

# Fundamentos de los Sistemas de Gestión

Conocemos que en la actualidad nosotros los consumidores requerimos productos de la mejor calidad, es por ello que las organizaciones se preocupan y se ocupan de cumplir con estos requerimientos, y para que esto ocurra es necesario que las organizaciones sigan una serie de normas que determinarán si los productos y servicios que ofrecen cumplen o no con los estándares de calidad.

En la actualidad los sistemas de gestión de calidad ocupan un puesto muy importante dentro de las prioridades de las organizaciones, la norma ISO 9000 contiene una serie de fundamentos en los cuales se basan los sistemas de gestión de calidad. Dichos fundamentos ayudan para que sea posible que el estándar internacional ISO 9001 se pueda implementar y desarrollar en cualquier tipo de organización sin importar el sector económico de que se trate.

La base racional que sustenta a los sistemas de gestión de calidad es la siguiente:

- Que actúan como herramientas de colaboración con las organizaciones para incrementar la satisfacción de sus clientes.
- La necesidad por parte de los clientes de exigir productos de calidad que cubran sus demandas. Es decir, se requiere que el producto cumpla con una serie de requisitos establecidos por el cliente o incluso por la propia empresa.
- El constante cambio que se produce en las necesidades y exigencias de los clientes con el tiempo. Además se incrementa la competitividad empresarial y nuevos avances tecnológicos, lo que hace necesario la mejora continua dentro de las organizaciones para garantizar la satisfacción de los clientes y por lo tanto la permanencia de la organización.

## Enfoque Sistémico de la Calidad

Cuando se aplica la calidad por medio de un sistema de gestión es de gran ayuda para las organizaciones, ya que de esta forma se pueden analizar los requisitos de los clientes, así como elegir y definir los procesos que se van a implementar para lograr los productos deseados y tener los procesos bajo control.

Cuando en las organizaciones se cuenta con un sistema de gestión de calidad, esto da confianza a los clientes y también a la organización referente a:

- Contar con la capacidad para suministrar productos que satisfagan los requisitos.
- Crear confianza en los procesos, en su capacidad y calidad.
- Trabajar para lograr la mejora continua.

## Enfoque Basado en Procesos

Un proceso lo podemos definir como aquellas actividades que se realizan para transformar los recursos que llegan a la organización en salidas, entonces el enfoque basado en procesos viene a ser un concepto el cual incluye al conjunto de actividades de identificación y gestión sistemática de los procesos y su interacción.

# Fundamentos de los Sistemas de Gestión

## Política y Objetivos de la Calidad

La política y los objetivos de calidad son un punto que sirve de referencia para saber si se está dirigiendo de forma correcta a la organización, ya que estos determinan los resultados que la organización pretende alcanzar ayudando a saber cuáles son los recursos y cómo se deben aplicar para lograrlo.

Los objetivos que se proponga la organización deben estar en coherencia con la política de calidad, también deben poder ser medibles para con esto saber el grado de alcance de los mismos.

Estos objetivos también deben tener coherencia con otros que ya existen en la organización, es común que sean enfocados a las áreas de finanzas, rentabilidad, seguridad, entre otros. Al lograrse los objetivos causarán un impacto positivo directamente en la calidad del producto, así como la operación de la organización que replicará en los aspectos económicos llevando al éxito a la organización.

## Papel de la Alta Dirección

El papel que juega la alta dirección es fundamental, ya que es tarea de estos mandos el crear el ambiente idóneo que dé como resultado el involucramiento de los trabajadores para lograr que el sistema opere de manera eficaz.

La alta dirección opera bajo los principios de calidad, que son:

- Instaurar y mantener la política y objetivos de la calidad.
- Fomentar la concienciación, motivación y participación del personal.
- Comprobar que toda la organización orienta su trabajo en la satisfacción del cliente.
- Asegurar que el sistema es eficiente y eficaz.
- Revisar y evaluar el sistema.
- Tomar decisiones ligadas a acciones para la mejora del Sistema de Gestión de la Calidad.

## Valor de la Documentación

Al documentar es muy posible que el incremento de burocracia sea notorio, ya que se debe documentar lo que se hace y hacer lo que se documentó. Pero es muy necesario documentar porque de esta manera se tienen presentes los propósitos y las acciones se llevan a cabo.

## Evaluación de los Sistemas de la Calidad

Al momento de evaluar un sistema de gestión de calidad, el responsable debe saber que existen preguntas básicas para cada uno de los procesos a evaluar.

¿Se ha identificado y definido acertadamente el proceso?

¿Se han fijado responsabilidades?

¿El personal es competente?

¿Es el proceso eficaz para lograr los resultados requeridos?

La evaluación se puede realizar de las siguientes formas:

- Auditorías.
- Revisiones.
- Autoevaluaciones.

No importa el método que se elija para evaluar, lo importante es revisar para conocer las oportunidades de mejora que se pueden realizar.

## Mejora Continua

La mejora continua, como lo sabemos, tiene el fin de aumentar las posibilidades de satisfacción de los clientes, para lograr esto existen varias acciones que se pueden realizar, como por ejemplo: identificar las oportunidades de mejora, evaluar resultados, realizar cambios, etc.

Para lograr una gestión organizacional eficaz, es importante analizar y comprender los fundamentos que sustentan al Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001, para poder definir cómo y dónde se cumplen sus requisitos, según las características de cada organización.

## Referencia

ISOToolsEXCELLENCE (2014) ISO 9001 Fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad. Recuperado el día 11 de abril de 2016, a partir de <https://www.isotools.org/2014/10/22/iso-9001-fundamentos-sistemas-gestion-calidad/#>

NUEVA ISO 9001:2015 (2014) ISO 9001 Fundamentos para la Gestión de la Calidad. Recuperado el día 11 de abril de 2016, a partir de <http://www.nueva-iso-9001-2015.com/2014/10/iso-9001-fundamentos-gestion-calidad/>