



---

## **Sistemas de Gestión de la Calidad**

### **¿Qué es un Sistema de Gestión de la Calidad?**

Es la forma como una organización realiza la gestión asociada con la calidad. En términos generales, consta de la estructura organizacional junto con la documentación, procesos y recursos que usted emplea para alcanzar sus objetivos de calidad y cumplir con los requisitos de su Cliente.

Los Sistemas de Gestión de la Calidad tienen que ver con la evaluación de la forma como se hacen las cosas, las razones por las cuales se hacen y el registro de los resultados para demostrar que se hicieron. Muchas de las organizaciones ya estarán realizando gran parte de las operaciones que la Norma ISO 9001 especifica y sólo necesitarán formalizar sus procesos.

### **¿Qué es un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001?**

Un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001 es el que se implementa sobre la versión actual de la norma de requisitos, es decir, la Norma ISO 9001:2008.

A partir de las actualizaciones, la serie de Normas ISO 9000 consta de:

- La Norma ISO 9000 que establece los conceptos, principios, fundamentos y vocabulario de un Sistema de Gestión de la Calidad;
- La Norma ISO 9001 que establece los requisitos por cumplir en un Sistema de Gestión de la Calidad;
- La Norma ISO 9004 que proporciona un enfoque para el éxito sostenido de una organización.

Si usted está adoptando la Norma ISO 9001 por primera vez, es probable que su sistema sea bastante eficiente, pero informal y probablemente no documentado.

### **¿Por qué tener un Sistema de Gestión de la Calidad?**

Algunos Clientes tanto en los sectores privados como públicos buscan la confianza que les puede proveer una organización que cuente con un Sistema de Gestión de la Calidad. Si bien la satisfacción de estas expectativas es una razón para tener un Sistema de Gestión de la Calidad, puede haber otras, entre las cuales se incluirían:

- Mejora del desempeño, coordinación y productividad.
- Mayor orientación hacia sus objetivos organizacionales y hacia las expectativas de sus Clientes.



- 
- Logro y mantenimiento de la calidad de su producto y/o servicio a fin de satisfacer las necesidades explícitas e implícitas de sus Clientes.
  - Logro de la satisfacción del Cliente.
  - Confianza por parte de la dirección en el logro y mantenimiento de la calidad deseada.
  - Evidencia de las capacidades de su organización frente a Clientes fijos y potenciales.
  - Apertura de nuevas oportunidades de mercado o mantenimiento de la participación en el mercado.
  - Certificación / Registro de su Sistema de Gestión de la Calidad.
  - Oportunidad de competir sobre la misma base que las organizaciones más grandes (por ejemplo, la capacidad de presentar o someter a consideración cotizaciones).

Si bien un Sistema de Gestión de la Calidad puede contribuir a alcanzar estas expectativas, se debe recordar que es **sólo un medio** y no puede ocupar el lugar de las metas que Usted establece para su organización. Un Sistema de Gestión de la Calidad, por derecho propio, no conducirá a una mejora inmediata de los procesos de trabajo o la calidad de su producto y/o servicio. No resolverá todos sus problemas. Es un **medio para que Usted asuma una orientación más sistemática frente a su organización**. Por lo tanto, se recomienda revisar y actualizar regularmente su Sistema de Gestión de la Calidad a fin de garantizar que se logren mejoras significativas y económicamente viables.

Los Sistemas de Gestión de la Calidad **no son sólo para grandes organizaciones**. Puesto que los Sistema de Gestión de la Calidad tienen que ver con el modo como se dirige la organización, éstos se pueden aplicar a organizaciones de todos los tamaños y a todos los aspectos de la dirección, tales como marketing, ventas y finanzas, lo mismo que a los negocios básicos. Depende de Usted decidir el grado de aplicación.

No se deberían confundir las normas del Sistema de Gestión de la Calidad con las normas de producto. La mayoría de las organizaciones que son nuevas en el manejo de los conceptos de los Sistemas de Gestión de la Calidad y en particular de la serie de Normas ISO 9000 confunden la calidad del producto y/o servicio con el concepto de Gestión de la Calidad.

El empleo de normas de producto, normas de Sistemas de Gestión de la Calidad y enfoques de mejora de la calidad son, todos, medios para mejorar la satisfacción de su Cliente y la competitividad de su organización; y no se excluyen entre sí.



Los Sistemas de Gestión de la Calidad no deberían originar burocracia o papeleos excesivos o falta de flexibilidad. Recuerde que todas las empresas ya cuentan con una estructura de gestión y ésta debería ser la base sobre la cual se construya el Sistema de Gestión de la Calidad.