

Experiencia en el Desarrollo e Implementación de la Documentación de un Sistema de Gestión de Calidad.

Autores:

Echeverría, María Virginia vir_echeverria@yahoo.com.ar,
(0221) 423-6663 int. 427 Secretaría de Gestión de Calidad, Facultad de Ciencias Veterinarias,
Universidad Nacional de La Plata
Di Lorenzo, Cecilia Laura, cdilorenzo57@gmail.com,
(0221) 423-6663 int. 427 Secretaría de Gestión de Calidad, Facultad de Ciencias Veterinarias,
Universidad Nacional de La Plata

Resumen:

El objetivo de este trabajo es describir la experiencia de la Facultad de Ciencias Veterinarias, a través de la Secretaría de Gestión de Calidad, en el desarrollo de un procedimiento documentado, basado en la ISO 9001:2008 para el manejo de los residuos patogénicos que se generan.

Objetivos:

- 1- Concientizar a cerca del manejo responsable en la eliminación de los Residuos Patogénicos.
- 2- Desarrollar e implementar un procedimiento documentado.
- 3- Establecer con el proveedor un contrato adecuado a la necesidad de la Facultad.

Para llevar a cabo esta tarea se trabajaron sobre cuatro aspectos:

- 1- Diagnóstico. Planificación
- 2- Desarrollo de la documentación.
- 3- Capacitación. Asesoramiento.
- 4- Interacción con Compras y Tesorería.

La implementación de este procedimiento dio como resultado, a través de un trabajo integrado y por procesos, el manejo seguro y responsable de estos residuos y la realización de un contrato eficiente a la "medida" de la Facultad.

Palabras claves:

Gestión. Procesos. Documentación.

Introducción y objetivos:

Hasta hace algunos años pensar en calidad o gestión de calidad era casi excluyente de la gestión privada. Este concepto ha cambiado y hoy los usuarios reclaman mejor servicio también en las organizaciones de gestión estatal.

La Secretaría de Gestión de Calidad de la Facultad de Ciencias Veterinarias fue creada en mayo de 2004 y es la única por sus características en toda la Universidad Nacional de La Plata.

Si bien desde sus inicios viene trabajando en temas de calidad, a partir del 2014, se

profundiza esta tarea, implementando algunos procedimientos basados en la Norma ISO 9001:2008. Esta norma resulta una excelente herramienta de gestión que se adecúa a cualquier organización independientemente del tamaño y características que posea; la planificación, los procesos, los recursos y la documentación que se utiliza, permite alcanzar los objetivos, mejorar los productos y servicios y satisfacer las necesidades de los clientes.

¿Cuál fue el motivo que impulsó a la Secretaría de Gestión de Calidad a profundizar el tema?

Fue el compromiso de generar un cambio en la gestión de los procesos inherentes a la Secretaría de Gestión de Calidad. Procesos con gran impacto sobre la facultad en su conjunto.

Esta necesidad de cambio se evidenciaba porque no existían datos confiables para planificar las acciones de la Secretaría de Gestión de Calidad.

En el caso particular del manejo de Residuos Patogénicos, no escapaba a esta situación. Era necesario abordar la problemática de manera integral, considerando las distintas instancias que intervenían en el proceso.

Se estableció como objetivos para esta tarea: concientizar sobre el manejo responsable en la eliminación de estos residuos, trabajar sobre un procedimiento y la documentación adecuada para nuestra Facultad y concretar un contrato acorde a nuestras necesidades.

Metodología:

Para poder implementar el cambio en la gestión de este proceso y lograr los objetivos planteados, se trabajó sobre todo el circuito de manejo de residuos patogénicos:

- 1- Desde el lugar de generación, hasta la entrega a la empresa contratada para su disposición final;
- 2- Desde la logística hasta la capacitación para su manejo seguro y responsable;
- 3- Desde los recursos económicos para ser más eficientes en el proceso y evitar las observaciones contables producto

de los desvíos de un contrato inadecuado.

Para poder llevar adelante este cometido se realizaron diferentes acciones, teniendo como referencia los lineamientos de la Norma ISO 9001:2008.

1- Primera etapa: Relevamiento. Diagnóstico. Planificación.

Esta tarea consistió en el relevamiento de datos a través de entrevistas y por observación directa, en diferentes áreas y temas:

- Respecto a la empresa contratada y la prestación del servicio;
- A nivel facultad, en cada uno de los servicios generadores y en Servicios Generales respecto al retiro interno;
- Otras fuentes de información (Tesorería, Contable, Compras, entre otras).

También se solicitó la documentación existente que pudieran aportar en cada una de las entrevistas.

Esta información fue analizada y se realizó un diagnóstico de situación para planificar las acciones a implementar.

2- Segunda etapa: Desarrollo de la documentación.

Se redactó un Procedimiento de Manejo de Residuos Patogénicos, consensado con todos los generadores y con el personal que realizaría la recolección. Se desarrolló la documentación necesaria. La toma de datos y el monitoreo permanente fueron fundamentales.

3- Tercera etapa: Capacitación. Asesoramiento.

Se realizaron 2 jornadas de capacitación dirigidas a todos los generadores de la Facultad y a los encargados del traslado interno:

- Taller: Prevención de riesgos: Residuos Patogénicos. Residuos Líquidos Especiales.
- Seminario sobre actualización en gestión de riesgos biológicos.

Se realizaron visitas y asesoramiento in situ en cada generador.

4- Cuarta etapa: Contrato.

En esta etapa se trabajó con el Departamento de Compras y con el Departamento Contable en las condiciones de contratación con la empresa proveedora del servicio de Retiro, traslado y disposición final de los Residuos Patogénicos.

Análisis y resultados

La implementación del Procedimiento de manejo de Residuos Patogénicos, procedimiento documentado basado en la ISO 9001:2008 logró resultados de mucha trascendencia para nuestra Institución. Estos son:

- 1- Se estableció las condiciones que debían cumplir las cajas de los Residuos Patogénicos para ser retiradas de los Generadores, respecto a la capacidad (para hacer un uso racional de las mismas), a los datos de identificación y a las condiciones de seguridad (interna y externas).
- 2- Se acondicionó el Depósito Transitorio de la Facultad.
- 3- Se designó a 2 responsables para realizar el circuito intra facultad, para el traslado interno desde el Núcleo Generador hasta el Depósito Transitorio. El personal fue capacitado y realizan la tarea con los EPP (Elementos de Protección Personal) correspondientes.
- 4- Se estableció 33 Núcleos Generadores, cada uno con sus responsables para la entrega de los Residuos Patogénicos para el traslado interno.
- 5- Se creó la Comisión de Seguridad e Higiene de la Facultad, con la que se trabaja activamente en estos y otros temas relacionados.
- 6- Se estableció un circuito de retiro con una frecuencia de 2/3 veces por semana, de acuerdo al volumen de generación.
- 7- Se disminuyó el uso innecesario de cajas de residuos patogénicos.
- 8- Se realiza desde la Secretaría de Gestión de Calidad el monitoreo permanente del procedimiento, con datos y registros de la generación, cada vez que se realizan los retiros internos; implementando las acciones correctivas necesarias.
- 9- Se centraliza en la Secretaría de Gestión de Calidad la documentación y los registros que proporciona la empresa encargada del retiro, traslado y disposición final. Se realiza el monitoreo y se lleva el registro de generación y los manifiestos de entrega.
- 10- Existe trazabilidad entre los residuos generados y el pago efectuado desde la Facultad. Se estableció un procedimiento con el Departamento contable para verificar la concordancia de la información y autorizar el pago.
- 11- Se interactúa con el Departamento de compras para establecer los términos del contrato anual.
- 12- Se logró establecer para el período 2016-2017 con la empresa encargada del retiro, traslado y disposición final, un contrato eficiente a la "medida" de la Facultad, producto de la documentación

existente para este proceso, evitando los costos de la no calidad.

Aportes y conclusiones

Podemos concluir que esta implementación ha sido exitosa y ha cumplido con los objetivos propuestos, superando las expectativas iniciales.

Se desarrolló un proceso eficaz y eficiente, enfocado a dar respuesta a nuestros clientes y mejorando la calidad de vida de nuestra comunidad, tanto de la Facultad como de la sociedad en su conjunto, realizando una eliminación responsable de los residuos patogénicos.

Somos conscientes que todavía hay un camino largo por recorrer, pero el haber implementado un procedimiento para un proceso que atraviesa a toda la Facultad, generó un cambio no sólo en

Tabla 3: Historial de desvíos del contrato x 10 kg.. Costos de la no calidad. Año 2014: sin datos.

la forma de trabajo, en la actitud proactiva, sino también en acciones concretas que impactan en el desarrollo diario de las actividades

Creemos haber contribuido con el cuidado de la salud, el medioambiente y con el manejo de los recursos al ser más eficientes.

La incorporación en este tiempo de otros procedimientos, para otros procesos, nos indican que estamos en el camino correcto, en el camino de la mejora continua.

Bibliografía

Norma ISO: ISO 9001: 2008

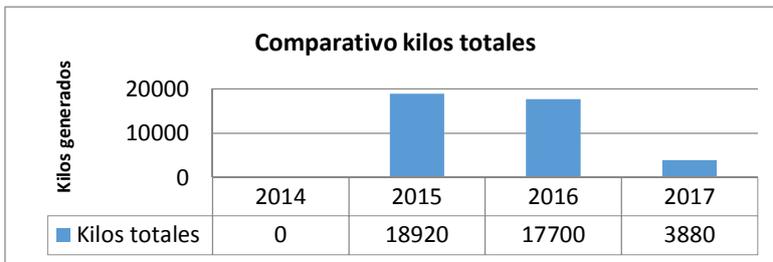


Tabla 1: Historial comparativo de eliminación de residuos patogénicos. Año 2014: sin datos.

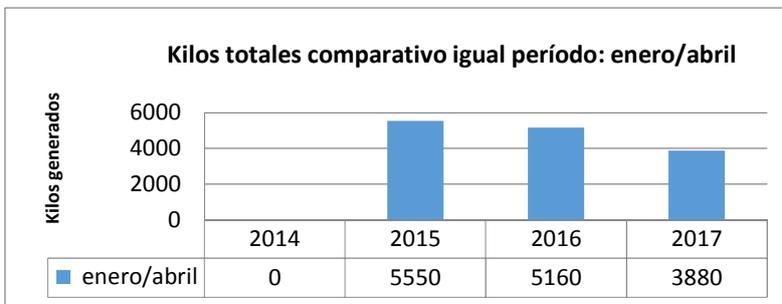
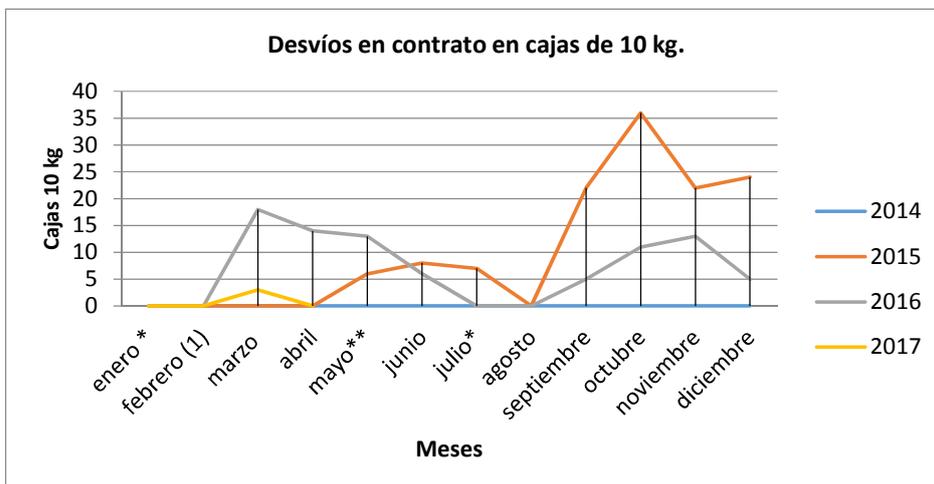


Tabla 2: Historial comparativo de eliminación de residuos patogénicos para igual período



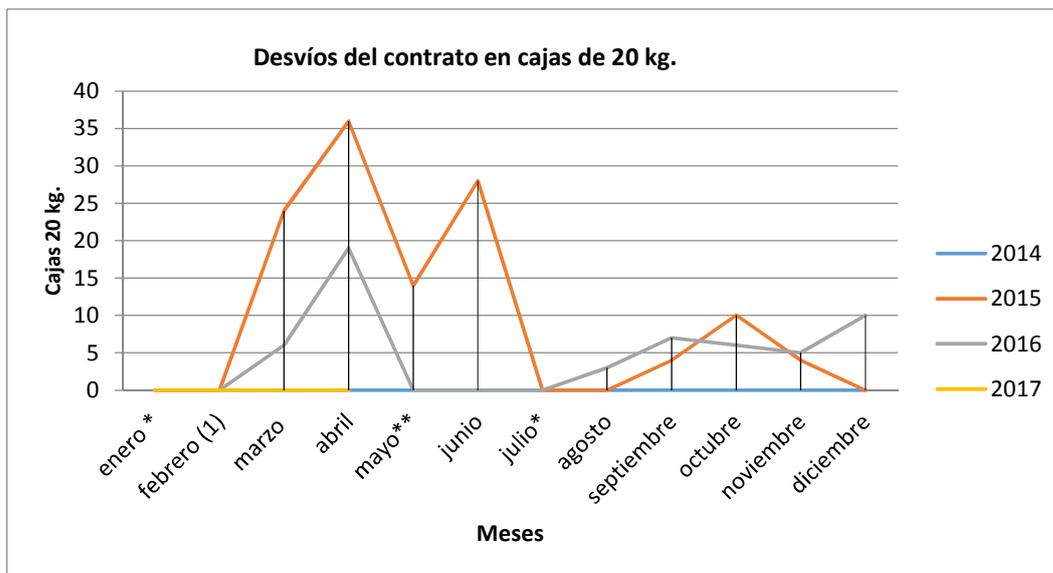


Tabla 4: Historial de desvíos del contrato x 20 kg. Costos de la no calidad. Año 2014: sin datos.