

8 AÑOS DE CALIDAD ISO

BENEFICIOS DE LA APLICACIÓN DE LA NORMA ISO 9001 EN LA PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA LA ATARJEA SEDAPAL (1999-2007)

1. Cumplimiento del 100% de nuestra Misión.

MISIÓN.- Permanente compromiso en la producción de agua potable de fuente superficial, alcanzando la calidad y cantidad a satisfacción del cliente interno, gestionando sobre la base de mejora continua, previniendo contaminación, cumpliendo los requisitos de la legislación y otras regulaciones aplicables, propiciando la preservación del medio ambiente.

2. Mejora de nuestras capacidades operacionales

- Incremento en la eficiencia del pretratamiento que asegura la calidad y continuidad del agua captada.
- Incremento en la eficiencia del proceso de tratamiento en unidades de tratamiento de plantas.
- Cumplimiento con normas y leyes vigentes respecto a la calidad del agua a nivel nacional.
- Prevención de situaciones de emergencia a través de los planes de emergencia y de la tabla de control de productos no conformes en el proceso y en el producto.
- Reducción de costos de operación sin afectar la calidad de los subproductos y del producto.
- Uso común y prioritario en cada proceso de tratamiento de la Tabla de control (plan de calidad)

3. Mejora de nuestras capacidades de análisis

- Investigación que conllevan a la mejora en los procesos de tratamiento, innovaciones tecnológicas y la calidad en los laboratorios de análisis tras realizar un exhaustivo análisis de causas tras las SAC y SAP solicitadas.
- Incrementar aplicación de herramientas estadísticas para la optimización de estándares del control operacional debido a la exigencia del requisito análisis de datos.
- Mejora en el control automatizado en tiempo real de parámetros operacionales a través del scada.
- Mejora en la medición y control de parámetros de calidad a través de los ensayos que se realizan en los laboratorios físico químico, biológico y en planta piloto.
- Evaluación constante de nuestros límites de calidad exigiéndonos más allá de las normas nacionales.

4. Mejora en nuestras capacidades administrativas

- Cumplimiento del Manual de organización y responsabilidades
- Manejo adecuado del sistema informático
- Aplicación y conocimiento del control documentario a través del isosystem.
- Historia y trazabilidad de cada proceso en todo momento a través de un excelente control de registros.
- Formación de grupos proyecto, grupos de mejora que canalizan las mejoras del SGI usando las herramientas de calidad (PEVA, etc.).
- Mejora sistemática de nuestros indicadores de gestión en el tiempo.
- Mejora de nuestro clima organizacional con el tiempo.
- Priorización de compras y servicios a todo código ISO.

4. Mejora en nuestras capacidades humanas

- Capacitación interna programada para todo trabajador a cargo de los profesionales de la misma empresa.
- Participación activa en la capacitación y entrenamiento del personal técnico y profesional a cargo de las técnicas de tratamiento de agua.
- Actualización real de los cambios y nuevas versiones de las normas certificables y de preparación constante del grupo de auditores internos en la empresa
- Grupo multiplicador de nuestra experiencia a otros grupos de la empresa tales como GPO, GOAS, etc.
- Mejora de nuestra cultura de control estadístico de los procesos en el proceso de tratamiento de la Planta.

5. Mejora en nuestras capacidades ambientales

- Cumplimiento de la Norma ambiental ISO 14001
- Tratamiento de los efluentes de la Planta de Tratamiento de Agua Potable

6. Comparación del proceso de Tratamiento de Agua Potable en 2 escenarios diferentes

| Algunos parámetros de medida | Antes de 1999 ANTES DEL ISO | Actualmente 2007 DESPUES DEL ISO |
|---|---|---|
| 4.1 Sistema de Gestión de la Calidad | Procesos aislados | Interacción de los procesos |
| 4.1 Requisitos de la Documentación | Objetivos sin despliegue | Despliegue de Objetivos de la calidad, interrelación con Plan Operativo |
| 4.2.1 Generalidades | Plan operativo aislado del SG | |
| 4.2.2 Manual de Calidad | Sin Manual de calidad | Manual de Gestión Integrado |
| 4.2.3 Control de los Documentos | Declaraciones y procedimientos informales Documentos obsoletos | Control documentario ordenado Procedimientos documentados |
| 4.2.4 Control de registros | Registros informales, no codificados, ni trazables. | Control de registros adecuados, identificados |
| 5. Responsabilidad de la Dirección | | Compromiso evidente, con comunicaciones personales, revisiones, disposición de recursos, etc. |
| 5.1 Compromiso de la Dirección | Compromiso inherente | |
| 5.2 Enfoque al Cliente | Consideración como clientes generales | Cliente prioridad Uno Elección de Clientes interno (calidad y cantidad) |
| 5.3 Política de la calidad | Sin política de calidad | Con política de calidad declarada |
| 5.4 Planificación | General con algunos objetivos | Planificación del Proceso, producto, y de los cambios. Con objetivos medibles y coherentes con la política |
| 5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación | No existía una persona representante de la Alta dirección que establezca el desempeño del SGI | A pesar de los cambios las autoridades se convencieron de lo beneficioso del SGI |
| 5.6 Revisión por la Dirección | No se efectuaba de modo completo | Revisión planificada y con información pertinente al Sistema |

| | | |
|--|---|---|
| 6. Gestión de recursos cursos 6.1 Provisión de recursos 6.2 Recursos humanos 6.3 Infraestructura 6.4 Ambiente de Trabajo | Trabajo para cumplimiento de metas. | Prioridad al Sistema ISO Trabajo para lograr resultados Capacitación permanente Personal sensibilizado Planta convencional rehabilitada |
| 7. Realización del Producto 7.1 Planificación del producto 7.2 Procesos relacionados con el cliente 7.3 Diseño y desarrollo (Excluido) 7.4 Compras 7.5 Producción y prestación del servicio 7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y de medición | Se realizaban algunas actividades sin controles | Planificación estricta Uso Tabla de Control de calidad Procedimientos, Instructivos, datos, especificaciones, planes, etc Comunicación con cliente Control de los cambios de diseño y desarrollo Control metrológico a todos los equipos de medición |
| 8. MEDICIÓN, ANALISIS Y MEJORA 8.1 Generalidades | | Procesos de medición y análisis de los laboratorios de Calidad Cumplimiento de la normativa legal |
| 8.2 Seguimiento y medición | Procesos de control de calidad manual | Procesos de Auditoria Interna Medición de la satisfacción del cliente interno Seguimiento de procesos y producto Controles automatizados |
| 8.3 Control de Producto no conforme | | Control de Producto no conforme Uso de tabla de PNC |
| 8.4 Análisis de Datos | | Uso de herramientas estadísticas |
| 8.5 Mejora | Mantenimiento | Mejora continua |
| 8.5.1 Acción correctiva | | Análisis de causa Opción de mejora Resultados de acciones correctivas |
| 8.5.2 Acción preventiva | | Análisis de causa Opción de mejora Resultados de acciones preventivas |