

Implementación y seguimiento de sistemas de gestión

Erik R. Alvarado L.

Al momento de iniciar un sistema de gestión para su implementación puede ser difícil y resulta necesario iniciar con cosas sencillas como se detalla a continuación.

1. Planificación

Es uno de los pasos que pareciera fácil, sin embargo las consecuencias de su incorrecta aplicación, son de importancia para los resultados que se pretendan y puedan obtener.

El sistema de gestión puede seleccionarse de varios que existen.

2. Concientización

Los actores deben iniciar con un proceso de educación y concientización sobre: la importancia de cada uno por proceso y el compromiso requerido como parte involucrada.

El papel de dirección para proveer los recursos necesarios y estar convencida de la influencia del proceso de gestión a la mejora del sistema.

Esto debe validarse de manera constante para determinar el involucramiento de las partes interesadas.

3. Implementación

Toda organización realiza lo que la norma requiere sin necesidad de conocerla o haberla implementado, lo que puede suceder es que no se lleva de la manera más ordenada. La norma técnica de sistemas de gestión ofrece ese orden.

Todos generamos registros pero muchas veces no vemos el potencial de la información contenida para la calidad.

4. Evaluación

La validación que el sistema implementado está funcionando de acuerdo a lo estipulado por él, se requiere verificar de manera objetiva para demostrar la competencia y cumplimiento con los objetivos planteados y los requisitos de la norma aplicada.

Se requiere de personal con el conocimiento y la experiencia para evaluar al sistema.

Resultado de la evaluación salen hallazgos, los negativos tienen dos etapas:

- Corrección
- Acción Correctiva

La Corrección es realizar las acciones correspondientes para eliminar de manera inmediata el hallazgo, sin determinar la causa raíz del problema que lo originó.

La Acción Correctiva va más allá de la corrección. Es más difíciles de trabajar ya que se debe encontrar la causa raíz del problema. Existen varias técnicas para poder determinarla.

En una organización con un sistema de gestión de la calidad por lo general el auditor como el auditado son parte de la misma organización. No se trata de encontrar defectos y culpables, también es encontrar cosas positivas dentro del área evaluada y la determinar su aplicación en el resto de la organización, reducir el tiempo de la acción correctiva, etc.

Como parte de la evaluación, las acciones correctivas realizadas y la revisión por la dirección, se mejora el sistema continuamente, haciéndolo dinámico.

5. Difusión

Aunque el sistema es planificado y desarrollado por una persona o grupo de personas, este se realiza tomando en cuenta necesidades de las partes involucradas en los diferentes procesos, el resultado de este trabajo se debe difundir por quien maneja el sistema, a fin que las personas a quien se dirige, se puedan involucrar y estar conscientes de lo que se está implementando así como permitir comentarios y oportunidades de mejora sobre el sistema.