

**Obras Sanitarias del Estado****Sistema Integrado de Gestión
de Laboratorios (SIGLA)****1. OBJETO Y ALCANCE**

Explicar con detalle los conceptos que conforman la Política de Calidad del Sistema Integrado de Gestión de Laboratorios (SIGLA) de la Administración de las Obras Sanitarias del Estado (O.S.E.) aprobada por R/D 683/18 del 4/7/2018, a efectos de facilitar su interpretación, comprensión y entendimiento, con el objetivo de contribuir a su adecuada implantación en todos los niveles y componentes del sistema y en la Alta Dirección de la Organización.

2. DEFINICIONES

Según establece la Norma UNIT-ISO 9000:2015 – “Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario”, Capítulo 3 – Términos y definiciones la **política de calidad** (3.5.9) se define como:

“política relativa a la calidad”

siendo la política, según la definición detallada en el punto 3.5.8:

*“intenciones y dirección de una organización, como las expresa formalmente su **alta dirección**”.*

La Nota 1 de dicha definición expresa que “generalmente la política de calidad es coherente con la política global de la organización, puede alinearse con la visión y la misión de la organización y proporciona un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad”.

La “**alta dirección**”, según define la norma UNIT-ISO 9000:2015 (3.1.1) es una :

“persona o grupo de personas que dirige y controla una organización al más alto nivel”.

3. EXPLICACIÓN DE CONCEPTOS

“El Directorio y la Gerencia General de la Administración de las Obras Sanitarias del Estado (O.S.E.) nos comprometemos a liderar a través del Sistema Integrado de Gestión de Laboratorios (SIGLA) la prestación de servicios analíticos en muestras ambientales, aguas, sedimentos, lodos e insumos para la potabilización; de monitoreo y de asesoramiento especializado, ...”

**Obras Sanitarias del Estado****Sistema Integrado de Gestión
de Laboratorios (SIGLA)**

Esta Política de Calidad aprobada por el Directorio de la Administración por R/D 683/18, expresa el compromiso formal de la Dirección de OSE (Directorio y Gerencia General) de liderar la prestación de los servicios aplicables al Sistema Integrado de Gestión de Laboratorios (SIGLA) y por ende el cumplimiento de los enunciados de esta política.

Este compromiso se extrapola a todo el personal del Sistema, responsable de brindar y gestionar los servicios analíticos, de monitoreo y de asesoramiento especializado (en esos temas y en calidad de agua), funciones básicas que se desarrollan en los distintos laboratorios componentes del SIGLA.

Se detalla globalmente a qué tipo de muestras aplican los servicios analíticos brindados por los laboratorios integrantes del SIGLA, a saber: muestras ambientales, aguas, sedimentos, lodos e insumos para la potabilización. No todos los laboratorios analizan todos estos tipos de muestras. Los que corresponden específicamente a cada laboratorio se definen en los documentos del Sistema de Gestión aplicables a cada uno de ellos.

“... brindando información adecuada técnicamente, confiable y en tiempo y forma, ...”

Éste es el objetivo básico de todo el Sistema. El SIGLA es una herramienta de gestión, cuyo producto es “información” (básicamente analítica) la que es usada por muchos actores de la Organización para la toma de decisiones. En consecuencia esa información debe tener las características expresadas en el enunciado de esta Política, o sea, ser técnicamente adecuada, confiable y brindada en tiempo y forma. Todas las actividades y esfuerzos del SIGLA deben estar alineadas a cumplir con estos aspectos.

“... procurando superar las expectativas de nuestros clientes, tanto internos como externos. [...]”

Uno de los principios básicos de los sistemas de gestión de calidad es el “enfoque al cliente”. El cliente es el actor por el cuál la estructura existe, es la razón de ser de este Sistema. Por tanto debemos conocer quiénes son y cuáles son sus expectativas o necesidades, tanto las explícitas como las implícitas. Uno de los objetivos esenciales debe ser el logro de la satisfacción del cliente sustentada en el cumplimiento de sus necesidades y expectativas. Y más aún, debemos procurar superar las mismas, tal como se expresa en esta Política.

Debemos considerar no sólo los clientes externos a OSE sino también aquellos internos. Éstos los dividimos en tres grupos:



Obras Sanitarias del Estado

**Sistema Integrado de Gestión
de Laboratorios (SIGLA)**

- los internos corporativos (otras dependencias de OSE),
- los internos del Sistema (distintos componentes del SIGLA)
- los internos propios de cada componente del SIGLA, por ejemplo, las distintas divisiones o áreas del Laboratorio Central.

“[...] Contribuimos a la gestión de la operación y calidad de los servicios de agua potable y saneamiento que presta la Administración, ayudando a preservar la salud de la población y a cuidar el ambiente. [...]”

Los productos de las actividades desarrolladas en el SIGLA (monitoreo, análisis y asesoramiento) contribuyen, facilitan y son elementos necesarios para que los compañeros de producción y distribución puedan operar los sistemas en forma eficaz y eficiente y tener información para mejorar dicha operativa y la calidad de los servicios que la Administración brinda a sus usuarios.

Asimismo la información brindada relativa a la calidad de los productos y servicios brindados por OSE fundamenta muchas de las decisiones tomadas por la Dirección y asegura la gestión responsable ante las autoridades reguladoras y la población.

Al garantizar la producción y distribución de “agua segura” y los procesos de recolección, tratamiento y vertido de aguas residuales, colaboramos en la preservación de la salud pública y con el cuidado del ambiente.

“[...] Nos comprometemos a cumplir con los requisitos de nuestros clientes y con los legales y reglamentarios. [...]”

Reforzando lo expresado respecto a la superación de las expectativas de nuestros clientes, en esta oración se hace énfasis en el cumplimiento específico de los requisitos establecidos por ellos.

También se expresa el compromiso de cumplir con los requisitos legales y reglamentarios aplicables a las actividades propias de los laboratorios de análisis.

“[...] Trabajamos con personal calificado y aplicando buenas prácticas profesionales, ...”

Uno de los pilares fundamentales en que se sustenta un sistema de gestión de calidad es la gente que lo lleva adelante y lo hace funcionar y mejorar. Para esto debe conocer, comprender e implementar lo establecido en la documentación que describe el sistema de gestión aplicable y las actividades que se desarrollan en su laboratorio o unidad operativa.



Se procura asegurar mediante la formación, capacitación, experiencia y aptitudes la calificación necesaria del personal para el eficaz desempeño de sus tareas, tendiendo a garantizar su competencia técnica. El logro del producto deseado se sustenta en personal competente y que aplique una adecuada práctica profesional.

“ ... empleando equipamiento adecuado y condiciones de trabajo que permiten la realización de ensayos de calidad, ...”

Además del personal calificado, es necesario disponer del equipamiento y las condiciones de trabajo (materiales, insumos, condiciones ambientales y de infraestructura) conforme a los requisitos técnicos requeridos por los ensayos a realizar y de manera de no afectar la calidad de los mismos.

“... implementando un Sistema de Gestión de la Calidad conforme con la Norma UNIT-ISO 9001:2015 y la Norma UNIT-ISO/IEC 17025:2017, ...”

La implementación de un sistema de gestión de calidad conforme a la Norma UNIT-ISO 9001:2015, nos da el marco necesario para trabajar en forma ordenada y sistematizada, asegurando el cumplimiento de los objetivos que se planifiquen. El ampliar el sistema, implantando los requisitos técnicos específicos de la Norma UNIT-ISO/IEC 17025:2017 en algunas metodologías analíticas fortalece la confiabilidad de la información analítica brindada.

“... mejorando en forma continua nuestros procesos. [...]”

La mejora continua es otro de los principios básicos de los sistemas de gestión. Es fundamental que el sistema no decaiga en su funcionamiento y se encuentre en permanente proceso de mejora, tendiendo siempre a aumentar la satisfacción de los clientes y partes interesadas. Debemos controlar y revisar las actividades planificadas que ejecutamos empleando los indicadores de gestión fijados, y actuar en consecuencia de manera de asegurar el cumplimiento de los objetivos planteados y mejorar continuamente los procesos y la eficacia del sistema de gestión de calidad.

“ [...] Brindamos a nuestro personal capacitación y entrenamiento permanente, promoviendo su participación, motivación y calificación ...”

Como se describió anteriormente, el personal es un pilar en el desarrollo de la actividad. Por tanto es imprescindible brindarle capacitación y entrenamiento



permanente en base a las necesidades detectadas, a fin de asegurar la competencia necesaria y mejorar su calificación.

Debemos promover la participación del mismo, de manera de generar el sentimiento de “pertenencia” y que sus opiniones y aportes son tenidos en cuenta. Además es importante mantener e incrementar su motivación, de forma de sentir satisfacción al trabajar en esta Organización.

“... mejorando su ambiente laboral y su seguridad personal. [...]”

Es importante para su motivación, mejorar el ambiente laboral, en particular las condiciones locativas y de infraestructura y en la medida de lo posible el clima organizacional, así como las propias de su seguridad personal, minimizando los riesgos asociados a accidentes laborales y enfermedades profesionales.

“ [...] Nos comprometemos con nuestros proveedores internos y externos a mantener una relación de mutuo beneficio. [...]”

Los proveedores son actores importantes para la operativa del Sistema. Es fundamental generar y mantener relaciones mutuamente beneficiosas con ellos. Este aspecto tiene particular importancia para los proveedores internos. Para ellos aplican los mismos grupos que para los clientes internos, o sea, internos corporativos (por ejemplo, Suministros, Recursos Humanos, Informática, Servicios generales, etc), internos del sistema e internos de cada componente.

“ [...] Procuramos garantizar la disposición final de los desechos de los análisis, de forma tal de proteger el ambiente.”

Las actividades analíticas desarrolladas en los componentes del Sistema generan residuos o desechos, los que debemos tratar y disponer en forma segura de manera de cumplir con las disposiciones reglamentarias aplicables y las directivas de la gestión ambiental de OSE, de manera de cuidar y proteger el medio ambiente.

“ [...] Junio 2018”

Se indica la fecha de aprobación de la versión correspondiente de la Política de Calidad del SIGLA.



Obras Sanitarias del Estado

**Sistema Integrado de Gestión
de Laboratorios (SIGLA)**

DOCUMENTO GENERAL

**POLÍTICA DE CALIDAD DEL SIGLA
DOCUMENTO EXPLICATIVO**

**DG.GL.CC.05
Versión Vigente
N° 05
Página 6 de 6**

4. NATURALEZA DE LA REVISIÓN

Modificaciones respecto a la Versión N°4 del DG.GL.CC.05:

- Título: ajustes del nombre del documento alineado a las modificaciones de nombre de la Política. Se elimina la palabra analítica.
- Objeto y Alcance: ajuste del alcance del documento. Se elimina la palabra “analítica” y se acota el documento a la política de calidad del SIGLA aprobada por R/D 683/18 del 4/7/2018..
- Punto 2 – Definiciones: ajuste de las definiciones pertinentes según la norma UNIT-ISO 9000:2015.
- Punto 3 – Se elimina párrafo “En el entendido que este Sistema es de apoyo directo al área operativa siendo el Gerente General la autoridad técnica superior, se considera importante también la expresión formal de su compromiso de liderazgo”.
- Punto 3 – Ajuste de lo expresado textualmente en la nueva versión de la Política. Actualización de las versiones de las normas UNIT-ISO 9001 y UNIT-ISO/IEC 17025; versiones 2015 y 2017 respectivamente. Eliminación de nombre de firmantes que han sido eliminados del documento.

La impresión del presente documento genera una copia sujeta a actualización