Obras Sanitarias del Estado

Experiencia en la aplicación de Sistemas de Gestión de Calidad en OSE

Semana de la Calidad

“Calidad, Responsabilidad de Todos”

30 de julio de 2010

Desafíos de Gestión

Ser más eficientes como empresa:

- **repensar y optimizar los procesos;**
- **utilizar nuevas tecnologías, y nuevas herramientas informáticas;**
- **capacitación;**
- **cambiar a una cultura donde la calidad y la productividad estén presentes en la tarea diaria y**
- **acciones tendientes a reducir el Agua no Contabilizada.**

Sistemas de Gestión de Calidad

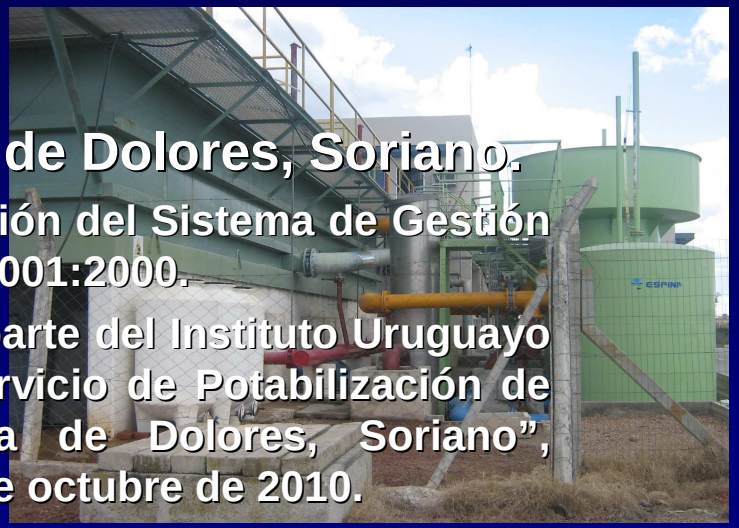
- La implementación de Sistemas de Gestión de Calidad como una de las herramientas utilizadas para la mejora de gestión.
- Compromiso
- Capacitación. Convenio OSE – UNIT
- Contratación de LATU como consultora.

Procesos de la Empresa

- Producción
- Evaluación de la calidad del agua
- Gestión de la medición

Sistemas de Gestión de Calidad

Producción



✓ Usina de Potabilización de la Ciudad de Dolores, Soriano.

- 2006 – Comienza el proceso de implantación del Sistema de Gestión de Calidad en base a la Norma UNIT-ISO 9001:2000.
- 2007 – Obtención de la certificación por parte del Instituto Uruguayo de Normas Técnicas (UNIT) para el "Servicio de Potabilización de agua para zona urbana y suburbana de Dolores, Soriano", certificado N° CS 280, válido hasta el 15 de octubre de 2010.
- 2008 y 2009 – Auditorías de mantenimiento. En esta segunda oportunidad de acuerdo a la norma UNIT-ISO 9001:2008, certificado N° CS 280/1.

✓ Unidad Usina de Montevideo - Aguas Corrientes

- 2008 – Comienza en agosto el proceso de implantación del Sistema de Gestión de Calidad en base a la Norma UNIT-ISO 9001.
- 2010 – Se continua trabajando en la consolidación del sistema. Certificación prevista Diciembre /2010

Sistemas de Gestión de Calidad

➢ Evaluación de la calidad del agua

✓ 2005- Creación del Proyecto de Gestión de Laboratorios.

- Diseño e Implantación del Sistema Integrado de Gestión de Laboratorios (SIGLA). (Fase 1,2 y 3).
- Implantación de un Sistema de Gestión de Calidad en base a la norma UNIT – ISO 9001. Marco de funcionamiento del SIGLA.

Implantación del Sistema de Gestión de Calidad en los Laboratorios del SIGLA

✓ 2008 – Creación del "Proyecto Implantación del Sistema de Gestión del Laboratorio Central"

- 2009 – Obtención de la certificación por parte del Instituto Uruguayo de Normas Técnicas (UNIT) en base a la Norma UNIT – ISO 9001:2008
- 2010 – Auditoría de mantenimiento. Ampliación del alcance de la certificación al Muestreo de Montevideo.
- El Laboratorio proyecta además la Acreditación de varias de sus metodologías de acuerdo a la Norma UNIT-ISO/IEC 17025.

Sistemas de Gestión de Calidad

Implantación del Sistema de Gestión de Calidad en los Laboratorios del SIGLA

- ✓ **Laboratorio Unidad Usina Montevideo (LUUM)**
  - **prevista la certificación del sistema de acuerdo a la Norma UNIT – ISO 9001:2008 para setiembre- octubre/2010.**

- ✓ **Laboratorios Regionales**
  - **Creados y puesta en funcionamiento 8 de los 10 laboratorios previstos (2008-2009).**
  - **Etapas iniciales del proceso de implementación del sistema de gestión de calidad.**

Sistemas de Gestión de Calidad

- **Gestión de la medición.**

  - ✓ **Taller de Medidores.**
    - **2008 – En julio comienza el proceso de implantación del Sistema de Gestión de Calidad en base a la Norma UNIT-ISO 9001.**
    - **2009 – En setiembre se obtuvo la certificación del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008 otorgada por el Organismo Certificador UNIT (Instituto Uruguayo de Normas Técnicas) en conjunto con AENOR Internacional (Asociación Española de Normalización y Certificación). Primera certificación de alcance internacional obtenida por el Organismo.**
    - **Próximamente se realizará la auditoría de seguimiento correspondiente.**
    - **Se ha recibido agradecimiento de parte de un proveedor de medidores pues el rechazo de la partida recibida, por personal del taller de medidores, les permitió detectar un error que les ocasionaba importantes pérdidas por reprocesamiento**

Sistemas de Gestión de Calidad

Beneficios obtenidos

- La instancia operó como un elemento fuertemente motivador en el personal, el cual se involucró en el proceso aportando su experiencia y adaptándose a los cambios planteados.
- Se consolidó una sistemática estandarizada de trabajo y mejora de los procesos.
- Se potenció el enfoque hacia los clientes a través de la realización de encuestas de opinión y la implementación de acciones a partir de estas.
- Integración de diferentes procesos de la empresa, formación de grupos interdisciplinarios.
- A partir de la Implementación del SGC en la planta de Dolores se tienen bases sólidas sobre las que trabajar en la elaboración de un Plan de Seguridad para Agua Potable (PSA) en el camino de la mejora continua.
- El resultado positivo obtenido con la implementación del SGC en Planta Dolores aporta elementos que facilitaran otros trabajos similares en otras Usinas Potabilizadoras del País.
- Fuerte inversión en capacitación. Interés de otras áreas de la Administración en trabajar en este tema.

Gracias por su atención
Q.F. Silvia Patrón
Unidad de Coordinación y Calidad del SIGLA
Gerencia General
OSE - Edificio Central