

PAPEL DE LA ALTA DIRECCIÓN Y SISTEMAS INTEGRADOS



Reflexionar sobre el compromiso de la alta dirección con el sistema de gestión de la empresa.

01

Liderazgo de la dirección

02

Responsabilidades de la alta dirección

03

Sistema integrador





La implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad representa una serie de pasos que deberá aplicar la organización, donde el primer factor de éxito en el proceso de implementación corresponde al rol de la **alta dirección**, su compromiso, implicación y liderazgo. La planificación estratégica de toda organización recae en la alta dirección. El Sistema de Gestión de la Calidad contempla un conjunto de políticas, objetivos, procesos, documentos y recursos que conducen a asegurar la calidad, no solo del producto, sino de la organización como un todo, al buscar la máxima satisfacción de los clientes y partes interesadas.



En concordancia con esto, la Norma ISO 9000:2015 define a la alta dirección como la "...persona o grupo de personas que dirige y controla una organización al más alto nivel" (p. 11). La alta dirección debe asegurar la incorporación de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad en los procesos de la organización.



En la actualidad las empresas, buscando ser más competitivas en un mundo globalizado, intentan ofrecer productos y servicios que cumplan con los requisitos del cliente. Un Sistema de Gestión de la Calidad permitirá a la organización minimizar costos de producción, evitar el retrabajo, aumentar la productividad y calidad de los servicios y productos. En función de lo antes expuesto, la **alta dirección** de la empresa deberá proporcionar los medios para que el sistema de gestión funcione adecuadamente.



01 Liderazgo de la dirección

Todo cambio que se realice en la **empresa** tiene una relación directa con la calidad del liderazgo ejercido y con las destrezas personales que debe poseer el líder, quien desempeña un papel fundamental dentro de la organización. Estas deben estar centradas en cómo motivar a sus seguidores y promover el cambio.



El principal **reto** de un líder es lograr que todo el personal que integra la organización participe activamente en el logro de los objetivos, conformando un equipo compacto de trabajo, con miras a lograr la misión de la empresa. Por tanto, la principal responsabilidad del líder es, antes que nada, definir una visión y misión, haciendo que estas se interioricen en toda la organización.

A partir de estos aspectos se define una política y unos objetivos de calidad a alcanzar. El líder desarrolla y mantiene un enfoque hacia el cliente, promueve el enfoque de procesos e impulsa el cambio hacia la mejora continua.

La Norma ISO 9001 contempla como principio de la gestión de la calidad el liderazgo, el cual busca, en todos los niveles, establecer la unidad y propósito, la dirección y crear condiciones en que las personas se impliquen en el logro de los objetivos de la calidad de la organización. Dentro de los **beneficios claves** que contemplan la implementación del mencionado principio tenemos:

- Aumento de la eficacia y eficiencia al cumplir los objetivos de la calidad de la organización.
- Mejora en la coordinación de los procesos de la organización.
- Mejora en la comunicación entre los niveles y funciones de la organización.
- Desarrollo y mejora de la capacidad de la organización y de sus personas para entregar los resultados deseados.



Los líderes que conforman la organización deben dar el ejemplo cumpliendo ellos mismos con los requisitos de la norma y con el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).

Es importante destacar que un **cambio en la cultura** de la organización genera resistencias que deberán ser superadas con el objeto de que el cambio se pueda llevar a cabo. Cuando los líderes de la organización se comprometen con la implementación del SGC, todo tiene solución y todos los colaboradores de la organización responden positivamente a los cambios que se presenten.

Los líderes de los procesos pueden ejecutar simultáneamente todas o algunas de las siguientes cinco funciones:

- 1** | Planificar: determinar qué se va a hacer. Decisiones que incluyen el esclarecimiento de objetivos, establecimiento de políticas, fijación de programas, determinación de métodos y procedimientos específicos y fijación de presupuesto para el día a día.
- 2** | Organizar: agrupar las actividades necesarias para desarrollar los planes por cada proceso de dirección y definir las relaciones entre los ejecutivos y los empleados en cada proceso operativo.
- 3** | Coordinar los recursos: obtener el personal ejecutivo, el capital y los demás elementos necesarios para realizar las actividades.
- 4** | Dirigir: emitir instrucciones. Esto incluye el punto vital de asignar a los responsables que llevarán a cabo las actividades.
- 5** | Controlar: Vigilar si los resultados prácticos se conforman lo más exactamente posible a los resultados previstos.

02 Responsabilidades de la alta dirección

La alta dirección de la organización es responsable de establecer políticas, directrices, recursos necesarios y objetivos estratégicos y de proveer liderazgo y dirección para la gestión de la calidad dentro de la organización. A continuación, un resumen de las responsabilidades de la alta dirección, conforme a la norma ISO 9001:2015:



- Asegurar que la política y los objetivos de la calidad sean establecidos para el SGC y que sean compatibles con el contexto y la dirección **estratégica** de la organización.
- Garantizar la integración de los requisitos del SGC en los procesos de la organización.
- Promover el enfoque a procesos y el pensamiento basado en el riesgo.
- Asegurar que los recursos necesarios para el SGC estén disponibles.
- Comunicar la importancia de una gestión de calidad eficaz y su conformidad con los requisitos del SGC.

- Asegurar que el SGC alcance sus resultados previstos.
- Comprometer, dirigir y apoyar a las personas a contribuir para la eficacia del SGC.
- Promover mejoras continuas en el SGC.
- Demostrar liderazgo y compromiso con relación al enfoque en el cliente.
- Asegurar que las responsabilidades y autoridades sean atribuidas, comunicadas y entendidas en la organización.
- Establecer, implementar y mantener una política de calidad.



Los líderes deben mostrar a los **colaboradores** que el liderazgo es algo que se aplica a todas las áreas de la organización y en todos los momentos y que cada función influencia directamente en la calidad de los productos o servicios producidos por la empresa.

03 Sistema integrador

Las organizaciones que quieran permanecer en el mercado, deben implementar sistemas de gestión que permitan que sus productos o servicios cumplan con los **requisitos del consumidor**. Es por ello que un Sistema de Gestión Integrado permite direccionar las actividades al logro de los resultados, en materia de calidad, ambiente, seguridad y salud.

La implementación de un Sistema de Gestión Integrado proporciona un marco para eliminar redundancias y consolidar sistemas; es decir, al integrar sus sistemas de gestión, reduce la duplicidad de trabajo y mejora la eficacia.

¿Qué es un sistema de gestión integrado?



Es un sistema único, diseñado para gestionar múltiples aspectos de las operaciones de una organización en consonancia con múltiples normas, como las relativas a la gestión de la calidad, el ambiente, la salud y la seguridad laboral.

En función de lo expuesto, los sistemas de gestión se implementan para establecer políticas y los objetivos de la organización en el área específica de la gestión. Esto consiste en un conjunto de elementos interrelacionados o que interactúan con un propósito dado, dentro de un entorno específico.



En general estos elementos son procesos, actividades y recursos que se disponen de manera ordenada para facilitar su implementación. En la práctica, un Sistema Integrado de Gestión implica la fusión de los sistemas formales existentes y la aplicación de mejores prácticas específicas en toda la empresa.

La gestión de la empresa puede comprender la gestión de la calidad, la gestión financiera, la gestión ambiental, la gestión de seguridad y salud en el trabajo, entre otras disciplinas. en la actualidad, las empresas las llevan adelante como sistemas de gestión independientes. sin embargo, todos los sistemas de gestión tienen ciertos elementos comunes que pueden integrarse de una forma coherente y uniforme, permitiendo reducir costos y evitar la duplicación de procesos y actividades dentro de la gestión.

Aporte de un sistema integrado al éxito sostenido de una organización:

El aporte de los sistemas de gestión a las organizaciones significa que los esfuerzos en la Gestión de la Calidad deben estar orientados hacia la erradicación de duplicaciones costosas para el despliegue independiente de cada estándar, asegurando el **desarrollo integrador** y compatible de los sistemas, de modo que puedan satisfacer los requisitos de todos los grupos de interés, internos y externos.



Dentro del aporte del Sistema de Gestión Integrado (SGI) a las organizaciones tenemos:

- Eliminar información redundante, evitando así duplicidad tanto de documentos, como de tareas.
- Facilita la interacción de los procesos y subprocesos llevados a cabo en el seno de la organización para las evaluaciones y auditorías.
- Facilita la unificación de la metodología de comunicación en la organización.
- Permite la participación del personal, sintiéndose más comprometidos en el SGI de la empresa.
- Incrementa la participación de las partes interesadas (clientes y proveedores).
- Se estandarizan los procesos de control dentro de la organización.
- Permite la estandarización de programas comunes en materias de calidad, ambiente y seguridad.
- Facilita los procesos de evaluación y auditorías.

Beneficios de la integración del sistema de gestión

La integración exitosa del sistema de gestión puede tener una serie de beneficios muy tangibles para la organización, entre los que se incluyen:

- Evitar la duplicación de esfuerzos.
- Hacer un uso más efectivo del tiempo de los procesos de la empresa.
- Hacer un uso más eficiente de los recursos para implementar y administrar el sistema.
- Lograr una certificación más rentable por parte de la organización.



En conclusión, podemos afirmar que:

- El cumplimiento y compromiso de la alta dirección con el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), basado en los requisitos de la norma ISO 9001, representa importantes **beneficios** tanto para la organización, como para la propia dirección en el desarrollo e implementación del SGC. Así se asegura la efectividad de los procesos que permita el logro de las metas estratégicas y la satisfacción de los clientes y partes interesadas.
- El compromiso de la alta dirección impacta positivamente en la efectividad del SGC de la empresa.
- Podemos definir los Sistemas de Gestión Integrado como el conjunto de elementos que se interrelacionan, con el objeto de satisfacer las necesidades del cliente y las partes interesadas, con un impacto ambiental mínimo de los procesos desarrollados y con el menor riesgo posible para la seguridad y la salud de los trabajadores de la organización.



- Un Sistema de Gestión Integrado (SGI) posibilita y simplifica la implantación en un único sistema de gestión, con mayor participación de los trabajadores, alcanzando mayores logros en los objetivos propuestos, aumentando la competitividad de la empresa, mejorando la confianza de los clientes y, en consecuencia, mejorando la imagen y el éxito empresarial.
- Un SGI permite colocar a un mismo nivel de prioridad e interés la calidad del producto, el servicio, la seguridad, la salud de las personas y la protección del medio ambiente.



A la hora de que la empresa desarrolle sus actividades, mediante la sinergia entre los respectivos sistemas, ayuda a que la organización:

1. Incremente la eficacia en la gestión de los sistemas, en la toma de decisiones y en la consecución de los objetivos.
2. Mitigue riesgos ocasionados por medidas unilaterales, tomadas en un sistema de gestión, que pueda repercutir negativamente en otros.
3. Normalice la información documentada de gestión, supervisión y evaluación, aceptado e implementado en todos los ámbitos (calidad, seguridad y ambiente).

Norma ISO 9001 (2015). *Sistema de Gestión de Calidad. Requisitos.*
Recupeado de en:
<https://www.iso.org/sites/outage/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es>

Has culminado la revisión del tema