el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos. Explicó que para alcanzar la **calidad** deben de cumplirse una serie de requisitos. Estos requisitos vienen demandados por el cliente.

• Estructura de la norma ISO 9001

1. Objetivos y campo de aplicación
2. Dependencia normativa.
3. Términos y definiciones.
4. Sistema de Gestión de Calidad. Requisitos generales de la **ISO 9001** y requisitos específicos para una gestión documental.
5. Responsabilidad de la dirección. El área directiva de la empresa debe tener el compromiso de cumplir con los requisitos. Algunos de ellos son: determinar la política, aprobar objetivos, definir autoridades y responsabilidades, etc.
6. Gestión de recursos. Se distinguen los tres tipos de recursos que se necesitan para una óptima administración de la compañía.
7. Realización del producto o servicio. Requisitos de lo que se oferta. Abarca desde la atención al cliente hasta la entrega del producto o servicio.
8. Medición, análisis y mejora. Requisitos que recopilan la información, la analizan y actúan en función a los resultados.

• Estructura de la ISO 9001:2015

Respecto a la anterior, esta cuenta con una estructura de alto nivel, la cual impacta en la gestión de los tiempos y de los recursos. La norma **ISO 9001:2015** incorpora dos nuevos requisitos:

1. Objetivos y campo de aplicación
2. Referencias normativas
3. Términos y definiciones
4. Contexto de la empresa
5. Liderazgo
6. Planificación
7. Soporte
8. Operación
9. Valoración del desempeño
10. Mejora

Versiones de la ISO 9001

La **ISO 9001** es parte de la familia ISO 9000, la cual sufrió una serie de transformaciones debido a los efectos de la globalización aplicados en el sector empresarial. En un inicio no representó un avance para las empresas, por ello se sometió a una transición.

Bajo una revisión detallada se lograron versiones más acertadas para todo tipo de compañías, sin distinción de tamaño y ramo de actividades. Posterior a esto, surgieron dos versiones sobresalientes, una en el 2008 y la más reciente en el 2015.



Conocé los beneficios de su implementación



Aumenta la satisfacción del cliente y asegura la continuidad del negocio



Optimiza los costos a través de la identificación de tareas y actividades que agregan valor



Permite acceder a mercados de exportación y obtener ventajas competitivas



Mejora la imagen y eficiencia de los productos y servicios ofrecidos



Contribuye al desarrollo profesional y cultural de las PyMES



Ayuda a motivar al personal y lo guía hacia las metas de la organización enfocándolo hacia el camino de la mejora continua



1. Beneficios del certificado ISO 14001

Gracias a la norma **ISO 14001** es más fácil dirigir una organización con éxito, aportando:

- Ayuda a la organización a funcionar más eficiente y responsable, gestionar el impactes siguiente la norma **ISO 14001**. Incluye aquellos sobre los que se tiene control o influencia y cumplir con la legislación ambiental y su propia política ambiental.
- Cumplimiento de la legislación y otros requisitos, dando la norma **ISO 14001** un método para asegurar el cumplimiento de los requisitos actuales y futuras.
- Ayuda a demostrar que se están cumpliendo los compromisos de la Política ambiental y dar a término la mejora continua ambiental.
- Ventaja competitiva sobre los competidores sin certificado de gestión ambiental cuando se quiera presentar oferta a grandes empresas o se presente a un concurso público.
- Mejora la gestión de los riesgos ambientales con la identificación de los aspectos ambientales que requiere la norma **ISO 14001**.
- Aumenta la credibilidad de la sociedad al ser el certificado **ISO 14001** una evaluación independiente de su gestión ambiental.
- Mejora continua que permite ser más eficiente en el consumo de materias primas y aumenta el rendimiento, implicando una reducción de costes.
- Fácil de integrar en un sistema certificado. Comparte requisitos con las normas **ISO 9001** e **ISO 45001**.

2. Requisitos de la norma ISO 14001

Destacamos los siguientes requisitos de ésta norma de gestión ambiental son:

- Requisitos generales. La norma **ISO 14001** requiere un control de la documentación y de los registros del sistema de gestión ambiental.
- Política ambiental. Debe evidenciar los requisitos de la norma **ISO 14001** como el compromiso de mejora continua ambiental.
- Planificación del sistema de gestión ambiental. Incluye la identificación y valoración de los aspectos ambientales, los requisitos legales y otros, así como los objetivos, metas y programas ambientales. Al sistema de gestión ambiental podemos utilizar la norma **UNE 150008** de riesgos ambientales.
- Implantación y operación. Destacamos de los requisitos de la norma **ISO 14001** que se debe tener en cuenta, tanto los recursos materiales como las funciones, responsabilidades, competencia, formación y conciencia ambiental de los trabajadores. También debe tener en cuenta la comunicación, control operacional, preparación y respuesta delante de emergencias ambientales.
- Verificación. Incluye el "Seguimiento y medida", Evaluación del cumplimiento legal, No conformidades, acciones correctivas y de mejora, Control de los registros y Auditoría ambiental.
- Revisión por la Dirección, para analizar el funcionamiento del año y planificar la estrategia.

NEGOCIACION ESTRATEGICA

El séptimo elemento: LA RELACION

Apartes del film **«Erin Brockovich»**, que le valió el premio Oscar a Julia Roberts.



Erin Brockovich (Julia Roberts) es una madre soltera que consigue un puesto de trabajo en un pequeño bufete de abogados, Masry & Vititoe, en California (USA).

Erin investiga un extraño caso de bienes raíces, descubriendo que **PG&E**, una gran compañía del sector energético está tratando de comprar de manera secreta algunas tierras a sus propietarios, en la ciudad de Hinkley, condado de San Bernardino (California)

Las aguas y tierras de Hinkley fueron contaminadas con **cromo hexavalente (CROMO VI)**, un compuesto tóxico que fue enterrado de manera irregular, y que está provocando graves problemas de salud a los residentes en el área.



El pequeño bufete hace una alianza con otra firma de abogados, que se interesa en el caso y que financiará los gastos relacionados, algo que preocupaba al Sr Masry, gerente del bufete.

Este tipo de casos generalmente son largos y exigen grandes esfuerzos financieros mientras se resuelven en las cortes.

ACTIVIDADES A REALIZAR:

- 1) La intención es ver la película, ya partiendo de que sabemos de que se trata .aquí serás un observador, que deberás analizar
- A) a que se dedica la empresa
 - B) que perjuicio esta ocasionando esta empresa: a las personas, cosas y ambiente.
 - C) Que se le reclama a la empresa
 - D) Que norma I.S.O no se está cumpliendo
 - E) Que acciones pueden hacer los afectados
 - F) Que perjuicios les está ocasionando a su comunidad
 - G) Qué plazo espera la empresa que transcurra para que se considere afianzada en esa comunidad.

Consultas al correo: licefernandez@ gmail.com o al grupo de wassap de la materia

Directora: Mag. Lic. Sandra Herrera