



IRAM



UNCUYO
UNIVERSIDAD
NACIONAL DE CUYO

FCE
FACULTAD DE
CIENCIAS ECONÓMICAS

3º CONGRESO

CALIDAD EN LA GESTIÓN

Hacia un desarrollo tecnológico, sostenido y responsable

Experiencias Regionales en el ámbito de la Calidad

NUEVAS HERRAMIENTAS DE APOYO A LAS POLITICAS PUBLICAS

Ing. Ernesto Kerner

Mendoza 14 de Noviembre 2013



¿Qué es IRAM?

- Asociación Civil sin fines de lucro creada en 1935
- Organismo No Gubernamental de utilidad pública
- Reconocido como Organismo Nacional de Normalización por el [Decreto de P.E. No. 1474/94](#)
- Representa a la Argentina ante los Organismos Internacionales y Regionales de Normalización



Brinda servicios de:

☒ NORMALIZACIÓN

Más de 8.400 Normas

☒ CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS Y PRODUCTOS

Más de 17.000 certificados

☒ CAPACITACIÓN

Más de 45.000 participantes

☒ DOCUMENTACIÓN

4000.000 Documentos técnicos

Sistema Nacional de Normas, Calidad y Certificación

Decreto 1474/94

IRAM

Instituto Argentino de
Normalización y Certificación

OAA

Organismo Argentino
de
Acreditación

NORMALIZACIÓN REGIONAL E INTERNACIONAL



Organización
Internacional de
Normalización

Asociación
MERCOSUR de
Normalización



Asociación
Electrotécnica
Internacional

Comisión
Panamericana de
Normas Técnicas





**FILIALES
EN EL PAÍS**

IRAM-NOA
11-2000

POSADAS
03-2005

IRAM-MEDITERRÁNEO
11-1998

IRAM-LITORAL
08-1997

IRAM-NUEVO CUYO
11-2000

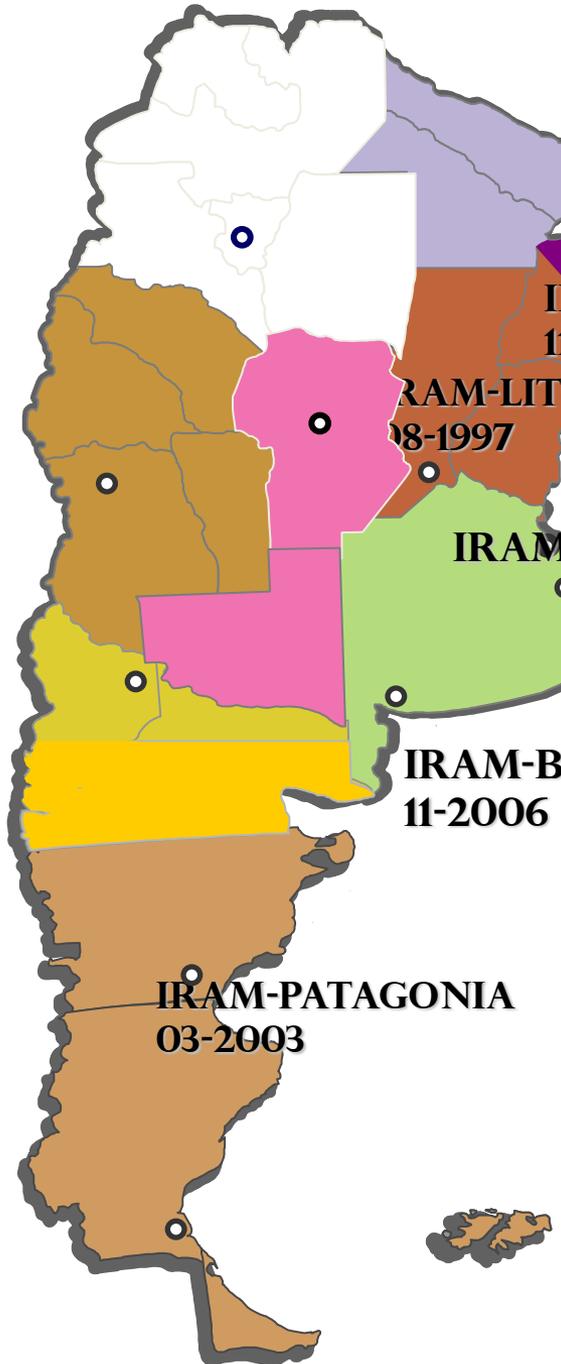
IRAM-CASA CENTRAL

IRAM-BALCARCE

IRAM-COMAHUE
08-2004

IRAM-BAHIA BLANCA
11-2006

IRAM-PATAGONIA
03-2003



**INSTITUTO ARGENTINO
DE NORMALIZACIÓN
Y CERTIFICACIÓN**



FILIALES
EN EL EXTERIOR

IRAM – CHILE

IRAM - PERÚ

IRAM – BOLIVIA

IRAM - ECUADOR





International
Organization for
Standardization

¿Qué es la ISO?



- *Es el Organismo Internacional de Normalización creado en 1947 e integrado por una red de institutos nacionales de normalización de 162 países, un miembro por país. El sistema está coordinado por su Secretaría General ubicada en Ginebra, Suiza.*
- *El IRAM es el representante de Argentina*



ISO Organización no-gubernamental
puente entre el sector público y el privado

SECTOR PUBLICO

SECTOR PRIVADO



Las normas ISO permiten construir confianza

- Red de miembros nacionales de **162 países** que representan el **98% de la economía mundial** y el **97% de su población**
- **200 comités técnicos**
- **19.500 normas aprobadas**
- Participan en ISO y en los comités nacionales **300.000 expertos** de los negocios, industria y servicios, gobiernos, academia, organizaciones no gubernamentales, de consumidores y distintas organizaciones internacionales
- Participan y es referencia para organizaciones como **OMC, UN, UNIDO, OIT y otras.**



CAJA DE HERRAMIENTAS

POLITICAS PUBLICAS

NORMAS IRAM y NORMAS ISO

REFERENCIALES IRAM

NORMAS Y POLITICAS PUBLICAS

Las normas pueden ser utilizadas por los gobiernos para:

1) mantener buenas prácticas reglamentarias

La incorporación de las normas en los instrumentos legislativos a través de su referencia es un método de redactar códigos o reglamentos según el cual la indicación detallada de las prescripciones técnicas se reemplaza en el texto de estos códigos o reglamentos por una simple referencia a una o varias normas o a partes pertinentes de la norma.

2) para dar apoyo a políticas públicas.

SEGURIDAD DE LOS PRODUCTOS

OBJETIVOS



- PROTEGER A LAS PERSONAS Y LOS BIENES.
- GARANTIZAR A LOS CONSUMIDORES LA SEGURIDAD EN LA UTILIZACION DE LOS PRODUCTOS COMERCIALIZADOS EN LOS MERCADOS NACIONALES

INSTRUMENTOS DE APOYO DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Reglamentos técnicos que hacen referencia a normas

- Res SCT 163/2005 Seguridad en juguetes
- Res SICyM 896/99 Elementos de protección personal
- Res SICyM 92/98 Seguridad eléctrica
- Res SCT 77/2004 Seguridad en encendedores
- Res SICyPME 220/2003 Seguridad en bicicletas para adultos
- Res SCT 91/2004 Seguridad en bicicletas infantiles
- Res SICyM 404/99 Aceros para la construcción
- Resoluciones MSN 583/2008 y 002/2011 Determinación de Ftalatos en juguetes y artículos de puericultura.
- Res SCT 453/ 2010 Determinación de contenido de Plomo y otros metales pesados en tintas en productos gráficos

EL ESTADO COMO REGULADOR

Etiquetados de EFICIENCIA-Res SICyM 319/99.



Energía	
Fabricante	LOGO ABC
Modelo	123
Más eficiente	
Menos eficiente	
Consumo de energía kWh/año <i>Sobre la base del resultado obtenido en 24 h. en condiciones de ensayo normalizadas</i>	XYZ
<small>El consumo real depende de las condiciones de utilización del aparato y de su localización</small>	
Volumen de alimentos frescos L	xyz
Volumen de alimentos congelados L	xyz *
Ruido dB(A) re 1 pW	XZ
N o T Ficha de información detallada en los folletos del producto	
Norma IRAM 2404 - 3: 1998	Res. ex S.I.C y M. N° 319/99
	N° de Certificado

Energía	
Más eficiente	
Menos eficiente	
XY00	lúmenes
XYZ	watt
XY00	h
IRAM 62404-1	

Energía	Acondicionador de aire
Marca comercial:	
Modelo unidad interior	
Modelo unidad exterior	
Más eficiente	
Menos eficiente	
Consumo de energía anual, kWh en modo refrigeración <small>(El consumo efectivo dependerá del clima y del uso del aparato)</small>	
Capacidad de refrigeración kW	
Índice de eficiencia energética <small>Carga completa (cuanto mayor mejor)</small>	
Tipo Sólo refrigeración — Refrigeración/calefacción —	
Capacidad de calefacción kW	
Clase de eficiencia energética en modo calefacción A: más eficiente G: menos eficiente	
Ruido dB (A) re 1 pW	
Ficha de información detallada en los folletos del producto	
IRAM 62406	



- Resolución N° 609/2011
Bs. As., 1/7/2011

VISTO el Expediente N° ACR 0010266/2011, la Ley N° 26.168, el Decreto PEN N° 1474/1994, **la Resolución ACUMAR N° 377/2011** y,

Que a fin de garantizar la correcta implementación y el cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión Ambiental, corresponde que el mismo sea certificado por un organismo de certificación de sistemas de gestión ambiental acreditado por el Organismo Argentino de Acreditación, entidad creada dentro del marco del Sistema Nacional de Normas, Calidad y Certificación, para desarrollar las funciones establecidas en el Decreto PEN N° 1474/1994.

- Por ello,

EL PRESIDENTE DE LA AUTORIDAD DE CUENCA MATANZA-RIACHUELO
RESUELVE:

-

Artículo 2º.- Para el cumplimiento de lo resuelto en el artículo precedente se podrá tomar como referencia lo establecido en la norma IRAM-ISO 14001: Sistemas de gestión ambiental – Requisitos con orientación para su uso, o normas equivalentes.

APOORTE DE LA NORMALIZACIÓN NACIONAL



- **Norma IRAM 30000** Guía para la interpretación de la norma IRAM ISO 9001 para la **Educación**.
- **Norma IRAM 30300** Guía para la interpretación de la norma ISO 9001-2008 en **Gobiernos Locales**.
- **Norma IRAM 30900** Guía para la interpretación de la norma ISO 9001-2008 en la **Administración Pública**.
- **Norma IRAM 30700** Guía para la interpretación de la norma IRAM ISO 9001 en el **Poder Legislativo**.
- **Norma IRAM 30701 - Técnica Legislativa** - Requisitos del texto de la ley (aprobada 2010)
- **Norma IRAM 30702** - (en estudio – para el análisis y definición de perfiles, capacidades y competencias del personal legislativo)

- **Norma IRAM 30600**

Guía para la interpretación de la norma IRAM-ISO 9001-2008 en la **Gestión operativa de la justicia**.

- **IRAM 30100:2012**

Guía para la interpretación de la IRAM-ISO 9001:2008 en la construcción.

- **IRAM 30200:2011**

Guía para la interpretación de la norma IRAM-ISO 9001:2008 en organizaciones de salud.

- **IRAM 30400:2012**

Guía para la interpretación de la norma IRAM-ISO 9001:2008 en servicios turísticos.

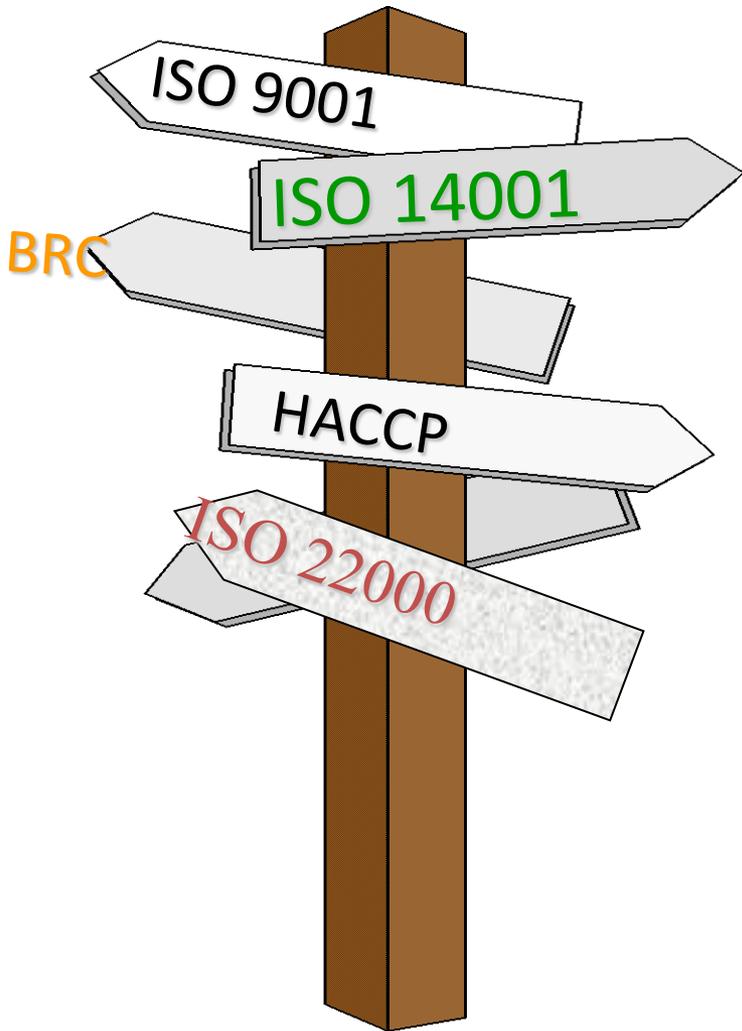
- **IRAM 30500:2012**

Guía para la interpretación de la norma IRAM-ISO 9001:2008 en las bibliotecas y otras unidades de información.

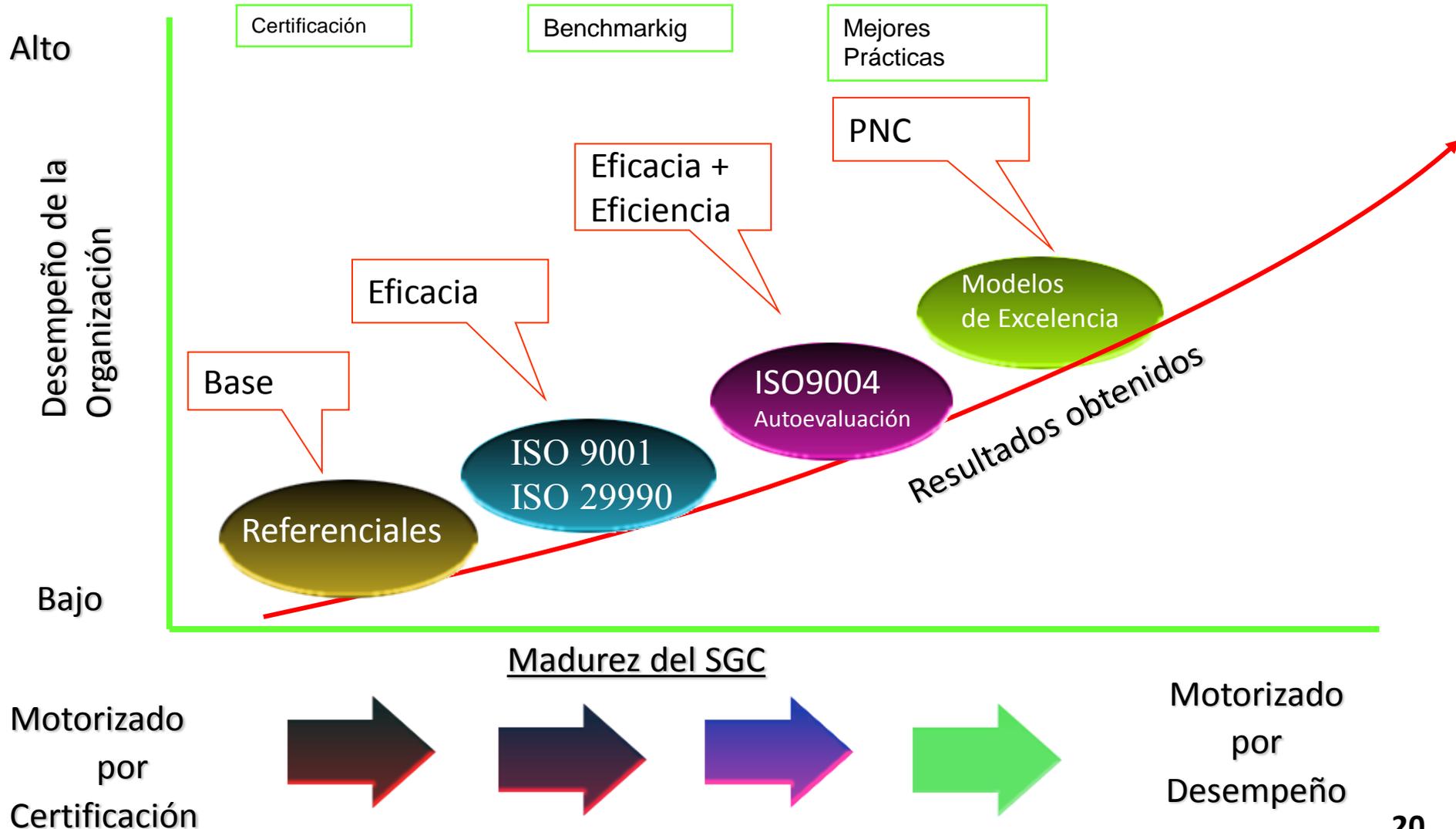
- **IRAM 30800:2009**

Guía para la interpretación de la norma IRAM-ISO 9001:2008 en actividades de investigación, desarrollo e innovación.

¿Cual es el camino?



El camino hacia la Excelencia en las Organizaciones





REFERENCIALES NORMATIVOS

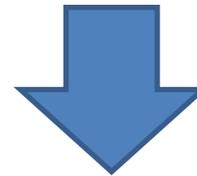


*¿Qué es un
Referencial
Normativo?*



es un *documento normativo*
que reúne un conjunto de
Requisitos
y puede ser acompañado por
orientaciones
recomendaciones/sugerencias

para



*Mejorar la gestión de las áreas
de la administración pública
Apoyar Políticas Públicas*

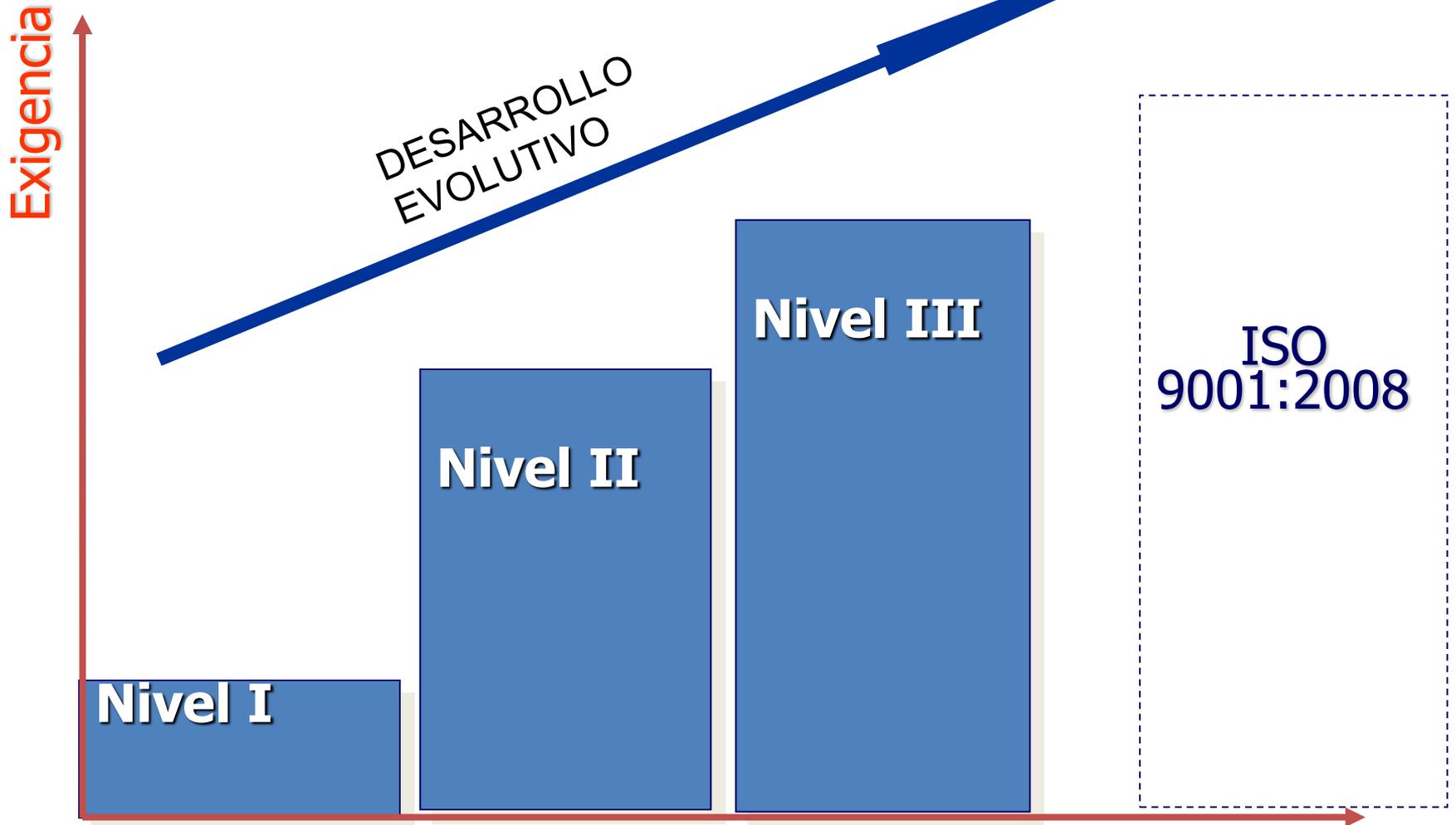
Qué significa que es *Evolutivo* ?

- Los requisitos son crecientes etapa a etapa
- Las metas mas cercanas ayudan a la implementación
- Permite conocer el grado de avance de la implementación

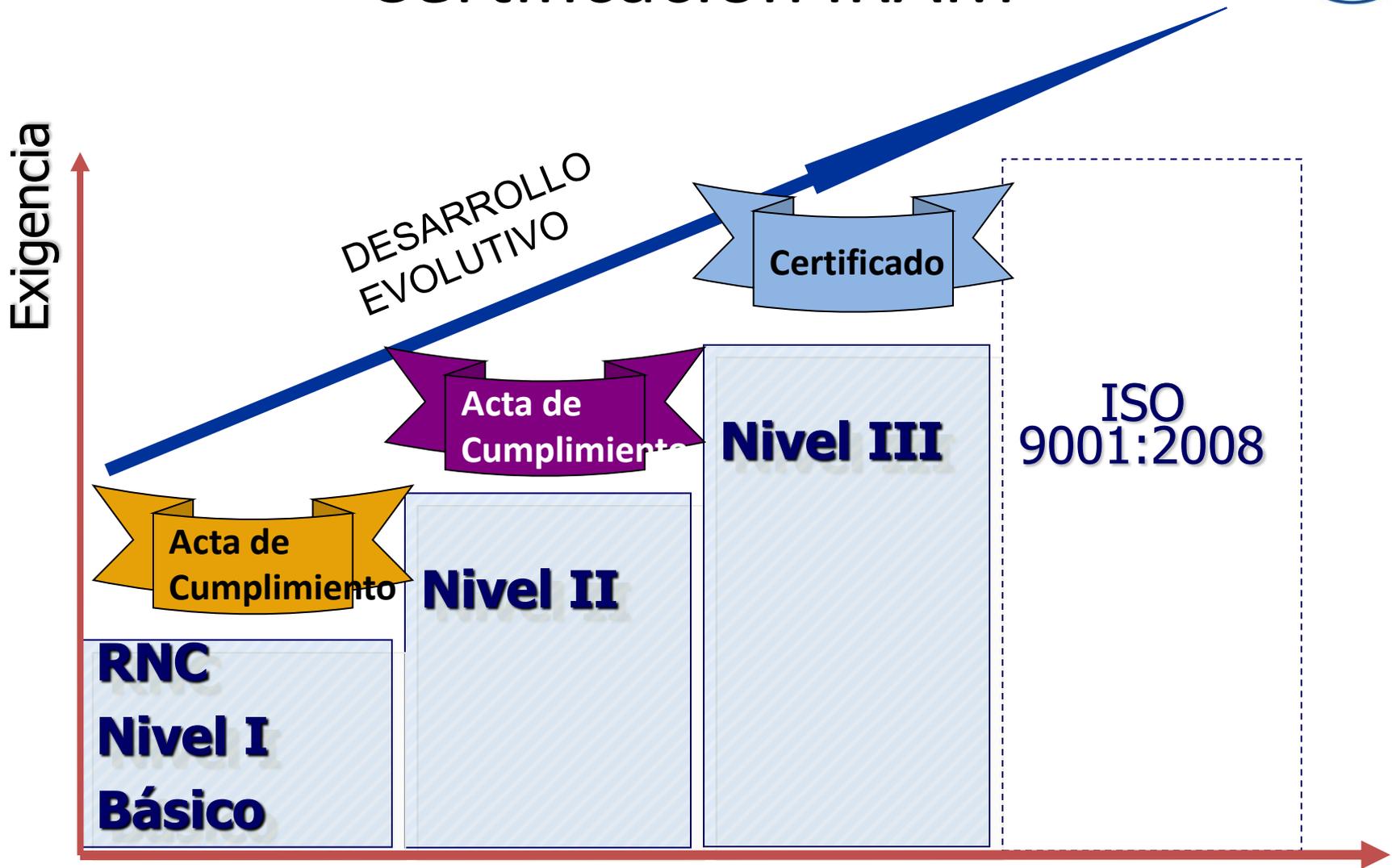
OBJETIVOS

- Cumplir cada una de las etapas evolutivas de manera sistemática.
- Incorporar en forma paulatina, dependiendo del grado de madurez, los conceptos del Sistema de Gestión de Calidad alineados con los de la norma ISO 9001:2008.

RNC Referencial Normativo Certificable



Certificación IRAM



Referenciales normativos un instrumento de apoyo a políticas públicas



INSTITUCIONES DE FORMACIÓN PROFESIONAL
Requisitos de Gestión de la Calidad

1ª EDICIÓN | 30 de Octubre de 2005

MINISTERIO de TRABAJO
EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

Programa **area**

IRAM INSTITUTO ARGENTINO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN



OFICINAS DE EMPLEO
Requisitos de Gestión de la Calidad

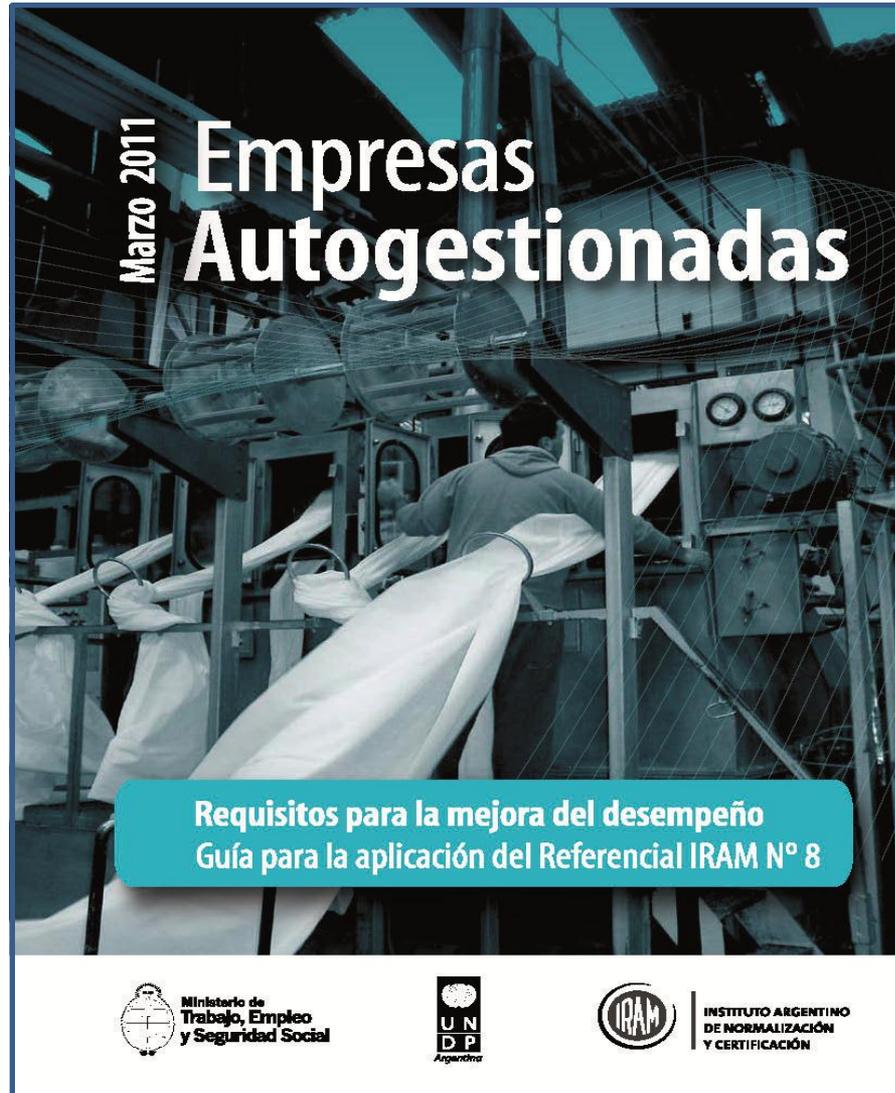
1ª EDICIÓN | Noviembre 2006

MINISTERIO de TRABAJO
EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

Programa **area**

IRAM INSTITUTO ARGENTINO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN

Referenciales normativos un instrumento de apoyo a políticas públicas



Marzo 2011

Empresas Autogestionadas

Requisitos para la mejora del desempeño
Guía para la aplicación del Referencial IRAM N° 8

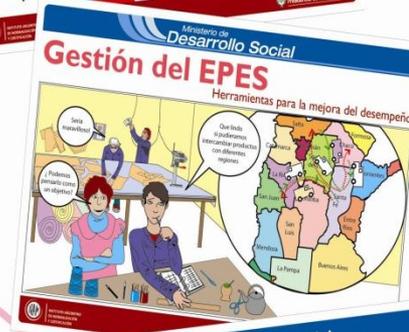
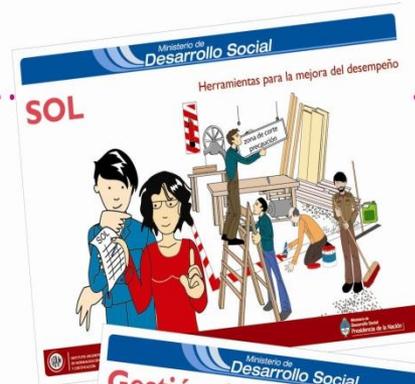
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

UNDP
Argentina

IRAM
INSTITUTO ARGENTINO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN

**INCLUSIÓN
SOCIAL**

Referenciales normativos un instrumento de apoyo a políticas públicas



Herramientas para la mejora del desempeño

Esta serie fue pensada para acompañar la gestión de los Emprendimientos de la Economía Social. Cada una de estas guías acerca a productores y productoras herramientas para reflexionar y tomar decisiones para mejorar su desempeño.



Referenciales normativos un instrumento de apoyo a políticas públicas

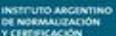


ADMINISTRACIONES TRIBUTARIAS PROVINCIALES Y MUNICIPALES
Requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad
Referencial IRAM N° 6

1ª EDICIÓN AGOSTO 2009









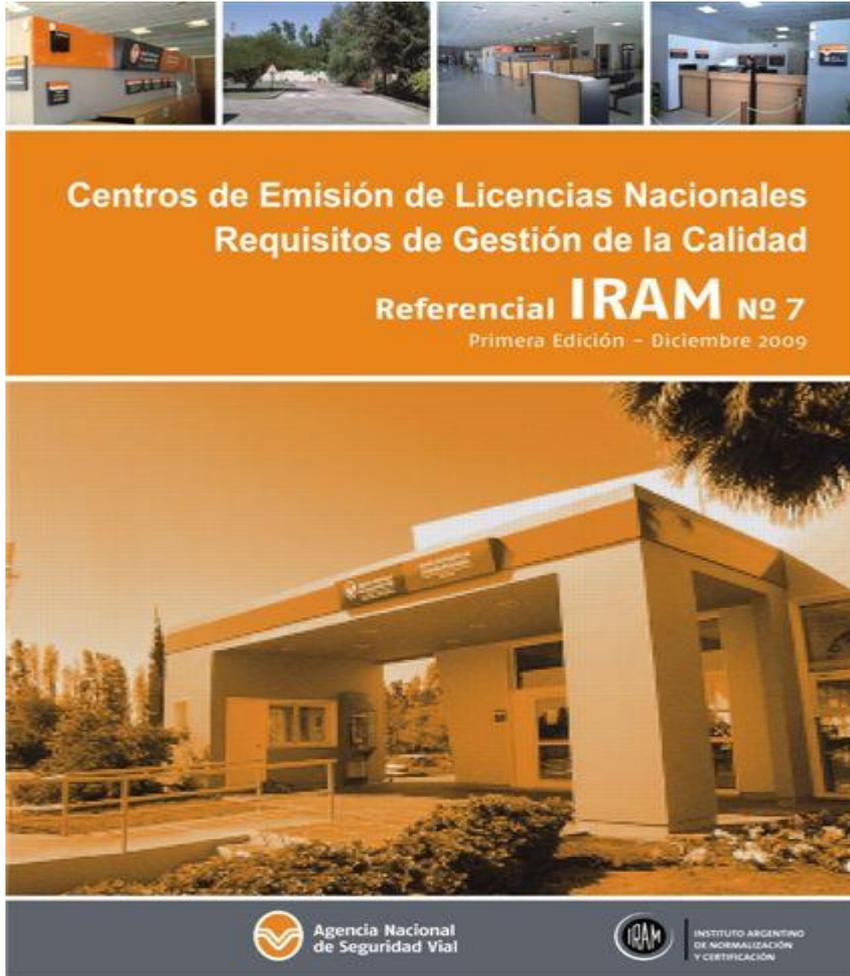
OFICINAS MUNICIPALES DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR
Requisitos de Gestión de la Calidad
Referencial IRAM N° 3

1ª EDICIÓN AGOSTO 2009






Referenciales normativos un instrumento de apoyo a políticas públicas



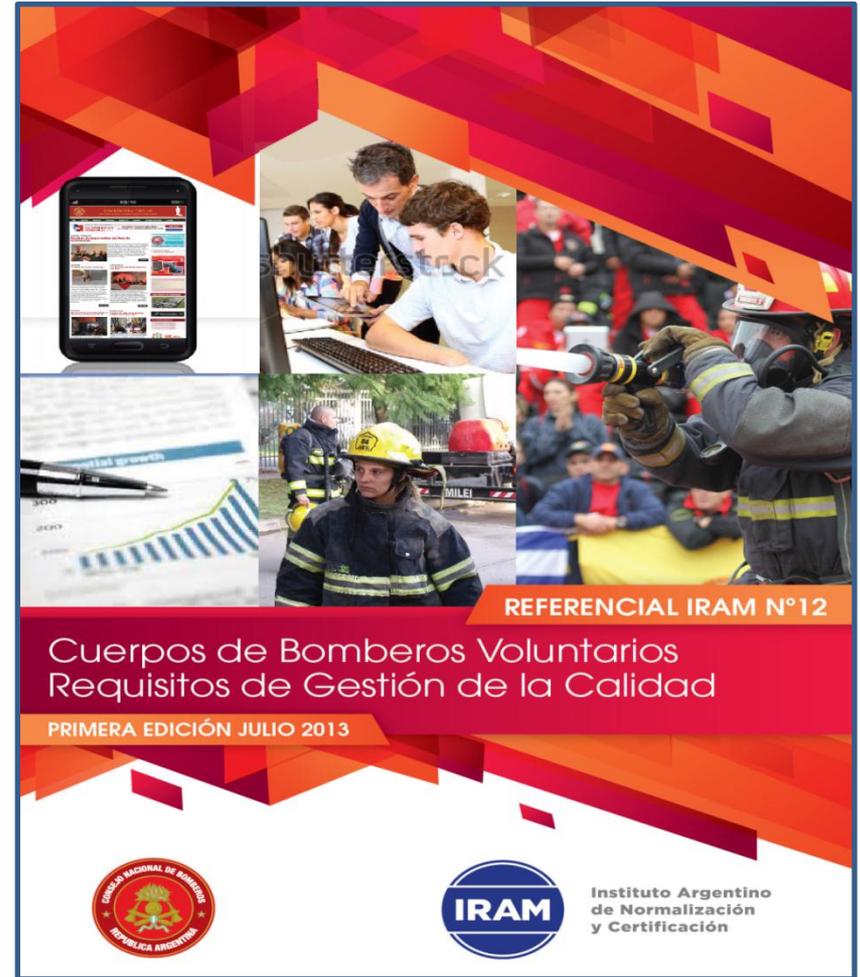
Centros de Emisión de Licencias Nacionales
Requisitos de Gestión de la Calidad

Referencial **IRAM** Nº 7
Primera Edición - Diciembre 2009

Agencia Nacional de Seguridad Vial



INSTITUTO ARGENTINO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN



REFERENCIAL IRAM Nº12

Cuerpos de Bomberos Voluntarios
Requisitos de Gestión de la Calidad

PRIMERA EDICIÓN JULIO 2013



Instituto Argentino de Normalización y Certificación

INSTITUTO NACIONAL DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LAS ÁREAS DE CAPACITACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Requisitos de gestión de la calidad

Referencial IRAM N° 10 / 1^{era} Edición - Junio 2013



Objetivos del Referencial Normativo



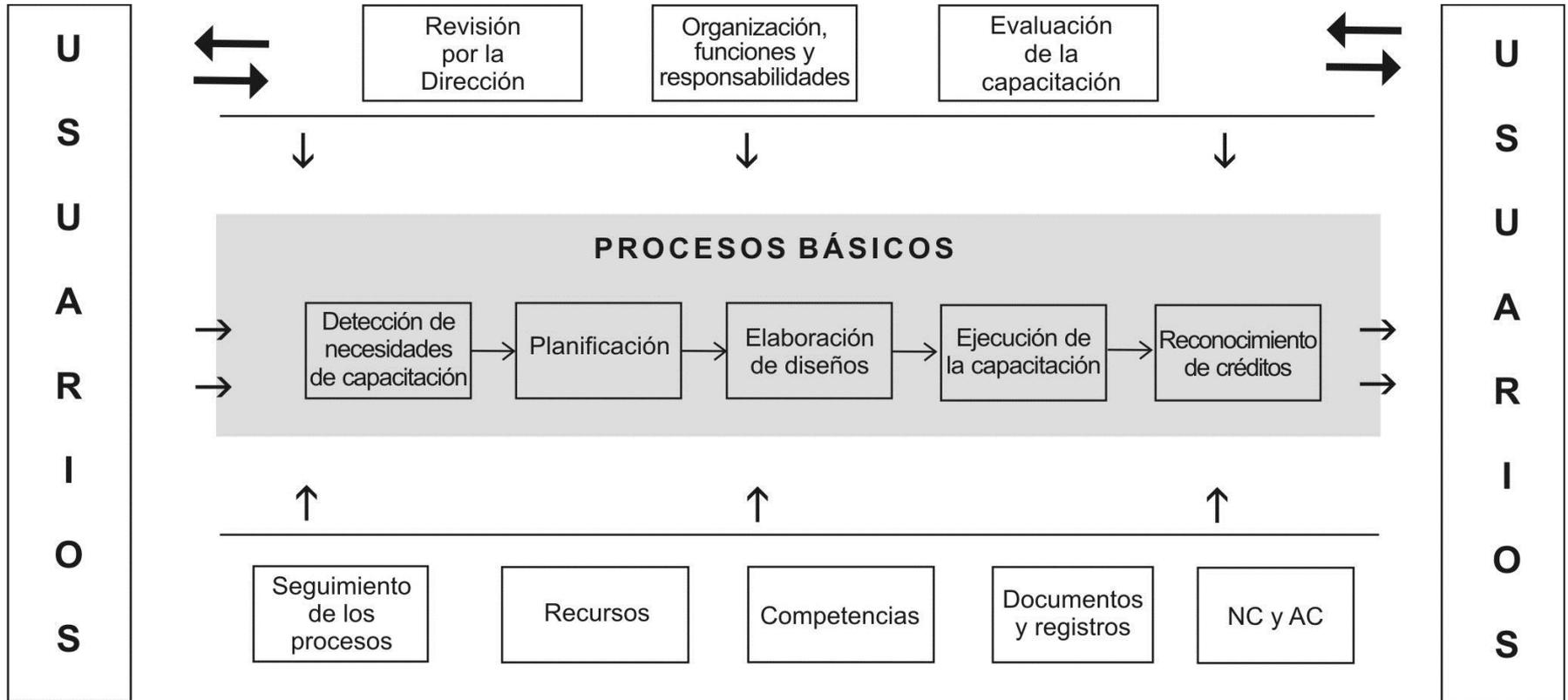
- Establecer un marco normativo y técnico para promover la calidad y mejora continua de la gestión de las áreas de Capacitación de la administración pública
- Promover la incorporación gradual de programas de certificación y aseguramiento de la calidad



Alcance

El Referencial define requisitos aplicables a todas las áreas de capacitación de las organizaciones de la administración pública, que deseen adoptar un sistema de gestión alineado a los principios de la calidad, con el propósito de demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del usuario y los legales y reglamentarios aplicables, y aspiren a aumentar la satisfacción de los usuarios en un proceso de mejora continua.

Mapa de procesos del Referencial de requisitos para las áreas de capacitación



Detección de necesidades de capacitación	
Propósito	Requisitos
<p>“Identificar las necesidades de la organización para que se contemplen en la propuesta de capacitación, a través de los planes y diseños” y “crear y mantener canales de comunicación e intercambio de información con los actores involucrados y las organizaciones relacionadas a las necesidades de capacitación y la oferta formativa</p>	<p>Establecer e implementar un procedimiento documentado para:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Planificar las acciones de detección de necesidades y definir los actores involucrados, asegurando su participación (...) ➤ Recopilar y analizar la información para individualizar las demandas y necesidades.

Aportes del Referencial

- Es una norma certificable y específica para las áreas de gestión de la capacitación.
- Es una herramienta que permite la implementación de mejoras en la gestión.
- Es un documento que surge del consenso de la comunidad de práctica y permitió unificar conceptos relativos a la materia.
- Promueve el análisis sobre las tareas que se desarrollan diariamente.
- Permite redefinir circuitos y procedimientos en función de lograr eficiencia y eficacia en la gestión.

Aportes del Referencial

- Propone un cambio organizacional mediante la asociación con el concepto de mejora y calidad.
- Permite gestionar de manera sistemática y controlada las relaciones con el entorno y los clientes/usuarios.
- Promueve la participación de las personas involucradas en los procesos.
- Permite la toma de decisiones en base al análisis de hechos.

Beneficios esperados

- Optimizar los recursos y procesos asociados a las áreas de Capacitación
- Consolidar aspectos que contribuyan a establecer confianza mutua entre los involucrados y a producir resultados que habiliten para:
 - Mejorar la evaluación de las actividades de las áreas de Capacitación
 - Un accionar sistemático y uniforme de las áreas de Capacitación
- Estandarizar y mejorar los procesos
- Mejorar el desempeño individual
- Mejorar el desempeño por equipos
- Mejorar los resultados
- Optimizar la satisfacción del cliente/usuario del servicio
- Facilitar una potencial certificación del sistema de gestión de la calidad bajo las normas IRAM-ISO 29990 / IRAM-ISO 9001



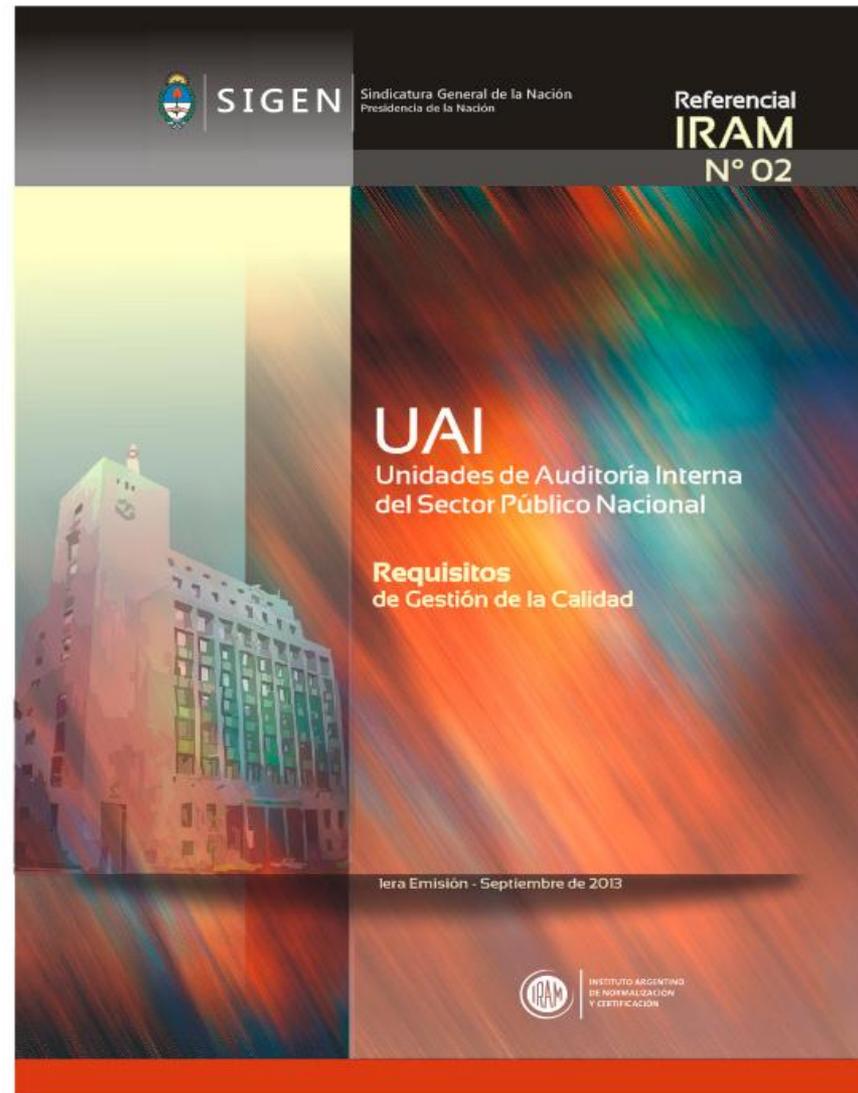
SINDICATURA GENERAL DE LA NACIÓN
PRESIDENCIA DE LA NACIÓN / REPÚBLICA ARGENTINA

1° DE ENERO - 2013

UAIs

UNIDADES DE AUDITORIA INTERNA
DEL SECTOR PUBLICO NACIONAL

Requisitos de Gestión de la Calidad



Objetivos del Referencial Normativo



Optimizar el modelo de control a partir de la experiencia y fortalecer su rol de órgano rector del Sistema de Control Interno



Establecer un marco normativo y técnico para promover la calidad y mejora continua de la gestión de las Unidades de Auditoría Interna

Promover la incorporación gradual de programas de certificación y aseguramiento de calidad.

ALCANCE del PROYECTO



Elaboración de un referencial para las UAIs orientado a los procesos de:

- **Dirección**
- **Planificación de Auditorías**
- **Ejecución y Emisión de Informes**
- **Seguimiento**
- **Procesos de Apoyo (RRHH, TIC, etc).**

DIAGRAMA DE INTERRELACIÓN DE PROCESOS - UAI



ENFOQUE GENERAL DEL PROYECTO



- Enfoque evolutivo.
- Relevamiento de las actividades actuales con participación del personal afectado
- Análisis de los circuitos actuales para incorporarlos al referencial.
- Enfoque en los criterios de la medición de la eficacia de cada proceso
- Análisis en forma detallada y secuencial las actividades de cada proceso y subprocesos y su relación con las distintas áreas de la SIGEN.
- Referencia a la ISO 9001:2008.
- Criterios alineados con la SIGEN para la selección de los procesos aplicables, en cada nivel.

BENEFICIOS ESPERADOS



- Optimizar, teórica y prácticamente, recursos y procesos asociados a cada UAI, según los lineamientos de la SIGEN.
- Consolidar aspectos que contribuyan a establecer confianza mutua entre los involucrados y a producir resultados que habiliten para:
 - Mejorar la supervisión y evaluación de las actividades de las Unidades de Auditoría Interna
 - Accionar sistemático y uniforme de las UAIs
- Estandarización y mejora de los procesos o reestructuración de los procesos actuales
- Mejora continua de los procesos
- Mejorar el desempeño individual
- Mejorar el desempeño por equipos
- Mejorar los resultados
- Optimizar la satisfacción del cliente/ciudadano.
- Facilitar una potencial Certificación del Sistema de Gestión de Calidad bajo Norma ISO 9001:2008

REFERENCIAL DE INTEGRABILIDAD

OBJETIVO del proyecto:

Contar con un instrumento confiable que permita medir la capacidad de un producto software de Integrarse con otros sistemas en un sistema de nivel superior

A green rectangular box with a white border and a wavy bottom edge, containing the word "Referencial" in white text.

Referencial

Referencial *Ad Hoc* con requerimientos específicos de la **Resolución 220/10**” del Gobierno de Neuquén y las **Directivas de Integrabilidad** N° 001 GE-2008-SEGPYCE-Integrabilidad y N° 002 GE-2010-SEGPYCE

Marco de referencia normas:

- ✓ IRAM-ISO/IEC 14598:2006 (*Proceso de Evaluación del producto de software*)
- ✓ ISO/IEC TR 9126-2:2003 (*Product quality - Part 2: External metrics*);

META: realizar la certificación de las aplicaciones de las áreas del Gobierno de la provincia de Neuquén respecto a las 5 capas de Interoperabilidad que presenta el referencial.

PROXIMOS DESAFIOS

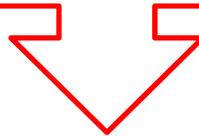
REFERENCIALES

- Sindicatura Gral CABA: Unidades de Auditoría Interna – Requisitos de gestión de la calidad
- SAyRN: Gestión de los RSU en los gobiernos locales
- MTEySS: Gestión de la calidad ocupacional
- Gestión de Parques Industriales
- Gestión de Consejos Deliberantes

ISO 18091 QMS – Guía para la aplicación de la ISO 9001:2008 en Gobiernos Locales



Norma IRAM 30300 Guía para la interpretación de la norma ISO 9001-2008 en **Gobiernos Locales**.

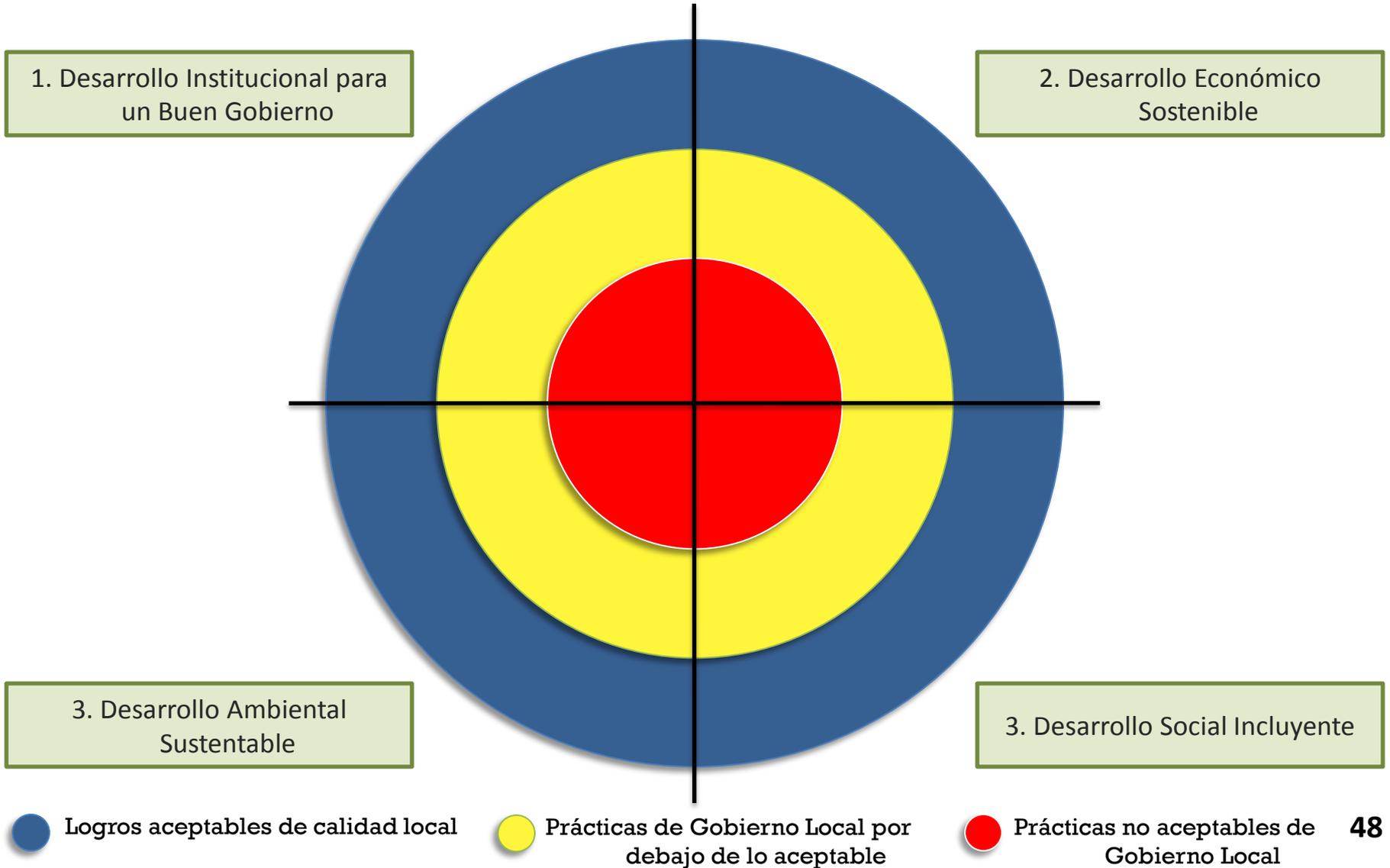


ISO/DIS 18091

- Los IWA's son lineamientos particulares para la aplicación de la norma ISO 9001:2008 en sectores específicos.

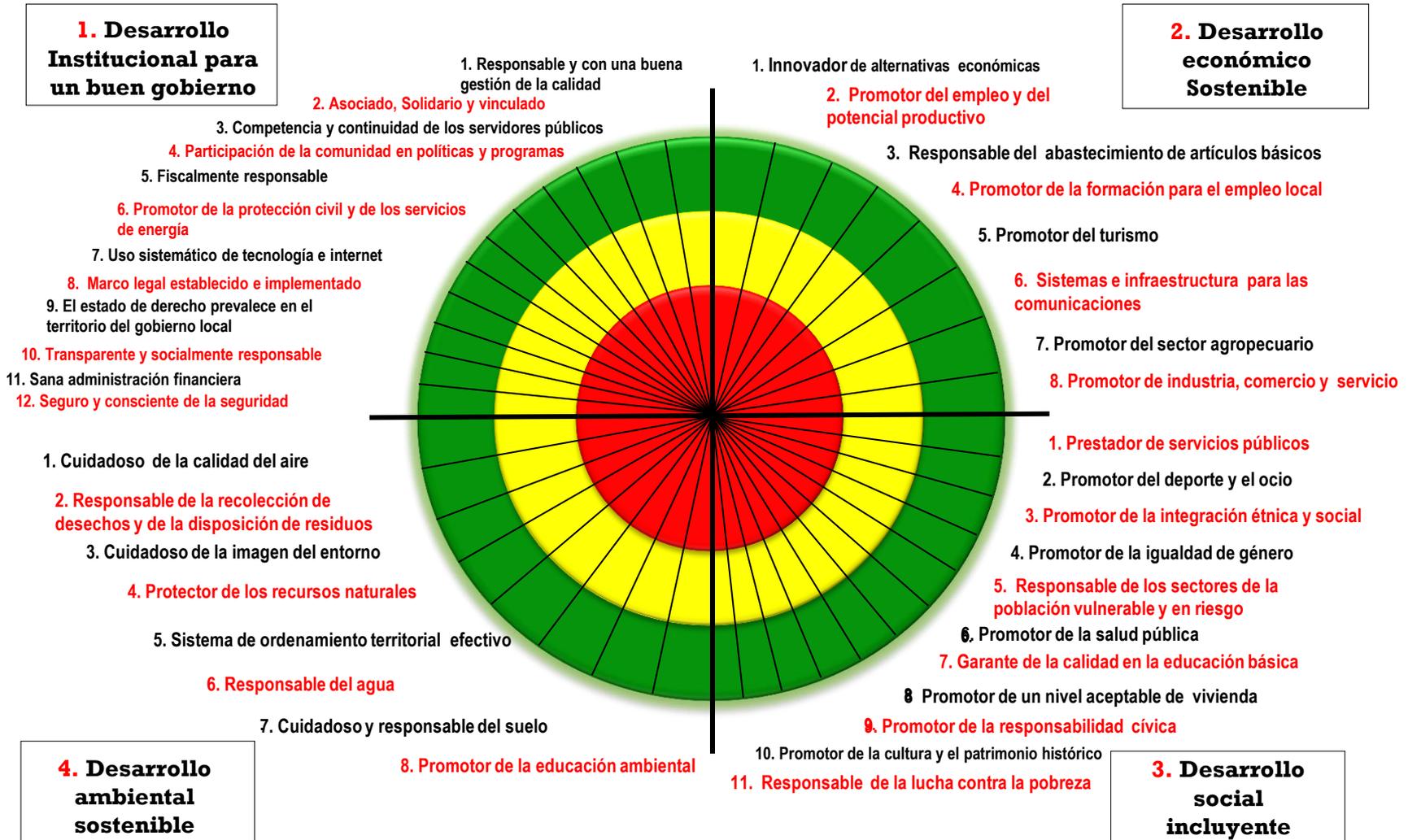
- Tienen una vigencia de 3 años que puede extenderse hasta por 6 años (2005- 2009- 2012).

Sistema de diagnóstico para gobiernos locales confiables



Sistema de diagnóstico para gobiernos locales confiables

Gobiernos locales en un nivel aceptable (usando 39 indicadores)



NORMAS PARA UN MUNDO SOSTENIBLE

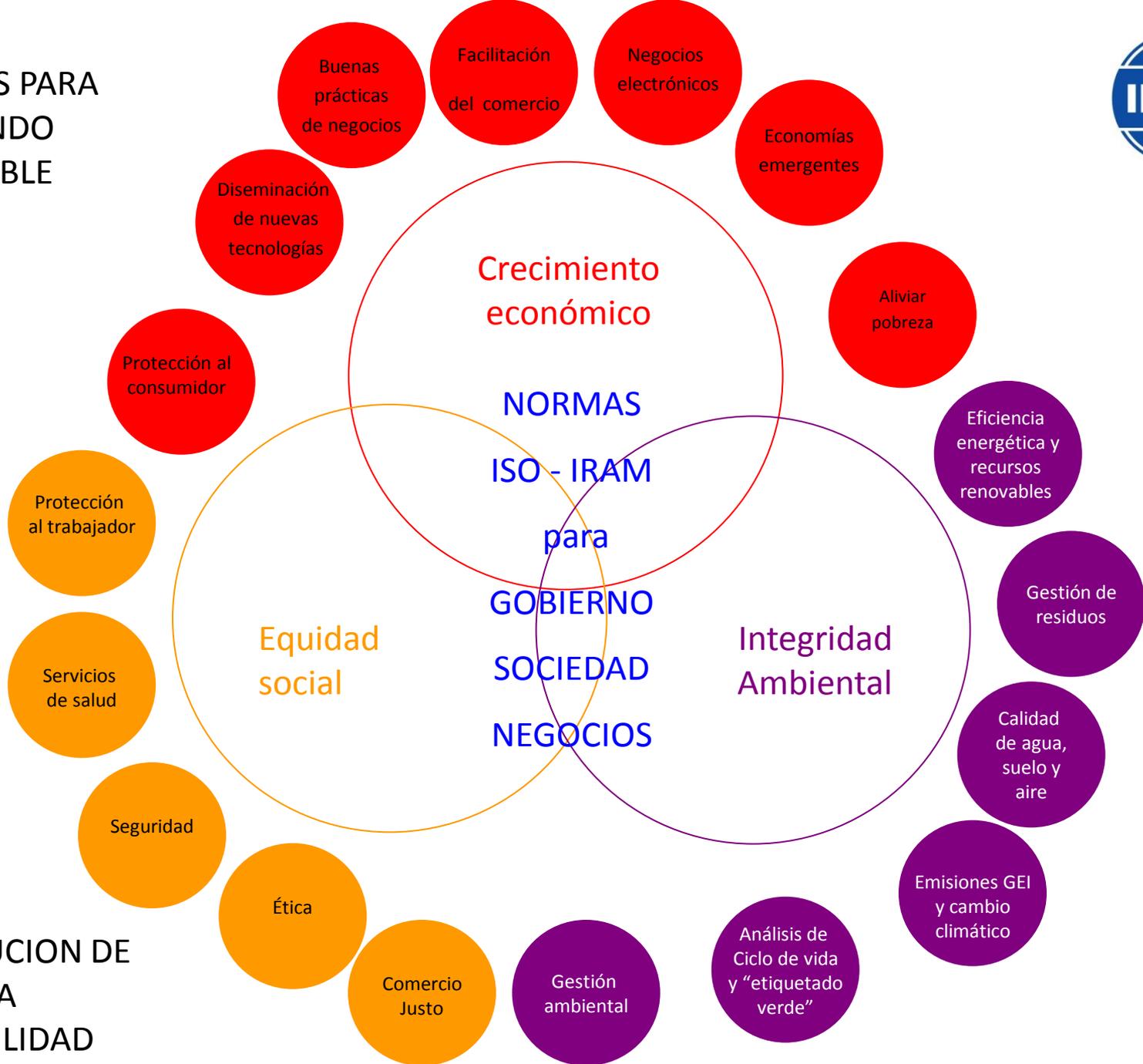
CONTRIBUCION de ISO A LA SOSTENIBILIDAD

“Las normas ISO son cruciales para el desarrollo sostenible ya que ellas son una fuente clave para el conocimiento (know-how), especialmente para los países en desarrollo y las economías en transición. Ellas son invaluable para ayudar a los países a desarrollar sus economías y construir las capacidades para competir en los mercados globales beneficiando a los productores y consumidores de todas las latitudes”

Kofi Annan, UN Secretary General, 09/04

Biblioteca de Alejandría

NORMAS PARA UN MUNDO SOSTENIBLE



CONTRIBUCION DE LA ISO A LA SOSTENIBILIDAD

NORMAS PARA UN MUNDO MEJOR



Seguridad del agua

Desempeño de los electrodomésticos

E-comercio

Simbolos graficos

Temas ambientales

Responsabilidad Social

Seguridad c/ incendios

Turismo

Productos para mayores

Falsificación y fraude

Servicios Financieros

Cosmeticos

Seguridad alimentaria

Seguridad de los juguetes

Discapacidad

Productos para los niños

Wastewater disposal

Road safety

Seguridad Vial

Child related products

Disposición de aguas residuales

For more about ISO for consumer interests * In collaboration with

ISO Focus - October 2010

ISO Focus - October 2010

Designed by Alexandre ROSA





Responsabilidad Social
IRAM
ISO 26000

Seguridad Alimentaria
ISO 22000

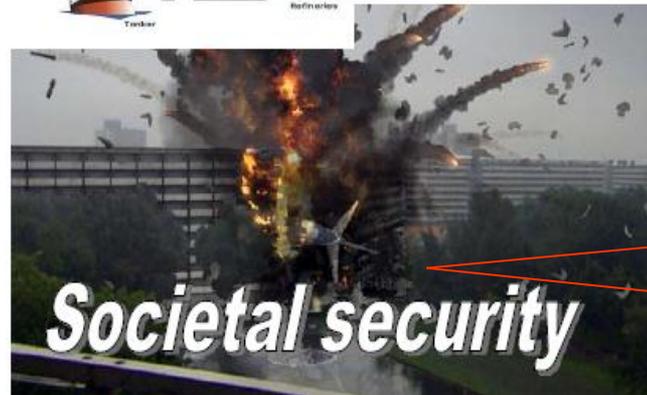


Gestión de la Calidad
ISO 9000



Gestión de la cadena de suministro
ISO 28000

Seguridad Vial
ISO/CD 39000



Seguridad de la sociedad
ISO/CD 22301

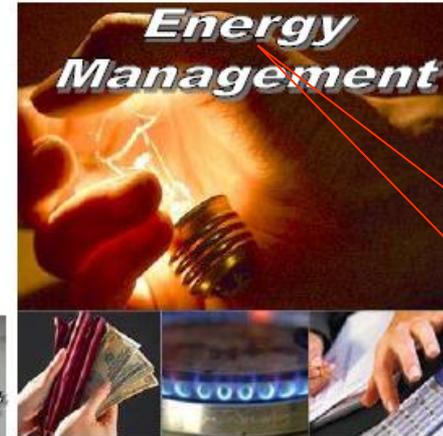


SALUD Y SEGURIDAD

ISO 239327/SO/TR 13154



Gestión Ambiental
ISO 14000



Gestión de la Energía
ISO/DIS 50000

Gestión Seguridad de la Información
ISO/IEC 28000



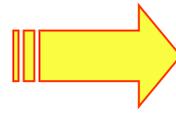
Gestión de Riesgos
ISO 31000



Gestión de la Documentación



DESAFIOS



SOLUCIONES ISO



- GESTION DE RIESGOS

Evaluar y reducir los riesgos y ayudar a gestionar la incertidumbre

- GESTION DE LA CALIDAD

Contribuyen a aumentar la satisfacción de los clientes y a mejorar continuamente

- ACCESO A LOS MERCADOS GLOBALES

Previenen de las barreras técnicas al comercio, abren nuevos mercados y expanden los existentes

- SEGURIDAD DE LOS PRODUCTOS

Limitan el riesgo de accidentes y proveen la base técnica para cumplir con las regulaciones



Muchas gracias!

Ing. Ernesto Kerner
ekerner@iram.org.ar