



MAXISEGURIDAD

Expertos en protección contra incendios

S.Simplex



ROTAREX
VALVES · FITTINGS · REGULATORS

 **Mircom**

 **NOTIFIER®**
by Honeywell



Norma IRAM 3517-2
Norma IRAM 3594

CEMERA
Cámara Argentina de Protección
contra Incendios





AGENDA

- Gestión de desvíos – Conceptos clave
- Repaso - Registro y seguimiento de desvíos
- Estado de Situación actual – Reclamos/Desvíos





CALIDAD: HISTORIA



Revolución industrial

- Control Calidad
- Supervisión



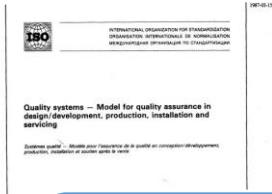
2da Guerra mundial

- Certificaciones militares



Revolución Calidad

- Deming
- Ishikawa
- Feigenbaum



Normas Internacionales

- Sistemas de gestión
- ISO 9001



- “Si Usted no puede describir lo que está haciendo como un proceso, usted no sabe lo que está haciendo” (Deming)
- “Si no hay GAP en el ciclo de Deming, hay problemas. Porque o no estás viendo lo que pasa o no tenés planes de un futuro mejor.”



ORGANIZACIÓN ORIENTADA A LA CALIDAD

Una organización orientada a la calidad promueve una cultura que da como resultado comportamientos, actitudes, actividades y procesos para proporcionar **valor** mediante el cumplimiento de las **necesidades y expectativas de los clientes** y otras partes interesadas pertinentes.

- Planificar y ejecutar servicios de acuerdo a necesidades y expectativas de clientes.
- Reaccionar y solucionar imprevistos/desvíos
- Considerar y priorizar REALMENTE a las necesidades del cliente.

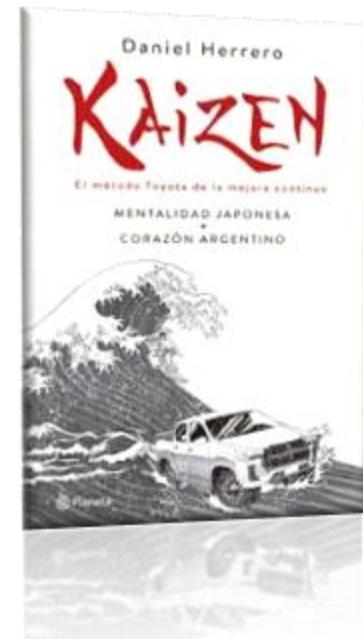


ORGANIZACIÓN ORIENTADA A LA CALIDAD (Síntomas)

- “Uno tiene 5 minutos para venderle un auto a alguien cuando llega al concesionario, pero después **tiene 5 años de servicios para venderle el segundo auto en el taller.**”
- “El servicio y la fidelidad del cliente por la marca llega incluso a exceder el producto. Para comprobarlo, siempre propongo que se les pregunte por Toyota a algunos de nuestros clientes; hablarán acerca del buen servicio, de la atención, de los repuestos, pero **difícilmente se mencionen en primera instancia las prestaciones de nuestros autos.**”
- “Los clientes no tienen problema con los problemas, sino que **el problema es con los que no solucionan problemas.** Y en eso Toyota siempre fue excelente. El servicio al cliente siempre fue un gran distintivo de nuestra empresa.”
- “En una oportunidad, en una zona de Paraguay en la que hay grandes sequías y en cuyos caminos se levanta un polvo muy finito, un cliente se quejó porque en uno de los cierres traseros del modelo nuevo de Hilux se filtraba ese polvillo. Apenas llegó ese reclamo, yo decidí cambiarle esa camioneta por una nueva. Estas acciones a la larga se ven recompensadas. **Ceder para crecer.**”



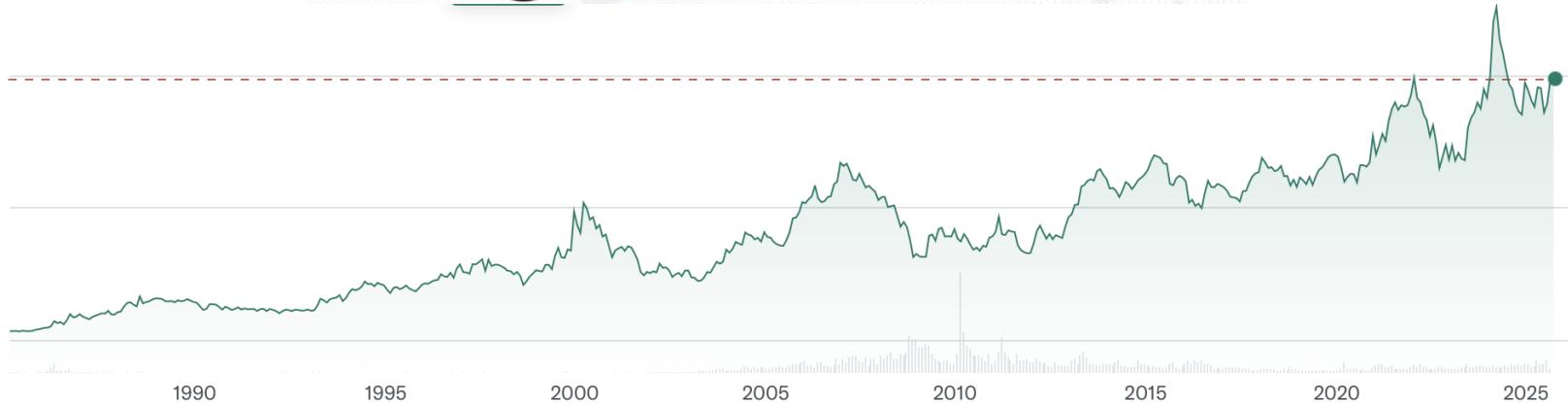
TOYOTA





TOYOTA

Brands	Total Sales (in millions)	Market Share
Toyota	8.57	11.07%
Volkswagen	4.97	6.41%
Honda	3.77	4.87%
Ford	3.73	4.82%
Hyundai	3.54	4.57%
Nissan	2.98	3.84%
Suzuki	2.92	3.77%
Kia	2.73	3.53%
Chevrolet	2.69	3.48%
BYD	2.68	3.47%





ORGANIZACIÓN NO ORIENTADA A LA CALIDAD (Síntomas)

- No priorizar los reclamos de clientes.
- Dar respuesta ante reclamos/desvíos pero no analizar en profundidad por qué ocurrió el desvío (y resolverlo).
- Considerar a la gestión de la calidad como un proceso administrativo burocrático.
- Considerar la gestión de desvíos como algo que estamos haciendo para el Coordinador de Calidad (y no para la Empresa).
- Completar la documentación (evidencia) "a las corridas" antes de las auditorías.
- "Este reclamo ya está para cerrar porque el cliente ya se perdió"



GESTIÓN DE DESVÍOS

10.2 No conformidad y acción correctiva

10.2.1 Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la organización debe:

- a) reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable:
 - 1) tomar acciones para controlarla y corregirla;
 - 2) hacer frente a las consecuencias;
- b) evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte, mediante:
 - 1) la revisión y el análisis de la no conformidad;
 - 2) la determinación de las causas de la no conformidad;
 - 3) la determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir;
- c) implementar cualquier acción necesaria;
- d) revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada;
- e) si fuera necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinados, durante la planificación; y
- f) si fuera necesario, hacer cambios al sistema de gestión de la calidad.,

Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

10.2.2 La organización debe conservar información documentada como evidencia de:

- a) la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente;
- b) los resultados de cualquier acción correctiva.





GESTIÓN DE DESVIOS - MS

... > Documentos > DOCUMENTOS PUBLICOS > PROCEDIMIENTOS E INSTRUCTIVOS > Procedimientos Generales

-  PG-01 Ventas.pdf
-  PG-02 Compras Operativas.pdf
-  PG-02A Evaluación de Proveedores.pdf
-  PG-02B Selección y Evaluación de contratistas.pdf
-  PG-03 Compras Generales.pdf
-  PG-04 Operaciones Matafuegos.pdf
-  PG-05 Operaciones IFCI.pdf
-  PG-06 Taller.pdf
-  PG-07 Administración.pdf
-  PG-08 Gestión de desvíos.pdf
-  PG-09 Auditorías internas.pdf
-  PG-10 Comunicaciones.pdf
-  PG-13 Recursos Humanos.pdf



GESTIÓN DE DESVÍOS - MS



Reclamos



Auditoría interna



INSTITUTO ARGENTINO
DE NORMALIZACIÓN
Y CERTIFICACIÓN

Auditoría externa



Desvíos internos

Reclamos

Sobre el proyecto Miembros: 21 Acciones

Tareas 13

En curso

Asistiendo 4

Fijadas por mi 8

Observador 12

Noticias

Más ▾

Tareas del grupo de tra... ★

NUEVA TAREA

En progreso + buscar

Lista

Kanban

Fecha límite

Planificador

Calendario

Gantt

Mis

elementos

10

Vencido

3 Comentarios

Más

...

Nombre

Actividad

Fecha límite

Creado por

Personas

Reclamos

GOLOSINAS GAM -
Mangueras nuevas sin sello
🔥 1/3 0/3

29 Septiembre, 17:20

Hoy, 17:00

Juan Manuel Sanchez

Molinos - Esteban
Echeverría - Pulsador
abierto 1/2

29 Septiembre, 15:10

31 Octubre, 17:00

Hernán Sadorin

Molinos - La Salteña -
Extintor vencido y gabinete
en mal estado 2/2

27 Septiembre, 17:10

- 2 días

Hernán Sadorin

...



PG-08 Gestión de desvíos.pdf



Aviaria - Extintores Despresurizados

Reclamada

o se encuentren bien

ue tuvimos un reclamo del cliente por Extintores Despresurizados

Tel Cliente:

a informantes sobre un problema que hemos identificado con ciertos extintores que fueron
emergente.

varios de estos extintores presentan una despresurización considerable, lo que afecta su
lado fuera de servicio. En numerosas ocasiones observamos que el pasador de seguridad en el
má que descansa sobre el asa transportadora y no atraviesa esta por su ojal, lo que permite
vertical ascendente del gatillo. Además, hemos observado una especie de "aureola"
alrededor de algunos de los equipos, lo que podría estar indicando una posible fuga en el
los o juntas.

estos extintores fueron recargados para
minar el origen del problema y real
que estos equipos estén en condic
de su pronta respuesta para coord
ico de ante mano su atención a los

Migra

giane, Seguridad y Medio Ambiente
Humanos

**Registro de
desvío**

- Título
- Detalle
(adjuntos)
- Participantes

ar respuesta inici

Acción inmediata

- Acción de contención

3. Analizar Equipo

4. Generar Informe

Análisis

- Análisis de causas
- Acción correctiva

o de asientos en equipos

Hernán Sadorin

Seguimiento

- Verificación
eficacia
- OK del cliente



Registro de desvío

- Título
- Detalle (adjuntos)
- Participantes

Operadora ferroviaria - Extintor HCFC no funcionó

Selecc

Tarea #35454 - completada

Alta prioridad 🔥



30-01-24 en el horario de 15:06 aproximadamente. La DMU 1008/1002 sale del taller eventual-MMRR dirigiéndose al sector de lavadero de coches, en el trayecto las mismas sufren principio de incendio en motores 1 y 2, las llamas se extienden en los pastos debajo de la formación y se diseminan en parte del predio.

El conductor al visualizar el humo, detiene la formación, descendiendo de la misma e intentando controlar el incendio con el **extintor de la cabina 172675 (FV-06-24/PH-06-25) HCFC, el mismo falla al ser accionado.** Personal del taller de torno bajo piso-MMRR (taller más cercano al suceso) acude y logra controlar el siniestro con extintores "sustitutos".

Luego del siniestro, personal de HSMA inspecciona el equipo comprobando que, en el manómetro acusa que tiene carga y se encuentra en condición.

Creado por



Hernán Sadorin
Coordinador Gestión de la Calidad

Responsable



Paulo Arce
Jefe de Planta

cambiar

Participantes



Paulo Arce
Jefe de Planta



Romary Balza
Asistente de Grandes Negocios

cambiar



Gonzalo García
Gerente de Extintores



Sthefanny González Campos
Back Office Manager





Acción inmediata

- Acción de contención

Extintor HCFC no funcionó

1. Dar respuesta inicial a cliente Herná
2. Retiro y entrega de equipo Viernes 2/2

PH Mangueras pendiente

1. Retirar mangueras
2. Procesar mangueras
3. Entregar mangueras

Worley - Rio Tinto - Falta de documentación/ registros de Calidad sobre avance de Obra

1. Acción Inmediata: Regularizar los registros de todos los trabajos realizados y continuar en forma diaria con los registros de las tareas ejecutadas.

Análisis

- Análisis de causas
- Acción correctiva



Extintor HCFC no funcionó

- Deterioro natural de componente interno
- Incorrecta manipulación durante traslado (golpe)
- Desliz de técnico durante mantenimiento
 - Falta de capacitación
 - Falta de atención
 - Falta de supervisión
- Incorrecta manipulación por parte del cliente

PH Mangueras pendiente

- Desliz de programador
- Falta de capacitación del programador
- Desliz de técnico
- Máquina PH sin funcionar

Análisis

- Análisis de causas
- Acción correctiva

Detalle

Nro. Orden de Retiro	85.869 (se adjunta imagen en Anexo I)
Fecha	4/7/22
Cant. equipos retirados	7
Tipo de agente extintor	HCFC
Capacidad de extintores	5 kg
Nros. Equipos	73302, 74202, 11050, 9681, 857884, 38493, 8030
Estado exterior de cilindros y componentes	Aspecto normal
Actuación del extintores	Al realizar la actuación, los equipos no funcionan, tal cual lo indicado por el cliente.
Inspección	Se procede a la despresurización del equipo y revisión de la válvula. Se encuentra la válvula bien conectada a su caño de pesca y su correspondiente resorte. Al desarmar dichas piezas se encuentra el asiento del vástago deteriorado (material EPDM). Ante un mínimo esfuerzo, se observa la rotura del asiento. Se adjuntan fotos en Anexo II.
Causa	Las causas asociadas a este tipo de fallas son las siguientes: <ul style="list-style-type: none">- Degradación natural del asiento de vástago- Inadecuada colocación del asiento del vástago
Procesamiento de Equipos	Luego de la inspección, los equipos fueron procesados y se realizó el reemplazo del asiento de vástago, de acuerdo al instructivo interno de taller correspondiente. Para confirmar la causa establecida, se realiza un ensayo de actuación de los equipos, verificando su correcto funcionamiento, una vez realizado el reemplazo del asiento de vástago, cumpliendo en todos los casos con el porcentaje de descarga mínima de 90%, de acuerdo a Norma IRAM 3517-II.



Anexo II: Fotos de asientos de válvula



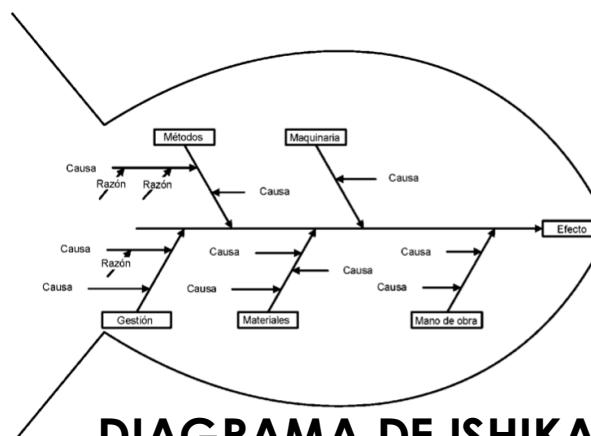
expertos en
protección contra incendios

Análisis

- Análisis de causas
- Acción correctiva



"5 POR QUÉ"



**DIAGRAMA DE ISHIKAWA
O "ESPINA DE PESCADO"**



ÁRBOL DE CAUSAS



Acción inmediata

- Acción de contención

Análisis

- Análisis de causas
- Acción correctiva

Lista de verificación #1

completado: 3 de 3

Acciones grupales



1. Adecuar el informe de Terrazas
2. Adecuar el resto de los informes
3. Controles periodicos aleatorios para tener un doble chequeo de que se hizo la adecuacion en la redaccion de todos los informes

**El CORAZÓN de la gestión de desvíos está en la definición de acciones
(lista de verificación)**



Seguimiento

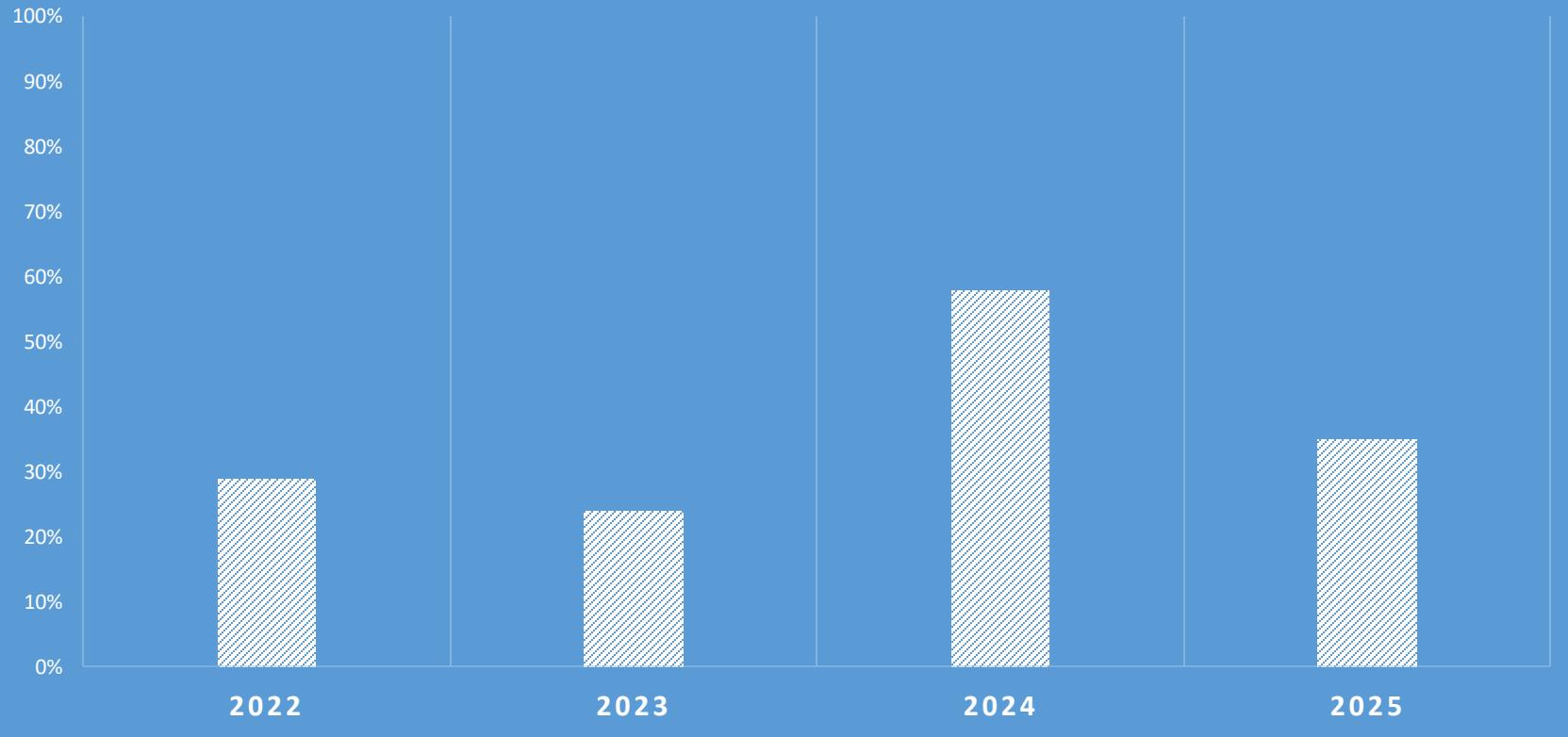
- Verificación
- eficacia
- OK del cliente

- Chequeos a frecuencia definida
- Verificar si el desvío volvió a ocurrir o no
- Información documentada del chequeo



Reclamos

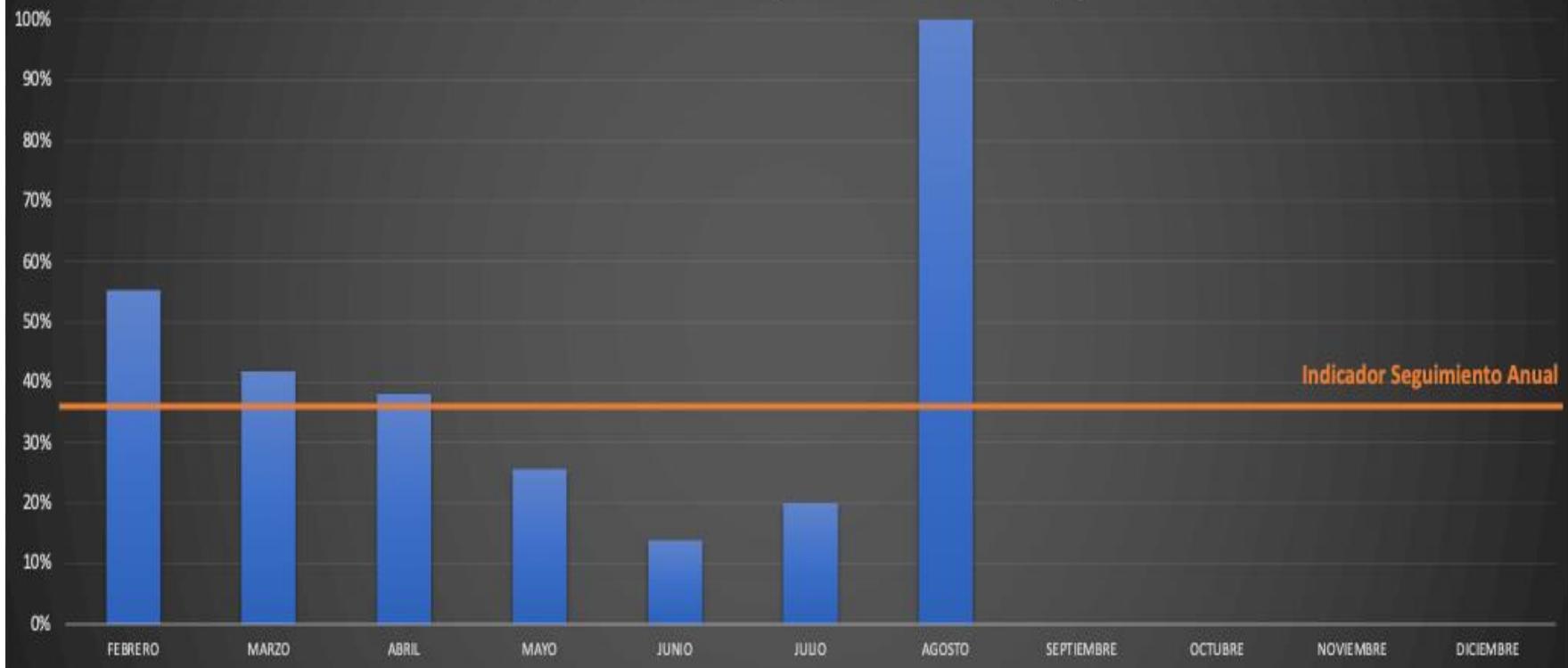
INDICE DE SEGUIMIENTO ANUAL RECLAMOS





Reclamos

Indicador Mensual de Seguimiento de Reclamos (%)

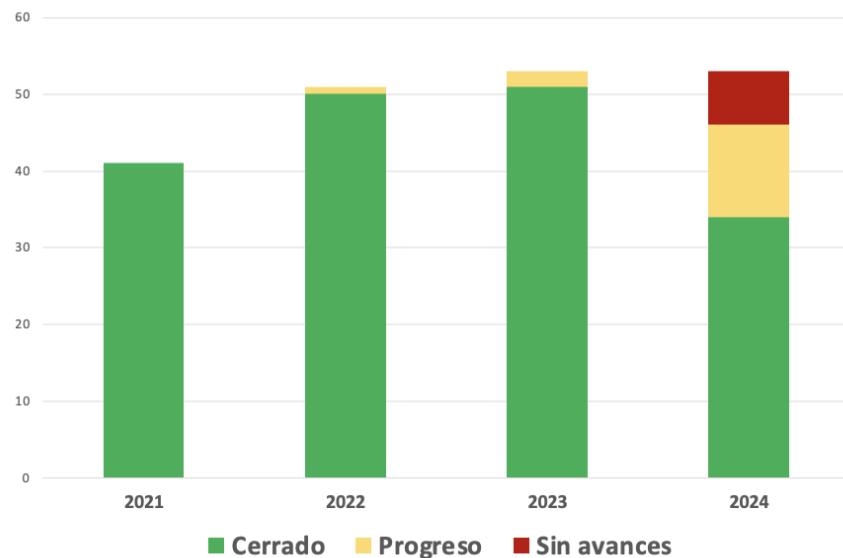




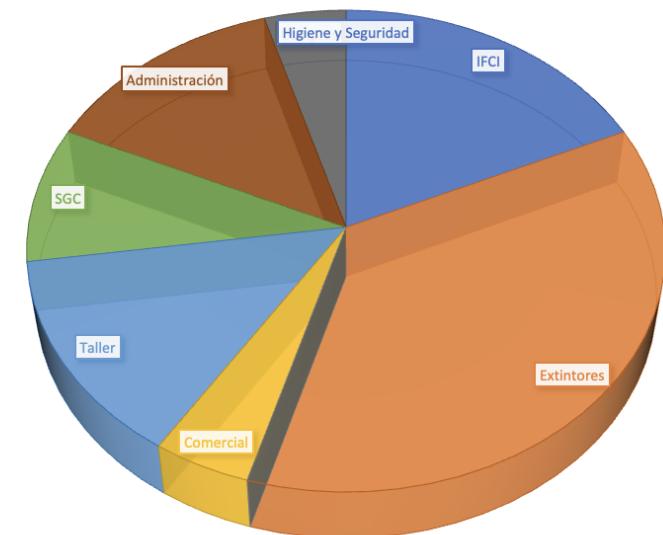
Auditoría interna

AUDITORÍAS INTERNAS

ESTADO DESVÍOS AUDITORÍAS INTERNAS



DESVÍOS PENDIENTES POR SECTOR 2022-2024



Días pendientes total	7405
Cant. desvíos pendientes	22
Promedio tiempo pendiente por desvíos abiertos	337
Promedio tiempo de cierre	192



Desvíos internos

<input type="checkbox"/>	Nombre	Etapa Kanban	Actividad	Fecha límite	Creado por	Res.
Desvíos Internos						
<input type="checkbox"/>	PROCEDIMIENTO PARA CILINDROS FM 200 - QUE NO REQUIEREN DESCONEXIÓN IFCI <small>(@ 2) (5/5)</small>	 En progreso	15 de Agosto, 9:24	22 de Agosto, 17:00	Stefanny González C...	
<input type="checkbox"/>	CRM: No conformidad en cotización – Seguridad e Higiene:	 Nuevo	14 de Agosto, 17:44	22 de Agosto, 17:00	Juan Manuel Nazziconi	
<input type="checkbox"/>	EXAL PACKAGING S.A. -Relevamiento No realizado	 Nuevo	5 de Febrero, 16:42	19 de Febrero, 17:00	María Belén Albarellos	



SITUACIÓN ACTUAL - RESUMEN

- Buena reacción ante un reclamo (+)
- Buen nivel de informes técnicos (taller) (+)
- Falta de registro de reclamos (?)
- Falta etapa de análisis y definición de acciones (-)
- Mejorable seguimiento (-)
- “Idas y vueltas entre sectores” (-)



SUGERENCIAS

- Responsables de sector y Supervisores:
 - Agendarse seguimiento semanal de desvíos en BITRIX.
 - Generar reuniones para casos complejos y/o para definición de acciones.
 - NO delegar seguimiento en personal a cargo.



CONTACTO

- No urgentes
 - Correo (hsadorin@maxiseguridad.com)
 - BITRIX
- Urgentes
 - Whatsapp o llamada (1158273745)

GRACIAS!



MAXISEGURIDAD
Expertos en protección contra incendios