



# SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



## ÍNDICE

Gestión de la calidad	3
Beneficios	4
Metodología	5
Los 7 principios	6





---

**Un Sistema de Gestión de la Calidad es una herramienta integrada por un conjunto de políticas, procesos, registros y procedimientos documentados que confluyen en el objetivo de mejorar continuamente la satisfacción del cliente y de las partes interesadas a través del cumplimiento de una serie de requisitos: del cliente, legales y reglamentarios, de calidad, y de los procesos de la organización.**

**Dichos requisitos, que permiten a una empresa demostrar su capacidad de satisfacer las expectativas del cliente y además acreditar esa capacidad ante cualquier otra parte interesada, fueron especificados originalmente en la Norma ISO 9001:2008, que establece los procedimientos de implementación y certificación, referidos a los siguientes aspectos: el contexto de la organización y su comprensión, el liderazgo y el compromiso, la planificación del cambio, el apoyo en información y otros recursos, la operación de los procesos de los productos, la evaluación del desempeño, y la mejora continua.**



## El Sistema de Gestión de la Calidad y la Norma ISO 9001

La Norma ISO 9001:2008 fue revisada y convertida en 9001:2015 para poder reflejar ciertas evoluciones provocadas por los cambios producidos en el mundo (según el sitio web [www.iso.org](http://www.iso.org) más de un millón de organizaciones están certificadas bajo la Norma ISO 9001). De hecho, la adhesión a la norma, aun siendo voluntaria y no obligatoria, se ha venido convirtiendo en una condición fundamental para que una empresa se mantenga en una posición competitiva dentro de determinados mercados o en caso de un organismo público para mejorar su capacidad de dar respuesta a las necesidades del medio social en el que actúa.

Existen dos tipos de certificación; la certificación del Sistema de Gestión de Calidad de una organización con respecto a los requerimientos de la ISO 9001 y la certificación de personas para que puedan auditar los requerimientos de la Norma.

## ¿En qué consiste el Sistema de Gestión de la Calidad?

Los procesos que se llevan a cabo dentro de una organización se pueden clasificar como: **estratégicos, operativos, de apoyo, de evaluación y mejora.**

La conducción de la organización debe contar con un plan estratégico que oriente a sus miembros hacia los objetivos alineados con su misión y en el marco de la visión compartida organizacional. Es conveniente que los procesos operativos que devienen de las decisiones estratégicas estén contenidos en un Sistema de Gestión de Calidad donde se establezca la trazabilidad entre las metas, las acciones concretas y sus factores críticos de éxito.

Los procesos operativos, a su vez, se vinculan con los procesos de apoyo, que procuran asegurar que sus objetivos se cumplan. Todo Sistema de Gestión de la Calidad tiene un alcance (extensión y límite), que será evaluado inicialmente en una instancia de Auditoría Interna y, posteriormente, en una instancia de Auditoría de Certificación, donde se manifiestan los procesos de evaluación y mejora.

Los beneficios múltiples que reporta la puesta en práctica de un Sistema de Gestión de la Calidad, tanto en lo cualitativo como en lo cuantitativo, sobrepasan holgadamente a los costos implicados, como sucede con ciertas erogaciones que en realidad representan una inversión.



## ¿Cuáles son los beneficios del Sistema de Gestión de la Calidad?

La implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad es sin duda una estrategia de diferenciación de una organización con respecto a las demás, donde en el plano empresarial permite aventajar a la competencia en mercados altamente competitivos (demostrando que la gestión propia se rige por estándares de calidad de aceptación universal), y en el caso de organizaciones públicas potencia tanto su capacidad de gestión como su imagen hacia la comunidad.

Sus consecuencias más destacables son las siguientes:

- La mejora de los costos introduce eficiencia y eficacia en los procesos y demás actividades de la organización.
- Genera un cambio sustancial en la percepción de valor de los clientes / contribuyentes / usuarios, mejorando su grado de satisfacción.
- Construye en toda la organización una cultura solidaria de mejora continua.



- Es una eficaz herramienta de comunicación externa para mejorar la imagen y la credibilidad de la organización.
- Favorece el acceso a los mercados internacionales sin límites de fronteras.
- Mejora las instancias de comunicación interna e incrementa la satisfacción de los trabajadores, logrando que se involucren más con la organización.
- Los clientes, contribuyentes, usuarios y demás partes interesadas, en general prefieren relacionarse con aquellas organizaciones que cuentan con un buen Sistema de Gestión de la Calidad.
- Integra totalmente los procesos y presta especial atención a sus interacciones.
- Garantiza una toma de decisiones operativas respaldada en pruebas concretas.

## La Norma ISO 9001 como metodología para implementar el Sistema de Gestión de la Calidad

La Norma ISO 9001:2015 estimula la adopción de la gestión por procesos como medio eficaz para implementar el Sistema de Gestión de la Calidad.

Cuando una organización avanza hacia la identificación sistemática de los diferentes procesos y analiza particularmente sus interacciones, se desplaza hacia una gestión por procesos. Cada proyecto, misión, proceso y actividad deben de ser concebidos como un ciclo continuo, con una retroalimentación virtuosa de cuatro pasos (Planear, Hacer, Verificar, Actuar), donde se define un procedimiento, se capacita a los ejecutores, se ejecuta el proceso en función a lo establecido, se evalúan los resultados, se analizan los desvíos y se proponen las alternativas de solución a los efectos generados por la no calidad.

El proceso de certificación de la organización está dividido en dos etapas:

- 1** | Revisión de documentación: Los auditores de la entidad de certificación seleccionada evalúan y controlan si la documentación cumple con los requerimientos de la ISO 9001.
- 2** | Auditoría principal: Los auditores de la entidad de certificación verifican si las actividades reales cumplen con la ISO 9001; para ello revisarán documentos, registros y prácticas de la organización.



La nueva versión de la Norma ISO 9001:2015 plantea un enfoque basado en procesos que se orienta hacia una gestión más horizontal, con el propósito de cruzar barreras entre las unidades funcionales y unificar sus enfoques hacia las principales metas de la organización. De este modo, se indica que la organización deberá determinar:

- Los insumos necesarios y los resultados esperados de estos procesos.
- La secuencia e interacción entre los procesos.
- Los criterios y métodos, incluyendo mediciones e indicadores de desempeño relacionados, a los fines de garantizar el funcionamiento eficaz y el control de los procesos.
- Los recursos necesarios para implantar el sistema y su disponibilidad.
- La asignación de las responsabilidades y autoridades para los procesos.
- Los riesgos y oportunidades y los criterios adoptados.
- Los métodos de vigilancia, medición y evaluación de procesos y, si es necesario, los cambios a efectuar para asegurar que se alcanzan los resultados previstos.
- Las oportunidades de mejora de los procesos y el Sistema de Gestión de la Calidad.

El enfoque basado en procesos es una herramienta formidable para gestionar y organizar las actividades de una organización, permitiendo además crear valor para el cliente y otras partes interesadas. Su principal ventaja reside en lograr la gestión y control de cada una de las interacciones entre los procesos y su tránsito a través de las jerarquías funcionales de la organización.

## Los siete principios. Adaptación de la estructura organizacional al Sistema de Gestión de la Calidad.

Al liderar un Sistema de Gestión de la Calidad la Dirección debe designar un Comité de Gestión de la Calidad, que se convierte en un equipo referente en los temas de calidad, al que se le asignan las siguientes funciones:

- Analizar la información asociada al grado de satisfacción de los clientes / contribuyentes / usuarios.
- Proponer las acciones necesarias para optimizar el funcionamiento de la organización dentro del espíritu de la mejora.
- Perseguir la eficacia y eficiencia dentro del Sistema de Gestión de la Calidad.



A su vez, una vez implementado el Sistema de Gestión de la Calidad la Norma obliga a designar un equipo de Auditoría Interna de Gestión de la Calidad cuya misión es obtener información sobre el desempeño y la eficacia del sistema desde un punto de vista imparcial, para asegurarse que el mismo actúe conforme con los requisitos de la Norma ISO 9001, debidamente enfocados en la realidad propia de la organización.

Se han identificado *siete principios* de gestión virtuosa en los que se basan los requisitos de la Norma ISO 9001:

- 1** | **Enfoque al cliente:** Dado que todo el objetivo de una organización es proporcionar productos o servicios a los clientes, tiene sentido que haya un enfoque en los clientes como elemento principal de la gestión.
- 2** | **Importancia del liderazgo de la alta dirección:** Es imprescindible y excluyente que los niveles superiores de administración estén detrás de la implementación de un sistema de gestión de la calidad, sino el riesgo de fracaso es alto.
- 3** | **Compromiso de la gente:** Es importante que las personas en toda la organización creen valor, especialmente en los ambientes competitivos en los que se actúa.
- 4** | **El enfoque de la gestión por procesos:** Tratar de comprender, controlar y mejorar un sistema global es complejo y por ello, el enfoque por procesos contribuye a instalar en la organización la cultura de la calidad.
- 5** | **Mejora continua:** Las organizaciones que permanezcan estancadas en un mercado cada vez más competitivo serán rápidamente superadas por su competencia y los organismos públicos que no trabajen en la mejora de la calidad de sus servicios verán deteriorada su capacidad de gestión y su imagen ante la opinión pública.
- 6** | **Toma de decisiones basada en la evidencia:** Es más probable obtener los resultados deseados cuando las decisiones se basan en el análisis y la evaluación de los datos y no en reacciones intuitivas.
- 7** | **Gestión de las relaciones:** Debido a que la interacción con partes interesadas —clientes, empleados, proveedores, contribuyentes, usuarios—, puede influir en el desempeño de una organización, es fundamental administrar adecuadamente estas relaciones.