

Modelos para la Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad

La competitividad por la que luchan las organizaciones día a día es uno de los grandes retos a los que se enfrentan, todo con el fin de estar o permanecer en el gusto de los clientes. Una de las estrategias que utilizan es establecer Sistemas de Gestión de Calidad, tomando como base la reconocida norma ISO 9000, dicha metodología se ha utilizado y ha sido validada en muchas organizaciones de todos los sectores, dando resultados favorables.

Normalmente, las organizaciones buscan la gestión de los sistemas de calidad ISO 9000 por tres razones principalmente, que son: por los clientes (cumplir sus expectativas), por ventaja competitiva y por la mejora de la operación interna de la organización; pero de estas tres la que más peso representa para la organización es por los clientes, para cumplir sus expectativas.

Dicha normatividad requiere de un tiempo en su implementación, serán varios meses para empezar a ver resultados al interior de la organización. Para la implementación se deben seguir una serie de directrices las cuales indican las condiciones a seguir para una exitosa implementación.

- Compromiso por parte de la alta dirección.
- Realizar lo lógico a largo plazo en la organización. ISO ha sido creado como un sistema eficaz evitando la burocracia y documentos excesivos.
- Lograr una planificación bien hecha y hacerlo con tiempo, ya que la planeación y la organización de este proyecto son un esfuerzo en el cual están involucrados los empleados, los recursos y el tiempo.
- Ser capaces de disponer de los recursos con los que se cuenta, al determinar lo que se requiere nos permite utilizar al máximo con lo que contamos.
- Utilizar los recursos externos adecuados, esto se refiere al conocimiento, así como la experiencia de otras organizaciones, consultores confiables, software, bibliografía, etc.
- Documentar lo que se hace, evitando documentar lo que es irrelevante, esto permite tener una guía, revisar avances, tener referencia.
- Flexibilidad para poder realizar los ajustes necesarios a medida que se avanza, realizar evaluaciones necesarias y cambios que se vayan requiriendo, esto ayuda o evita realizar cambios en etapas avanzadas.
- Involucrar a los empleados para que se sientan parte, ya que es muy valiosa su aportación por su experiencia.

El modelo propuesto, contiene las diferentes etapas de un proceso de implementación de un sistema de calidad con base en ISO 9000. Las etapas son las del ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar), este modelo se puede ajustar a cualquier tipo de organización sin importar el giro. Consta de las siguientes etapas:

Modelos para la Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad

Etapa 1. Se considera la más importante, ya que si se cuenta con el apoyo y compromiso de cada uno de los niveles jerárquicos de la organización, se tienen grandes posibilidades de éxito.

Etapa 2. Se conforma y reúne a los miembros del equipo, se capacita de acuerdo a la normatividad, se evalúa el sistema de calidad actual de la organización, se elabora un plan donde se especifica detalladamente la organización del proyecto, se dota de recursos y se administra.

Etapas de la 3 a la 7 se van desarrollando secuencialmente.

Etapa 3. Se requiere conocer a fondo los procesos clave de la organización para poder realizar una planeación efectiva.

Etapa 4. Planes de calidad.

Etapa 5. Los resultados de los planes son determinantes para el diseño o el perfeccionamiento de los elementos del sistema de calidad.

Etapa 6. Documentación formal.

Etapa 7. Implementación.

Etapa 8. Validación del sistema, aquí se trasladan los cambios finales a la documentación y cierre de las no conformidades en la implementación.

Etapa 9. Aseguramiento del sistema de calidad.

Algunos aspectos básicos para la implementación son en primera instancia la capacitación de todo el personal ya que todos estarán involucrados y se requiere la adquisición de nuevos conocimientos y habilidades, responsabilidad de los altos directivos y conocer y comprender la normatividad que se está implementando, también es necesario adecuar de acuerdo a la documentación los conocimientos y experiencia del personal, asegurarse de que exista la adecuada comunicación a todo nivel de la organización es también fundamental.

La descripción del modelo de implementación.

Como ya se ha mencionado en otras ocasiones, el compromiso de la alta dirección es la parte inicial del proyecto, estos deben sentirse confiados del cambio que se vivirá en la organización, para dar esta confianza es necesario mantenerlos informados de avances y mostrar proyecciones de los alcances que tendrá la organización después del ISO.

También es necesario contar con un líder que conozca cada aspecto de la implementación, es quien va a iniciar ese proyecto y quien lo mantendrá en funcionamiento.

Planeación y Organización. En esta etapa es necesario establecer una fuerte estructura, así como directrices y procesos que lleven al proyecto al objetivo principal que es un sistema de calidad efectivo.

Modelos para la Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad

Definición y análisis de los procesos. Se deben comprender los procesos que se emplean en la organización para el desarrollo de sus productos o servicios, se puede hacer uso de diagramas o cualquier otro material que ayude a tener bien clara la visión de la organización. También se debe conocer el proceso de entradas y salidas con respecto a los clientes y proveedores, todo debe ser medible para poder analizarlo, se pueden realizar cambios o modificaciones a los procesos y seguir avanzando en el cambio y la mejora.

Diseño de los elementos del sistema de calidad. Aquí se tienen dos objetivos fundamentales que son: la elaboración de planes de acción para el diseño, documentación e implementación de cada elemento del sistema de calidad y también el diseñar y validar los procedimientos que apoyan a cada elemento.

Documentación de los elementos del sistema de calidad. En este punto lo que se pretende es garantizar que la documentación de cada uno de los elementos del sistema de calidad sea elaborado, se revise y apruebe de forma apropiada.

Implementación de los elementos del sistema de calidad. En esta etapa se tienen tres objetivos que son: desplegar todos y cada uno de los elementos del sistema de calidad en cada uno de las áreas de la organización, otro de los objetivos es garantizar que se llevarán a cabo las políticas del sistema de calidad así como los procedimientos y las instrucciones para la realización de las diferentes actividades y demostrar la efectividad de todo el sistema de calidad.

Validación de la implementación. Durante esta etapa se realiza una evaluación del sistema de calidad realizada por expertos externos en la materia, se puede decir que es una pre auditoría. Esto se hace con la finalidad de generar confianza de que el sistema está funcionando y está teniendo el alcance planeado.

Aseguramiento del sistema de calidad, aquí se demuestra la adecuación sistemática del sistema de calidad con los objetivos de la organización. Una vez que se ha logrado la certificación, periódicamente se realizan auditorías, por lo regular es una vez al año.

El documento de certificación tiene fecha de limitada de validez, suele ser por un periodo de tres años, y al final de este periodo el sistema de calidad debe ser recalificado. ISO amplía y refuerza los requisitos de cuatro cláusulas para lograr el mejoramiento continuo.

Referencias:

Blog de Calidad ISO (2015) Algunos Casos de Éxito en Calidad ISO, recuperado el día 17 de julio de 2016, a partir de <http://blogdecalidadiso.es/algunos-casos-de-exito-en-calidad-iso/>