



MAXI**SEGURIDAD**

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



Monteagudo Industrial S.A.
Manejo de Efluentes - PCD



OPDS
Organismo Provincial
para la Defensa del Ambiente



**Buenos
Aires
Ciudad**



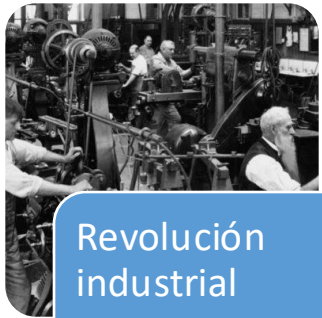
AGENDA

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





CALIDAD: HISTORIA



Revolución industrial

- Control Calidad
- Supervisión



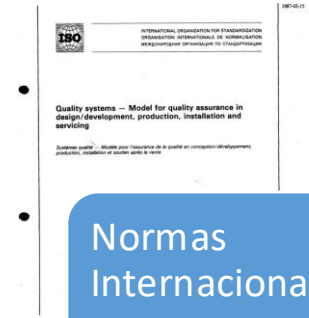
2da Guerra mundial

- Certificaciones militares



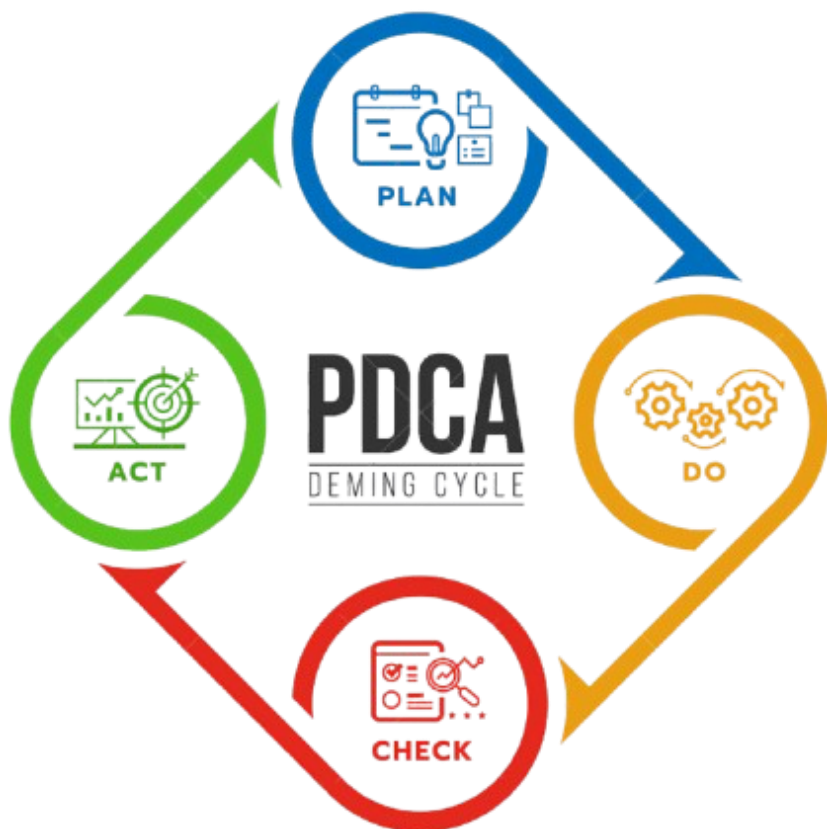
Revolución Calidad

- 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.

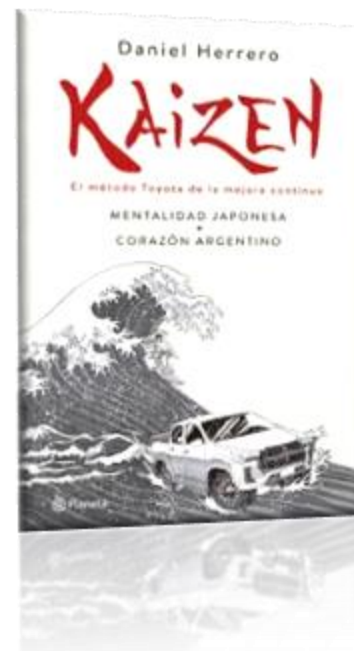


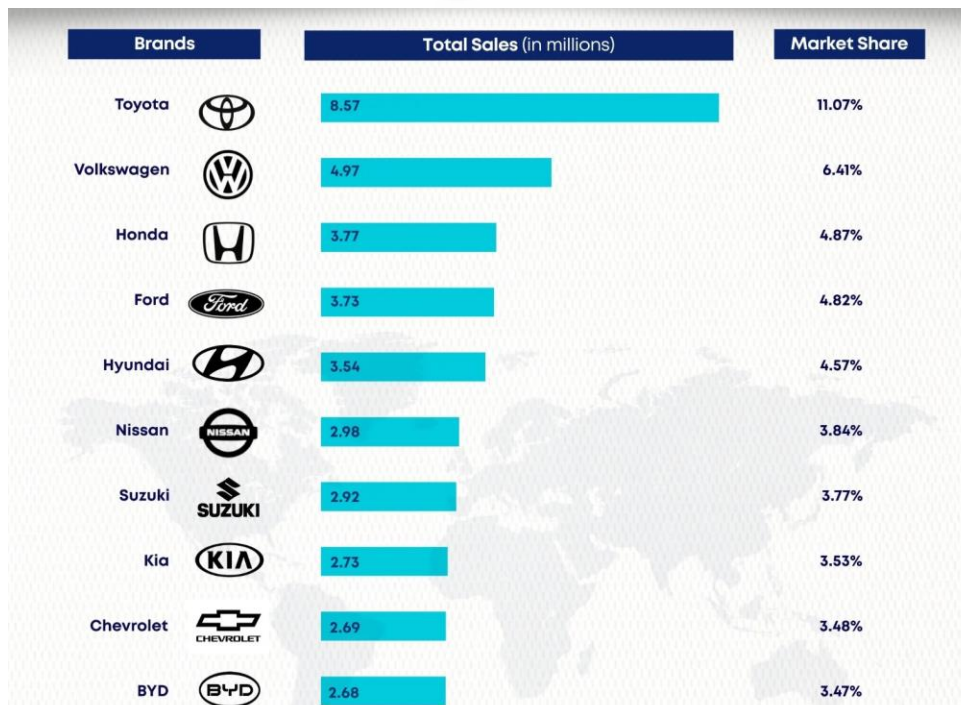
ORGANIZACIÓN ORIENTADA A LA CALIDAD (Síntomas)

- “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 fino, 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







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 DESVÍOS - 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 IFCl.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



Auditoría externa



Desvíos internos

Reclamos

Sobre el proyecto Miembros: 21 Acciones

Tareas 13 En curso Asistiendo 4 Fijadas por mí 8 Observador 12 Noticias Más -

Tareas del grupo de tra... ★ NUEVA TAREA En progreso + buscar

Lista Kanban Fecha límite Planificador Calendario Ganitt Mis elementos: 10 Vencido 3 Comentarios Más -

<input type="checkbox"/>	Nombre	Actividad	Fecha límite	Creado por	Persona
<input type="checkbox"/>	GOLOSINAS GAM - Mangueras nuevas sin sello @ 1 0/3	29 Septiembre, 17:20	Hoy, 17:00	Juan Manuel Sanchez	Pa
<input type="checkbox"/>	Molinos - Esteban Echeverria - Pulsador abierto 1/2	29 Septiembre, 15:10	31 Octubre, 17:00	Hernán Sadorin	Da
<input type="checkbox"/>	Molinos - La Salteña - Extintor vencido y gabinete en mal estado @ 2 2/3	27 Septiembre, 17:10	- 2 días	Hernán Sadorin	Gr



PG-08 Gestión de desvíos.pdf



Aviaria - Extintores Despresurizados

Seleccionar un Rol

Completada 100%

Alta prioridad

Fecha límite 21

Recordatorio

Etapas

Automatización

Creado el 12

Fin 31

Calificación

VIDEOL

por

Hernán Sae

Compartir

Calidad

editar

Plazo Area

parte de Pto

antes

Completada

o se encuentren bien

se buscos un reclamo del cliente por Extintores Despresurizados

del cliente:

a informarle sobre un problema que hemos identificado con ciertos extintores que fueron emente.

varios de estos extintores presentan una despresurización considerable, lo que afecta su vida fuera de servicio. En numerosos casos, observamos que el pasador de seguridad es ma que descansa sobre el asa transportadora y no atraviesa esta por su ojal, lo que permite vertical incendio del gasillo. Además, hemos observado una especie de "tacer" anómetros en algunos de los equipos, lo que podría estar indicando una posible fuga en el zos o juntas.

estos extintores fueron recargados y minar el origen del problema y real que estos equipos están en condi de su pronta respuesta para coord vo de armanero su atención a est

Miogo

Gremo, Seguridad y Medio Ambient

ursos Humanos

Registro de desvío

- Título
- Detalle (adjuntos)
- Participantes

ar respuesta inici

etira

Acción inmediata

- Acción de contención

3. Analizar Equipo

4. Generar Informe

5. C

Análisis

- Análisis de causas
- Acción correctiva

o de asientos en equipos

ernán Sadorin

icio

Seguimiento

- Verificación eficacia
- OK del cliente



Registro de desvío

- Título
- Detalle (adjuntos)
- Participantes

Operadora ferroviaria - Extintor HCFC no funcionó

Seleccionar

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

[cambiar](#)

 **Paulo Arce**
Jefe de Planta

Participantes

[cambiar](#)

 **Paulo Arce**
Jefe de Planta

 **Romary Balza**
Asistente de Grandes Negocios

 **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  [Hernár](#)
- ☐ 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.

	<p>Se encuentra la válvula bien conectada a su caño de pesca y su correspondiente resorte.</p> <p>Al desarmar dichas piezas se encuentra el asiento del vástago deteriorado (material EPDM). Ante un mínimo esfuerzo, se observa la rotura del asiento.</p> <p>Se adjuntan fotos en Anexo II.</p>
Causa	<p>Las causas asociadas a este tipo de fallas son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none">- Degradación natural del asiento de vástago- Inadecuada colocación del asiento del vástago
Procesamiento de Equipos	<p>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.</p> <p>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 mínimo de 90%, de acuerdo a Norma IRAM 3517-II.</p>

Anexo II: Fotos de asientos de válvula



expertos en
protección contra incendios



Análisis

- Análisis de causas
- Acción correctiva



“5 POR QUÉ”



ÁRBOL DE CAUSAS

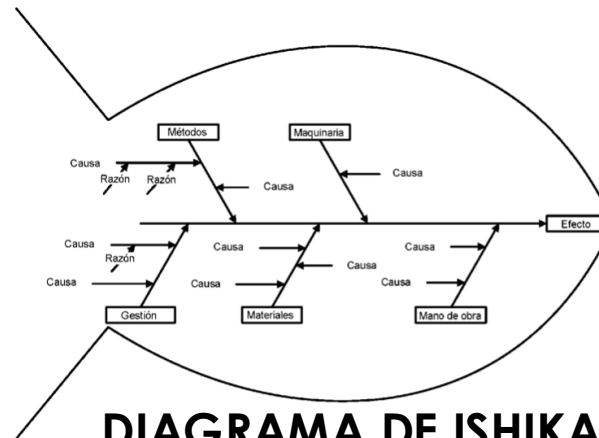


DIAGRAMA DE ISHIKAWA
O “ESPINA DE PESCADO”



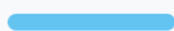
Acción inmediata

- 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

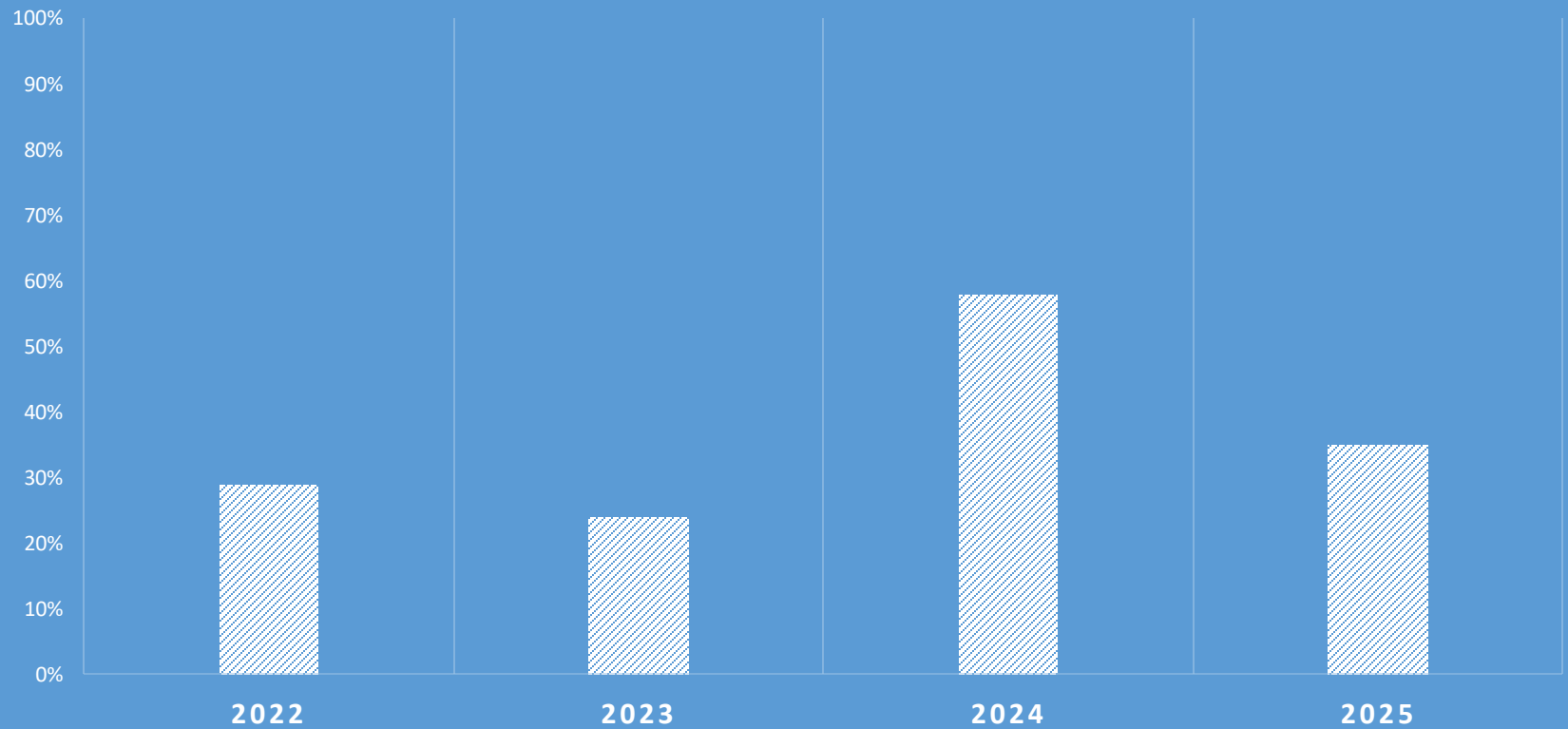
- Verificación eficacia
- OK del cliente

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



Reclamos

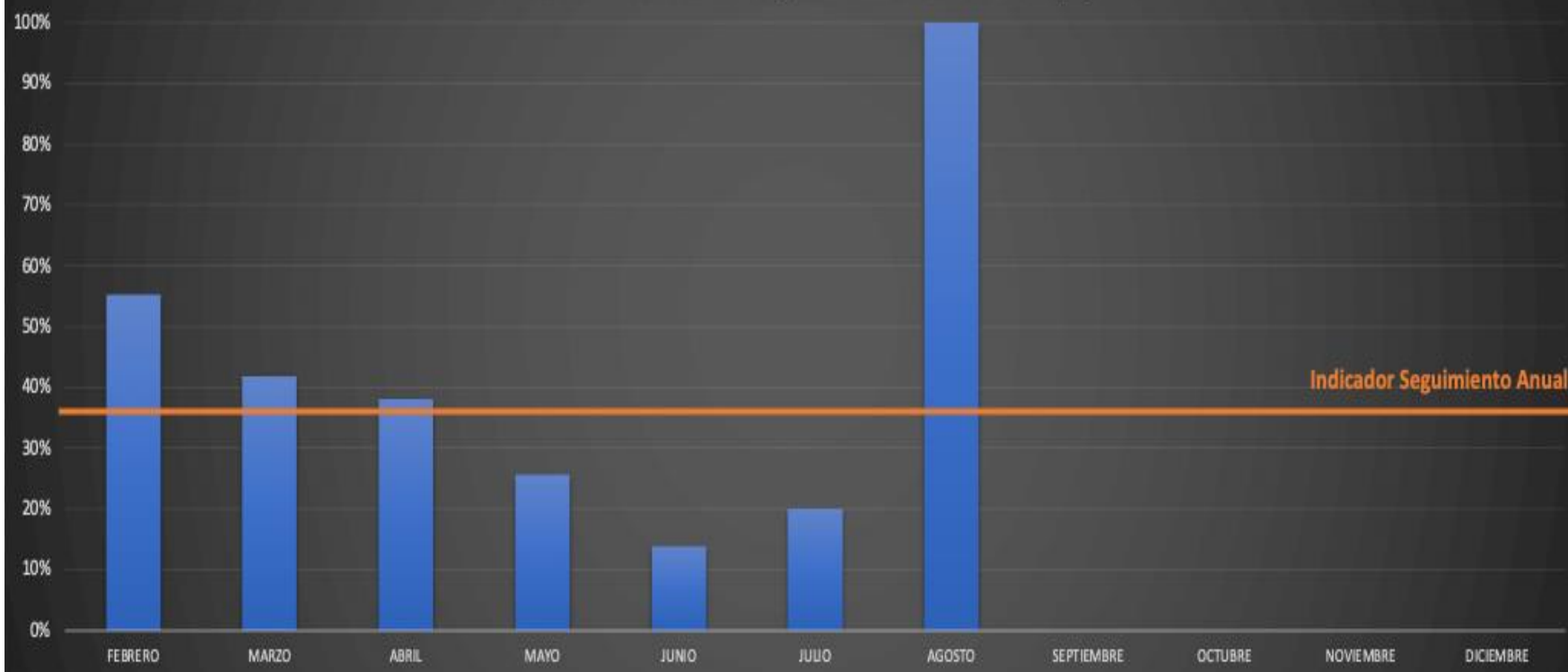
INDICE DE SEGUIMIENTO ANUAL RECLAMOS





Reclamos

Indicador Mensual de Seguimiento de Reclamos (%)

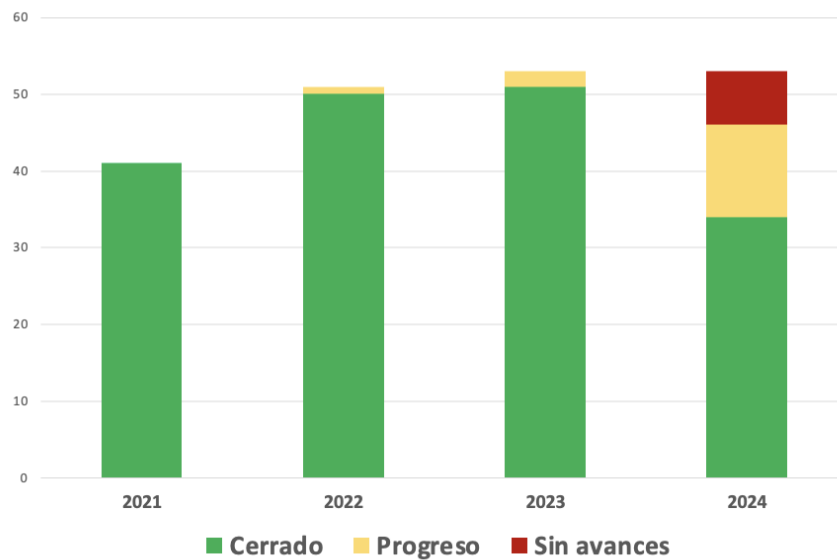




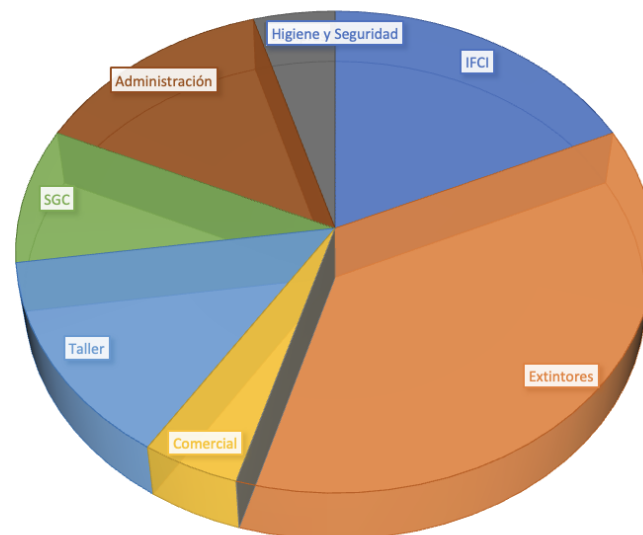
Auditoría interna

AUDITORÍAS INTERNAS

ESTADO DESVÍOS AUDITORÍAS INTERNAS






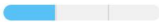


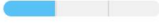


DESVÍOS PENDIENTES POR SECTOR 2022-2024



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 @ 2 5/5	 En progreso	15 de Agosto, 9:24	22 de Agosto, 17:00	 Sthefanny 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 @ 2 1/1	 Nuevo	5 de Febrero, 16:42	19 de Febrero, 17:00	 Maria Belén Albarellós	



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