



# PERRY JOHNSON REGISTRARS, INC.

## 9 Obstáculos a evitar al gestionar su SGC (Sistema de Gestión de la Calidad)

Desarrollar un sistema de gestión de la calidad (SGC) y buscar la certificación ISO 9001 por primera vez puede ser una tarea desafiante, pero al evitar estos obstáculos, el proceso inicial puede ser mucho más fácil.

1. Sistema excesivamente complejo. Si su personal tiene dificultades y dedica más esfuerzo a mantener el sistema que a sus tareas diarias "normales", es una señal clara de que el sistema es demasiado complejo. La documentación, los formularios y otras partes del sistema están destinados a agilizar las actividades comerciales diarias y agregar valor. Enfóquese en resultados y mejoras en lugar de la cantidad de documentos.
2. Falta de compromiso o adhesión de la alta dirección. Un SGC no puede funcionar correctamente sin el respaldo y la participación de la alta dirección. Ya sea proporcionando recursos, empoderando a los empleados para mejorar productos y procesos, u ofreciendo mecanismos de control, la norma ISO 9001 no puede mantenerse si los altos directivos están distantes o no disponibles.
3. Dependencia de una sola persona. Al igual que con la participación de la alta dirección, la norma ISO 9001 no puede ser "delegada" únicamente a una persona; es una certificación que debe estar entrelazada en toda la empresa.
4. Apresurarse. No existe un enfoque único para un sistema de gestión ISO 9001, y avanzar rápidamente con un esquema desorganizado o poco desarrollado solo conducirá a la frustración. El mejor SGC es aquel que se desarrolla con esfuerzo y retroalimentación a lo largo de un amplio período de tiempo.
5. Copiar otros sistemas. Como se menciona en el punto 4, lo que funciona para una empresa puede no ser adecuado para otra, incluso si producen bienes similares o brindan el mismo tipo de servicio. La cultura y estructura de cada empresa son únicas y tienen fortalezas propias; construya en torno a ese contexto específico para obtener los mejores resultados.
6. Falta de capacitación. Si bien es crucial contar con el respaldo y la propiedad del sistema en toda la empresa, ¿cómo pueden los miembros del equipo comprender o apreciar correctamente el SGC si no están seguros de cómo funciona? Contar con un programa de capacitación sólido adaptado a las responsabilidades y procesos de cada departamento o puesto es fundamental.
7. Falta de conciencia del cliente. Dado que uno de los principales objetivos de ISO 9001 es mejorar la satisfacción del cliente, la falta de comprensión de los deseos y necesidades de los clientes puede llevar a "mejoras" que tienen un impacto mínimo o incluso peor, impactos negativos. Formular las preguntas correctas y mantener una buena relación con su clientela es crucial.
8. Acción correctiva inadecuada. Aunque complejo, el proceso de acción correctiva es fundamental en ISO 9001. Utilizarlo incorrectamente o seleccionar solo ciertos aspectos puede crear ciclos persistentes y frustrantes de problemas continuos.
9. Elección del auditor interno equivocado. La experiencia es fundamental cuando se trata de monitorear un SGC. Asegurarse de que el auditor elegido esté bien capacitado y tenga experiencia en su industria garantizará que sepa en qué problemas enfocarse.