

## **Trabajar sostenidamente para la calidad**

**Por Lic. María Luz Fernández, Ing. Diego Saleño e Ing. Alejandro Barelli <sup>(1)</sup>**

Cada vez que encaramos conjuntamente con un cliente un proyecto de certificación en ISO 9000, ISO 14000 u OHSAS 18000 sabemos que nos encontraremos con varios temas importantes para resolver, pero ninguno tan importante como asegurar que el ajuste en la metodología de trabajo perdure a través del tiempo y les permita entrar en el ciclo virtuoso de la mejora continua.

Si hemos logrado que la dirección entienda la importancia que tiene llevar adelante este proyecto, como un camino para mejorar la gestión de la empresa, tendremos que ocuparnos de que, al finalizar el mismo, queden implementadas las herramientas de mejora continua que permitirán a la organización trabajar durante un largo tiempo. He aquí una de las variables más importantes para el repago del proyecto.

Pasarán consultores, especialistas, equipos de trabajo multidisciplinarios, la dirección, analistas de procesos, programadores, y otros tantos profesionales que seguramente enriquecerán el proyecto, pero no nos tenemos que olvidar de que llevar adelante el proyecto de certificación no es el fin, sino el medio para llegar a mejorar la gestión en la empresa. Por lo tanto, nos tenemos que ocupar de que no se pierda nada de lo implementado.

Trabajamos en el mapeo de procesos, redacción y documentación de procedimientos, generación de workflows para organizar el tratamiento del feedback (reclamos, no conformidades, acciones preventivas y correctivas, etc.), organizamos auditorías, desarrollamos todo tipo de formularios y modelos de informes/reportes, definimos indicadores para evaluar los procesos, analizamos las competencias del personal, organizamos planes de capacitación y capacitaciones, generamos encuestas internas y externas, definimos cómo reportar e investigar los accidentes e incidentes, trabajamos en la evaluación de peligros y determinaciones de riesgos, organizamos programas de seguridad en el manejo, y otras tantas tareas... Sin embargo, el hito de la auditoría de certificación podría transformarse en el objetivo final... y eso podría determinar el final del proyecto... un error al que se puede llegar sin darse cuenta, si no se tiene claro que ahí comienza el ciclo virtuoso de la mejora continua.

El sistema de gestión de la calidad ha quedado implementado, los participantes de los distintos sectores de la empresa saben que tienen mucho que hacer, sin embargo, ha aparecido una carga administrativa que puede poner en riesgo todo lo avanzado. Habrá que mantener actualizada la documentación, organizar agendas para las auditorías, recordar que se realicen los informes de los comités de análisis de fallas, etc. etc. etc.

Aquí nuevamente nos encontramos en un momento crítico del proyecto. Si no hemos previsto el aumento de la carga administrativa en distintos sectores de la empresa, puede ocurrir que esto sobrecargue al sector de calidad de la empresa o que los sectores dejen relegadas estas nuevas tareas, dando prioridad a los problemas internos del sector. Desarrollaremos ambos escenarios:

- En el primero encontramos que el departamento de Calidad asume las nuevas cargas operativas de los distintos sectores, con el objetivo de mantener la vigencia de la nueva metodología de trabajo, sin embargo, esto deriva en que el personal más idóneo para el seguimiento de acciones correctivas y coordinación de grupos de mejora, se ocupe de manejar agendas de auditorías, generar llamados y recordatorios, se sobrecargue con informes de avances, etc. y deje esa capacidad analítica de lado. No es bueno este camino. Aunque no lo queramos, se irán desgastando los profesionales de la calidad y las tareas rutinarias terminarán por agotarlos.

- Por otra parte, si el sector de calidad no brinda soporte a los distintos sectores, estos tendrán la tendencia natural de priorizar sus problemas operativos internos por sobre la carga administrativa que les exige el sistema de gestión de la calidad.

Como dijimos anteriormente, éste es un momento crítico, y la mejor forma de superarlo exitosamente es prever desde un principio cómo serán las actividades de la empresa una vez que esté implementado el Sistema de Gestión de la Calidad, Seguridad y/o Medio Ambiente (SGC).

Al repasar las actividades sobre el sistema implementado, veremos que se repiten una y otra vez aquellas tareas que se definieron con los consultores, analistas y programadores. La mayoría de estas tareas tienen formularios diseñados para su registro y seguimiento, procedimientos que establecen los responsables y tiempos de gestionar cada tarea, indicadores que nos marcan los umbrales para alertarnos sobre desvíos y tendencias, o alarmarnos si fuera necesario. Como vemos, al diseñar el SGC, hemos realizado un análisis funcional sobre cómo operarlo. Entonces, no caben dudas, la oportunidad que aparece es automatizar toda esa carga administrativa a través de un sistema informático.

### ¿Cómo podría facilitar todo esto un software de Gestión?

Demos una mirada a la implementación de su SGC soportado sobre un producto como **Simandoc**:

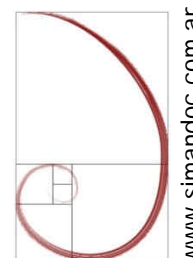
- ✓ La automatización de la mayor parte de la administración del SGC nos permitirá tener acotado el costo administrativo del SGC.
- ✓ Tendremos al personal involucrado en la gestión y no en la administración del sistema.
- ✓ Los usuarios del sistema tendrán una única y sencilla plataforma para manejar toda su actividad dentro del mismo.
- ✓ Si bien participan todo tipo de profesionales en el ciclo de mejora continua, tendremos para ellos distintos perfiles y roles sin perder la visión única del sistema.
- ✓ Gracias a la escalabilidad y modularidad de la solución, la implementación se adapta a los planes y necesidades de cada empresa.
- ✓ Las bandejas de tareas para cada persona ayudan a priorizar la gestión que cada uno tiene que realizar diariamente.
- ✓ Los flujos de trabajo y formularios que contamos como modelos, son totalmente adaptables a las necesidades o diseños de cada cliente.
- ✓ Los indicadores, estadísticas e información gerencial se brindan en tiempo real, sobre lo gestionado hasta ese momento y permitiendo llegar a cada uno de los registros que generaron esa información.
- ✓ El plan anual de auditorías se hace una vez y luego de aprobado, permite manejar las agendas y avisos electrónicos a los auditores y auditados.
- ✓ El seguimiento de acciones y registros de mejora se hace mucho más sencillo, con los puntos de control y el tracking log de avances que brinda el sistema, permitiendo monitorear responsables y tiempos de ejecución comprometidos.

- ✓ Si hay tiempos comprometidos con la dirección, el sistema le cubrirá las espaldas, ayudándolo en la planificación y seguimiento de tareas pendientes mediante alertas tempranas con escalamiento.
- ✓ Las distintas plantas, sucursales o subsidiarias de la empresa quedan totalmente integradas, participando el personal de las mismas en un mismo registro, si esto fuera necesario.
- ✓ Tendremos dónde registrar las competencias para cada persona y organizar planes de capacitaciones adecuados a las necesidades de cada uno.
- ✓ Crearemos y administraremos los programas de seguridad que necesitemos, como el de seguridad en el manejo, medicina laboral, requerimientos legales, matriz legal, alcoholismo y otros.
- ✓ A través de formularios electrónicos que aseguran la calidad de información que se incorpora al sistema, podremos gestionar el reporte e investigación de accidentes e incidentes de trabajo, con la notificación inmediata a las listas de distribución predefinidas.
- ✓ Contaremos con planillas especialmente diseñadas para identificar, calificar, generar rankings de significación y mitigar los riesgos significativos para la organización. Las fórmulas de cálculo necesarias son adaptables a los requerimientos de cada empresa. Gestión integrada a través de la generación de acciones y proyectos de mejora para la contención de desvíos.
- ✓ Tendremos vistas en tiempo real que nos permitirán conocer el verdadero "status" de la organización en todo lo referido a calidad, seguridad y medio ambiente.
- ✓ Tendremos la seguridad de que toda la empresa estará utilizando la versión más reciente de un procedimiento, a la vez de brindar confidencialidad a los documentos que así se decida.
- ✓ La evaluación de proveedores será configurable a través de listas de verificación.
- ✓ Con los tableros de resultados podremos monitorear no sólo que se está haciendo, sino lo bien que se está llevando adelante la gestión.
- ✓ Por último, podemos desarrollar cualquier requerimiento adicional de gestión que nos sea solicitado, extendiendo la funcionalidad del producto para integrar otras iniciativas particulares de su empresa.











No pierda más tiempo imprimiendo copias controladas, recordando a los auditores y auditados cuándo tienen la auditoría o armando un reporte con el avance de las no conformidades.

Sin dudas, lo mejor para su negocio es que Ud. y sus recursos se concentren en gestionarlo, que es lo que mejor hacen. Permítanos que nos ocupemos de lo que nosotros sabemos hacer: simplificarle la forma de hacerlo.

**Simandoc. Software de Gestión.**

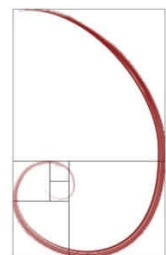


### **Ventajas de contar con un Software de Gestión de la Calidad:**

-  Un sistema único para gestionar las iniciativas de Calidad de toda la organización.
-  Aumento de la productividad de los recursos humanos a través del manejo personalizado de bandejas de tareas pendientes y notificaciones electrónicas.
-  Formularios, reportes y herramientas de análisis web que facilitan el proceso de mejora continua.
-  Permite que toda la organización participe en la Gestión de la Calidad.
-  El control de documentos y registros facilita un seguimiento ágil y oportuno, aliviando la carga burocrática del manejo y distribución de elementos y copias.
-  Mejora el rendimiento a través de la automatización de procesos, la eliminación de papeles y del tráfico de información, registros y reportes de problemas.
-  Permite consultas de resumen y detalladas sobre datos actualizados, sin necesidad de recopilar información de diversas fuentes y elaborar estadísticas engorrosas.
-  Toda la información se mantiene integrada en un único repositorio, sin necesidad de archivos paralelos.
-  Simplifica la preparación de auditorías, inspecciones y programas de capacitación, integrando los hallazgos de las auditorías, y proveyendo el seguimiento de las acciones derivadas.
-  Satisface los requerimientos de las normas internacionales de certificación de Calidad.

<sup>(1)</sup> Por Lic. María Luz Fernández, Ing. Diego Saleño e Ing. Alejandro Barelli

Directivos de BSSH, implementadores de Simandoc, Software de Gestión. Una empresa dedicada a Sistemas de Gestión de la Calidad, Medio Ambiente y Salud y Seguridad Ocupacional. Un grupo de profesionales que desde 1986 realiza tareas de consultoría y desarrollo de software e infraestructura de redes, tanto en Argentina como en el exterior, donde han trabajado sobre diversas plataformas utilizando las más variadas herramientas de desarrollo.



www.simandoc.com.ar

**Simandoc. Software de Gestión.**