

# Cómo mejorar la gestión de calidad en su empresa





**El Sistema de Gestión de Calidad (SGC) perfecto no existe, pero todos pueden y precisan ser mejorados a lo largo del tiempo.**

Cuando se trata de calidad, varios ejemplos en empresas de diferentes segmentos ya mostraron que cualquier descuido puede terminar en resultados desastrosos. Además del desperdicio financiero, perjudican la imagen de la empresa y su reputación en el mercado.

Buscar la mejora de la calidad de forma regular y consistente es una obligación en cualquier sistema de gestión.

Las organizaciones que mejoran constantemente su Sistema de Gestión de Calidad (SGC), ciertamente operan de manera más eficiente. **Éstas son capaces de administrar costos con más rigor, optimizar procesos e implementar nuevas prácticas con rapidez, además de tener clientes más satisfechos.**

Las mejoras pueden ser aplicadas de varias maneras, desde capacitar y motivar a la fuerza de trabajo, hasta simplificar y automatizar procesos de negocio.

**Este eBook presenta algunas recomendaciones que le ayudarán a optimizar y elevar la productividad del SGC en su empresa.**



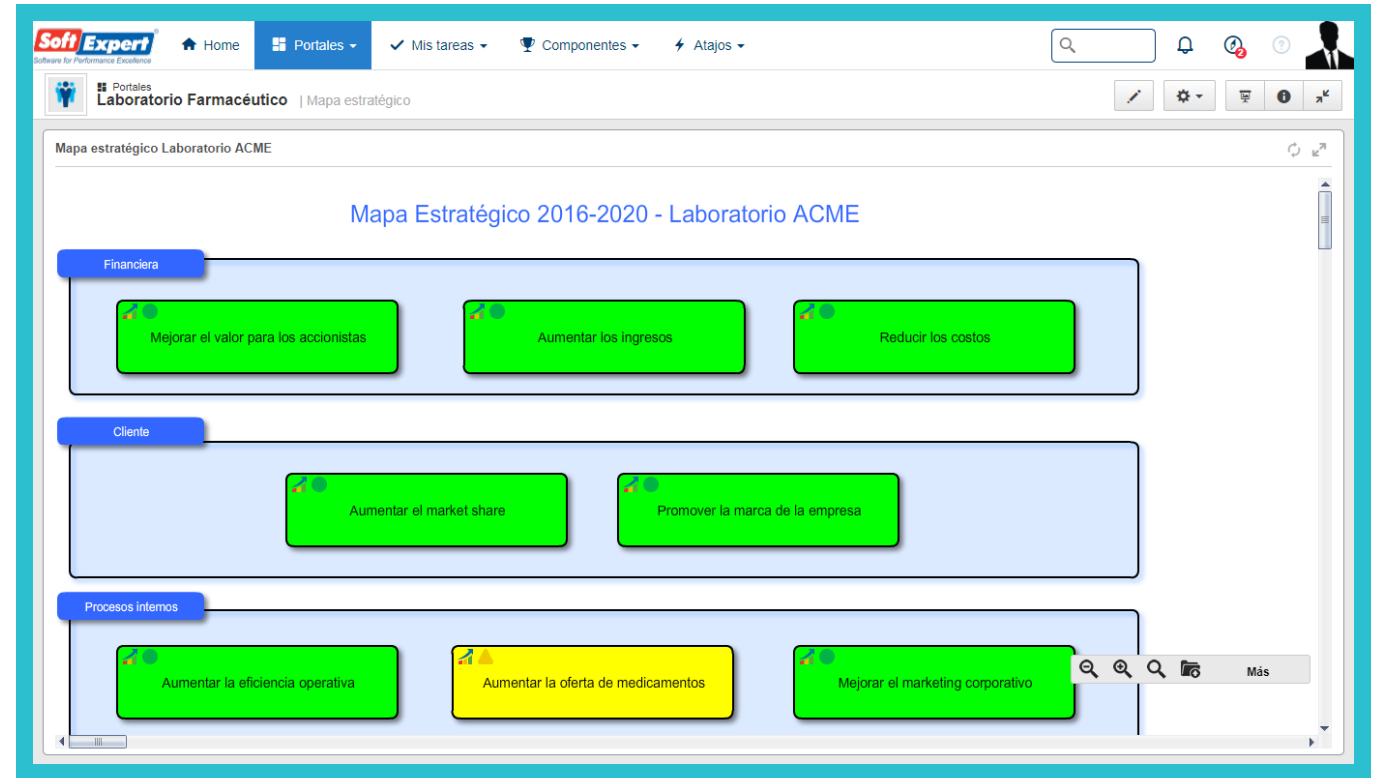
# Establezca estrategias pensando en la satisfacción del cliente

Al definir estrategias y objetivos del SGC, muchas empresas se preocupan sólo con la calidad, pero no tanto con la satisfacción del cliente.

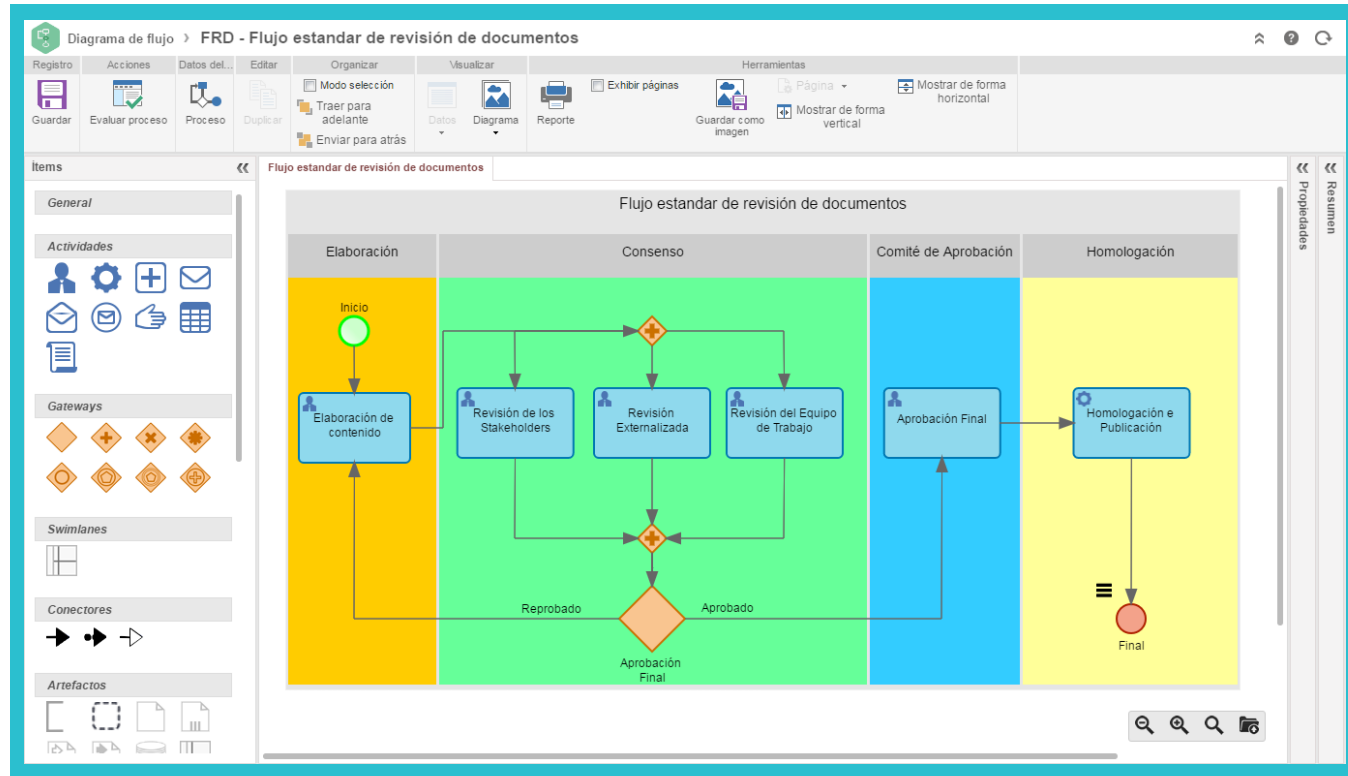
Los sistemas de gestión basados en la ISO 9001, deben ser implementados buscando atender las expectativas de los clientes y también mantenerlos satisfechos, ya que al final, **sin clientes ninguna empresa sobrevive**.

Ofrecer un buen producto/servicio no es suficiente. Es preciso garantizar que toda la experiencia del cliente sea positiva. Para eso, los colaboradores precisan estar motivados y preparados, ofreciendo una buena atención y solucionando problemas de forma efectiva.

Las soluciones de software especializadas pueden contribuir en esta etapa. Son una buena manera de establecer y compartir estrategias y directrices por toda la empresa. Así, todos pueden entender fácilmente cuál es la dirección que precisan seguir para garantizar la satisfacción de los clientes.



# Maximice la eficacia de los procesos de su empresa



Los procesos efectivos son esenciales para garantizar la eficiencia operacional. Los mismos promueven la transparencia y contribuyen positivamente para mantener, al mismo tiempo, a funcionarios, clientes y accionistas satisfechos.

Al abordar procesos de negocio, muchas empresas se enfocan sólo en los resultados. No monitorizan su eficacia a lo largo del tiempo.

Un sistema de calidad automatizado provee visibilidad sobre todos los detalles del proceso. Es posible realizar análisis sobre cómo las tareas están siendo ejecutadas o lo que está causando cuello de botella. Eso revelará si los resultados generados por el proceso están cumpliendo con los objetivos esperados.

También es posible simular la ejecución de procesos a través de diferentes escenarios. **La simulación es una manera de identificar ineficacias, además de prever los impactos potenciales de las modificaciones.** Los resultados de la simulación evidencian los puntos que precisan evolucionar.

# Facilite el acceso a la información documentada

La documentación es uno de los principales medios para que un SGC demuestre los resultados de los procesos. Ésta también evidencia y comprueba la conformidad, especialmente para los auditores.

Administrar esta documentación manualmente a través del uso compartido de red, planillas, e-mails o aún papel además es una práctica común. Sin embargo, dificulta el control y hace que el proceso sea más lento y propenso a errores.

**Con un repositorio para centralizar toda la documentación, es posible consolidar los esfuerzos para definir, aprobar y compartir procedimientos operacionales, políticas de calidad, entre otros.**

La capacidad de acceso rápido a la información mejora los procesos y da más seguridad para las tomas de decisión.

La centralización de las informaciones asegura que los funcionarios puedan encontrar la versión correcta del documento, con facilidad, siempre que sea necesario.

The screenshot displays the Soft Expert Document Management System (DC021) interface. The top navigation bar includes the Soft Expert logo, a search bar, and menu items for Home, Portales, Mis tareas, Componentes, and Atajos. The main content area is titled 'Documento (DC021)' and features a search filter section on the left. The central part of the interface shows a table of documents with columns for F, SD, AE, FD, Categoría, Identificador, Título, Revisión, Fecha, and Hits. The table lists three documents: 'POL-001' (Política de Calidad), 'POL-002' (Política de GRC), and 'POL-003' (Política de buena conducta - GRC). Below the table, there is a section for 'Visualizar' (Visualización previa) showing a preview of the 'política-de-calidad.pdf' document. The preview includes the text: 'La norma ISO 9001:2015 es el estándar internacional de carácter certificable que regule los sistemas de gestión de la calidad.' and the title 'Política de Calidad'.

F	SD	AE	FD	Categoría	Identificador	Título	Revisión	Fecha	Hits
<input checked="" type="checkbox"/>				POL	POL-001	Política de Calidad	00	13/03/2017	0
<input type="checkbox"/>				POL	POL-002	Política de GRC	01	01/09/2011	8
<input type="checkbox"/>				POL	POL-003	Política de buena conducta - GRC	00	14/03/2007	4

Total de registros: 5

Visualizar: Visualización previa

Archivo: política-de-calidad.pdf

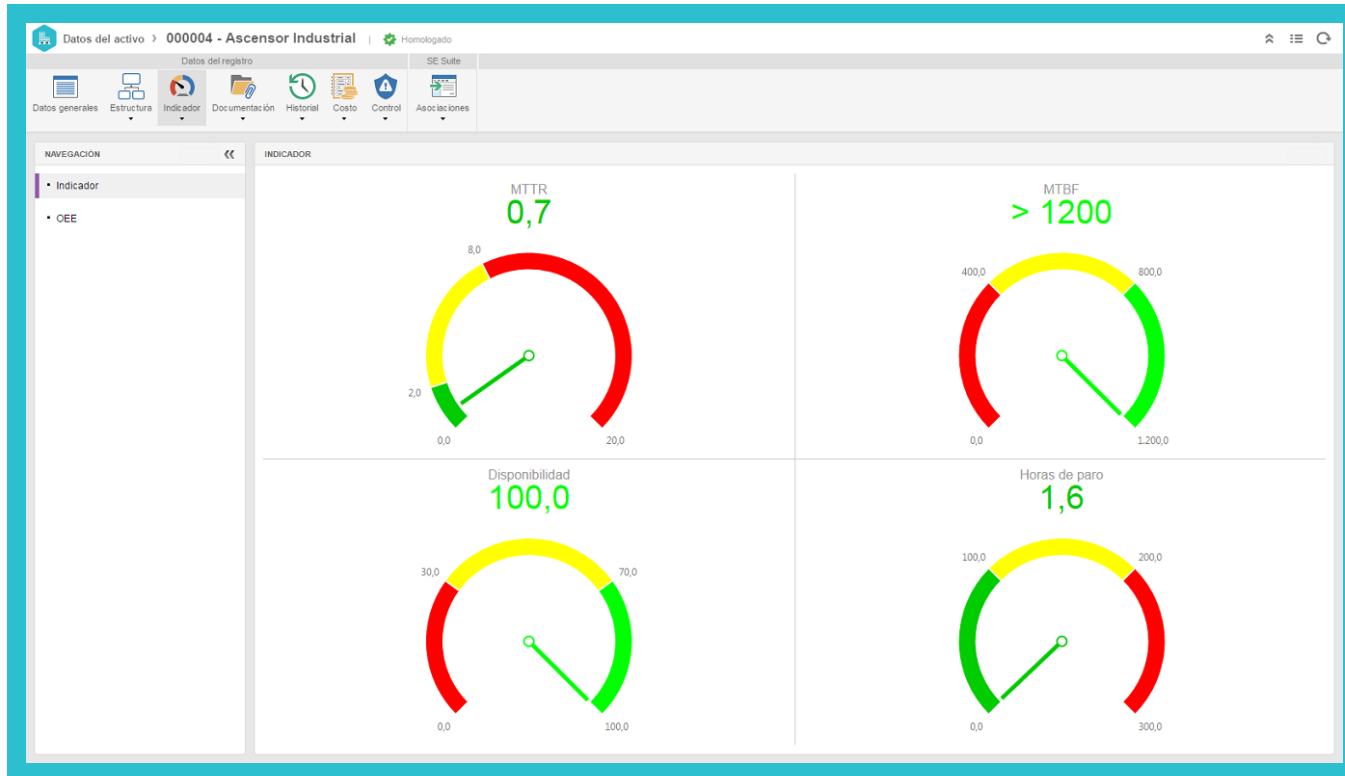
La norma ISO 9001:2015 es el estándar internacional de carácter certificable que regule los sistemas de gestión de la calidad.

## Política de Calidad

ISO 9001:2015

Sistemas de Gestión de Calidad

# Reduzca costos a través del Mantenimiento Preventivo



El mantenimiento preventivo de los equipamientos es fundamental para evitar paradas indeseadas. Sin embargo, muchas veces es descuidada. La reparación de equipamientos averiados resulta en grandes costos.

Las empresas precisan implementar un **plan de mantenimiento** que contemple la sustitución de los componentes desgastados. Eso eleva la posibilidad de que el equipamiento opere con el mayor grado de disponibilidad posible.

Ese es un factor crítico para la mejora de la calidad. En términos de costos, esa práctica ahorrará mucho dinero a largo plazo.

# Promueva la mejora a través de programas de auditoría

La auditoría interna es una herramienta de gran potencial para el contexto de mejora. Ella ayuda a evaluar la calidad y eficacia de los procesos, sistemas y personal empleado por la empresa.

**Para garantizar que la calidad sea mantenida en toda la empresa, la práctica de las auditorías internas debe ser continua.** Al realizar auditorías de forma esporádica, no todos los beneficios de la herramienta pueden ser aprovechados.

A través de auditorías de calidad, las organizaciones pueden planificar, evaluar y mejorar controles y procedimientos de garantía de calidad.

Cuando las auditorías pasan a formar parte de la rutina, las organizaciones pueden alcanzar, sustentar y mejorar sus estándares de calidad. Todo eso resulta en clientes más satisfechos.

**Requisitos del criterio de auditoria > 000020 - Auditoria de Certificación ISO 9001** | ISO 9001:2015 - Requisitos ISO 9001:2015 | Ejecución

**Registro** | **Editar** | **Navegar** | **Visualizar** | **Herramientas**

Guardar | Guardar y salir | Incluir | Asociar | Excluir | Anterior | Siguiente | Requisito base | Importar | Exportar | Expandir | Contraer

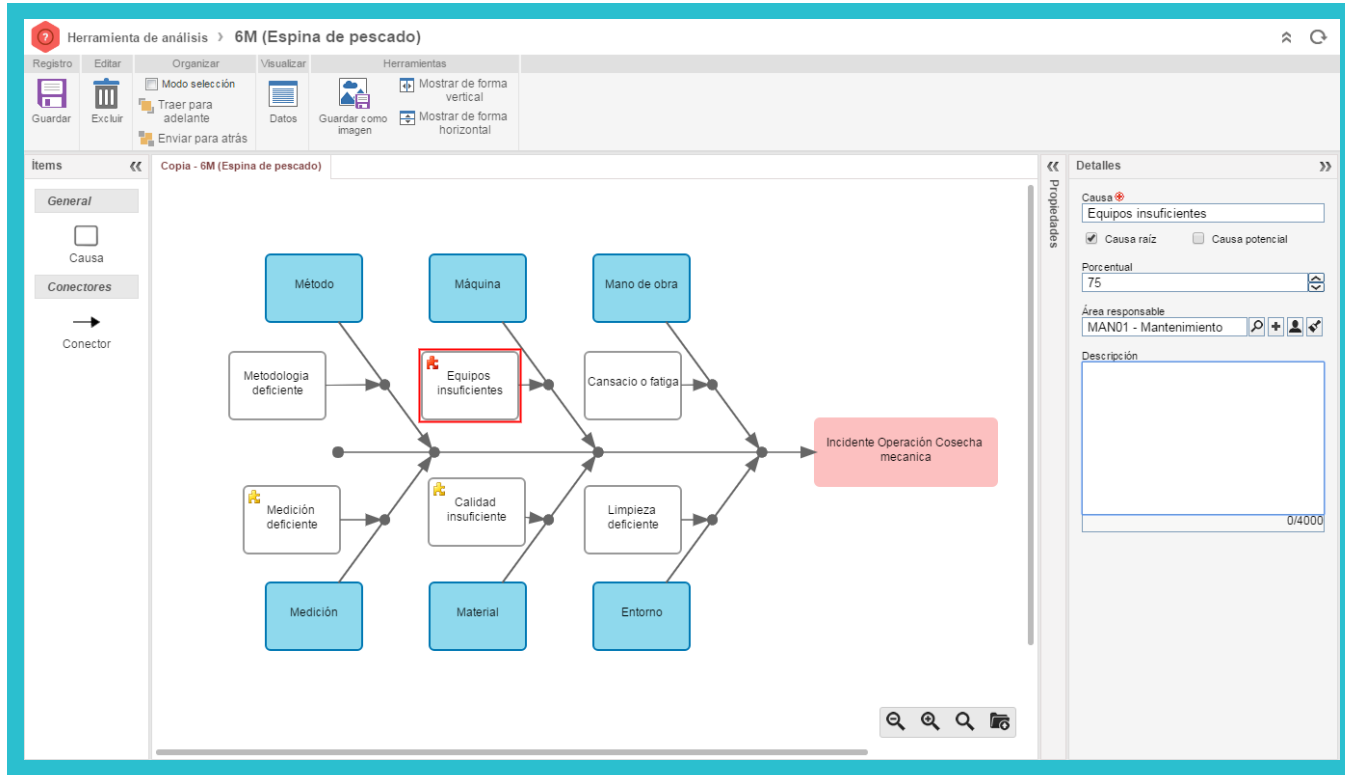
Requisito	Peso	NC	CO	A	R
ISO 9001:2015 - Requisitos ISO 9001:2015					
4 - Contexto de la organización	1				
4.1 - Conocimiento de la organización y su contexto	1				
4.2 - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	1				
4.3 - Determinación del alcance del sistema de la calidad	1				
4.4 - Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	1				
5 - Liderazgo	1				
5.1 - Liderazgo y compromiso:	1				
5.2 - Política de la calidad	1				
5.3 - Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	1				
6 - Planificación	1				
6.1 - Acciones para tratar riesgos y oportunidades	1				
6.2 - Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	1				
6.3 - Planificación de los recursos	1				
7 - Soporte	1				
7.1 - Recursos	1				
7.2 - Competencia	1				
7.3 - Toma de conciencia	1				
7.4 - Comunicación	1				
7.5 - Información documentada	1				1
8 - Operación	1				
8.1 - Planificación y control operacional	1				
8.2 - Determinación de los requisitos para los productos y servicios	1				

**7.5 - Información documentada**

Requisito	Evaluación	Ocurrencia	Adjunto
<b>Evidencia de auditoria</b>			
La información documentada que se requiere por el Sistema de Gestión de la Calidad y por la norma ISO 9001 debe estar controlada para asegurarse de que:			
a) Se encuentre disponible y sea idóneo para utilizarlo, cuando y donde se necesite.			
b) Se encuentre adecuadamente protegida.			
<b>Constatación de auditoria</b>			
Nivel de conformidad			
NC - No Conforme			
<b>Comentario</b>			
No hay evidencias de la Información documentada.			
<b>Confirmar</b> <b>Confirmar &amp; siguiente</b>			



# Acelere y simplifique el tratamiento de las no conformidades



No siempre el cliente recibe productos y servicios de acuerdo a lo esperado. **La satisfacción del cliente no depende solamente de atender sus expectativas, sino también de la forma en que la empresa se posiciona cuando esas expectativas no sean atendidas.**

La no conformidad es un elemento importante para el éxito de un SGC. Sin embargo, es grande el número de empresas con dificultades en usarlas en beneficio propio.

Las soluciones de software de gestión de calidad proveen herramientas que ayudan a identificar rápidamente la causa raíz. Así, los desvíos pueden ser corregidos y eliminados a través de un plan de acción.

Un proceso estandarizado y automatizado es crucial para lidiar con no conformidades. Ayuda a resolver el problema más rápidamente, minimiza los riesgos y eleva la productividad.

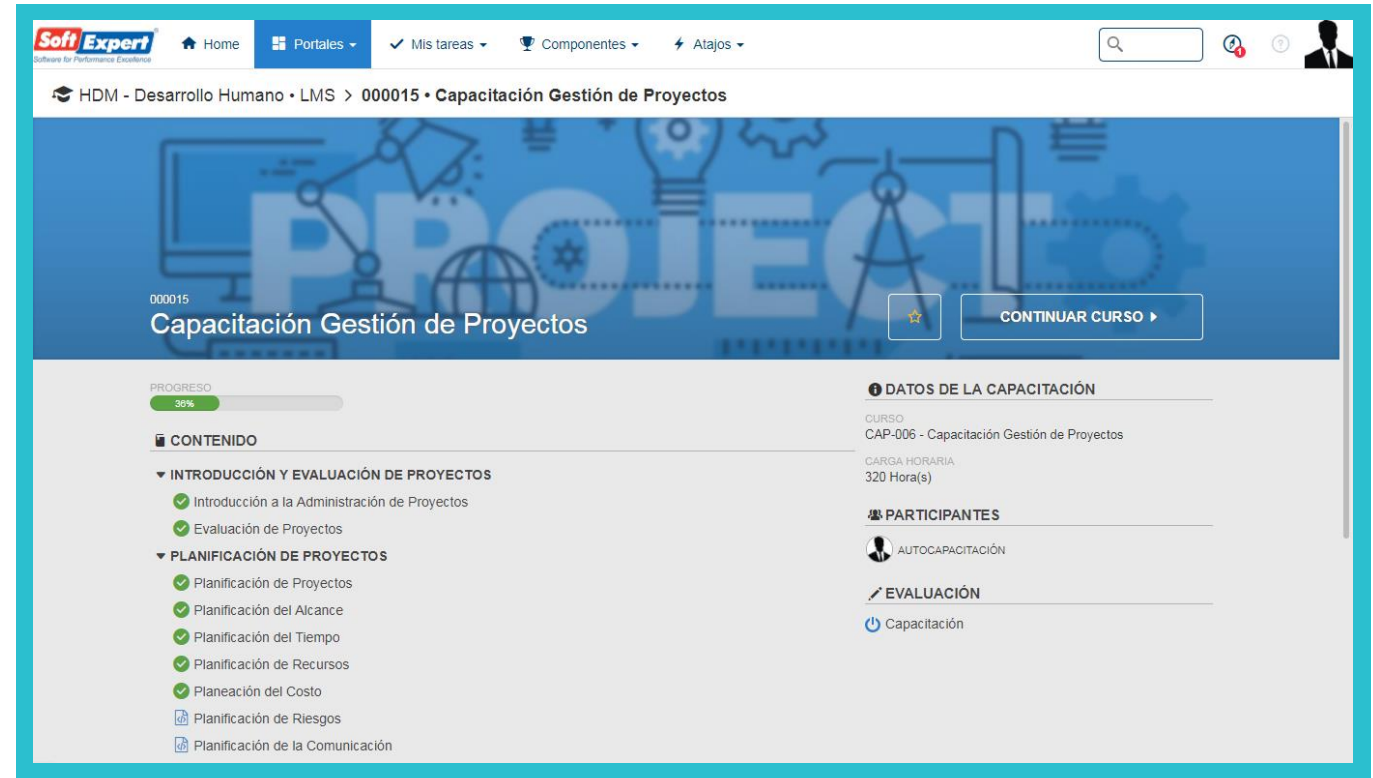
# Supere el desafío del desarrollo de talentos

La calidad de las entregas está directamente relacionada a la participación y al nivel de motivación de los colaboradores.

Aquellos desmotivados, sin la formación adecuada o con entrenamiento precario, pueden ser los responsables por productos y servicios de mala calidad.

**Es preciso invertir en el entrenamiento adecuado desde el momento en que el nuevo colaborador es contratado. Así es posible evitar errores caros y garantizar que las tareas sean ejecutadas correctamente la primera vez.**

Con colaboradores bien preparados, es posible reducir la cantidad de procedimientos de control de calidad. Como beneficio, las empresas también pueden mejorar la velocidad de sus procesos de negocio.



The screenshot displays the Soft Expert LMS interface. At the top, the navigation bar includes the Soft Expert logo, a home icon, a 'Portales' dropdown, and links for 'Mis tareas', 'Componentes', and 'Atajos'. The breadcrumb trail reads 'HDM - Desarrollo Humano • LMS > 000015 • Capacitación Gestión de Proyectos'. The main header features a blue banner with project management icons and the course title 'Capacitación Gestión de Proyectos' with a 'CONTINUAR CURSO' button. Below the banner, a progress bar shows '30%' completion. The 'CONTENIDO' section lists two main categories: 'INTRODUCCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROYECTOS' and 'PLANIFICACIÓN DE PROYECTOS', each with several sub-items marked with green checkmarks. On the right, the 'DATOS DE LA CAPACITACIÓN' section provides details about the course (CAP-006), its duration (320 hours), and lists 'PARTICIPANTES' and 'EVALUACIÓN'.

# Concéntrate en el portafolio de riesgo total

The screenshot displays a risk management software interface. On the left, a table lists various risks under the heading 'CAL01 - Riesgos de Calidad'. The table has columns for 'Plan', 'Real', 'Punt. real', and 'Residu'. The risks are categorized by severity: 'Severidad baja' (green), 'Severidad moderada' (yellow), and 'Severidad alta' (red). On the right, a detailed view of a specific risk is shown, titled 'Riesgo: #00178 - Proceso de gestión del cambio inadecuado'. This view includes a 'Matriz probabilidad 3x3' (Probability Matrix) and a 'Matriz impacto 3x3' (Impact Matrix). The Probability Matrix shows the intersection of 'Menor', 'Moderado', and 'Mayor' impact with 'Baja', 'Moderada', and 'Alta' probability. The Impact Matrix shows the intersection of 'Menor', 'Moderado', and 'Mayor' impact with 'Baja', 'Moderada', and 'Alta' probability. The detailed view also includes a 'Justificación' (Justification) section and a 'Documento' (Document) section.

Plan	Real	Punt. real	Residu
<b>CAL01 - Riesgos de Calidad</b>			
<b>Sección 5 - Liderazgo</b>			
#00178 - Proceso de gestión del cambio inadecuado	Severidad baja	4,00	
<b>Sección 6 - Planificación</b>			
#00182 - Equipos sin calibración	Severidad moderada	9,00	
#00181 - Mantenimiento inadecuado de equipos	Severidad moderada	9,00	
#00180 - Programa de entrenamiento ineficaz	Severidad alta	12,00	
#00179 - Mano de obra descalificada	Severidad alta	12,00	
<b>Sección 7 - Soporte</b>			
#00188 - Lanzamiento del servicio sin validación	Severidad baja	4,00	
#00187 - Lanzamiento de productos no aprobados	Severidad baja	4,00	
#00186 - Proveedores no aprobados	Severidad moderada	8,00	
#00185 - Baja capacidad de producción	Severidad moderada	9,00	
#00184 - Materia prima fuera de especificación	Severidad alta	12,00	
#00183 - Ejecución de proyectos sin aprobación	Severidad moderada	8,00	

**Riesgo: #00178 - Proceso de gestión del cambio inadecuado**

Identificador: Rev 04 (03-2017) | Evaluación: 15/03/2017

Real: Severidad baja

**Matriz probabilidad 3x3**

	Baja	Moderada	Alta
Menor	R		
Moderado			
Mayor			

**Matriz impacto 3x3**

	Baja	Moderada	Alta
Menor			
Moderado			
Mayor			

**Detalles**

Real | Justificación | Adjunto | Documento

**Criterio** | **Resultado**

Matriz impacto 3x3 | Menor

Matriz probabilidad 3x3 | Baja

Muchos de los elementos de la Gestión de Calidad están relacionados a la reducción de riesgo. Auditorías, Procedimientos, No conformidades e Indicadores, todos reducen el riesgo, aunque no siempre sea evidente.

Frecuentemente estos elementos están desconectados, resultando en un abordaje de riesgos fragmentado. Los controles redundantes perjudican la comprensión del portafolio de riesgos de la organización como un todo.

Las organizaciones precisan establecer un proceso único de gestión de riesgos, conectando todos los elementos del SGC.

Las soluciones de software especializadas en gestión de calidad permiten evaluar, cuantificar, priorizar y mitigar los riesgos, de forma centralizada e integrada.

**Con esfuerzos unificados, es posible aumentar la visibilidad y también comprender el panorama general sobre la gestión de riesgos.**

# Monitoree el desempeño del SGC

La preocupación con el control y el acompañamiento detallado de los procesos, lleva a algunas organizaciones a establecer una gran cantidad de indicadores.

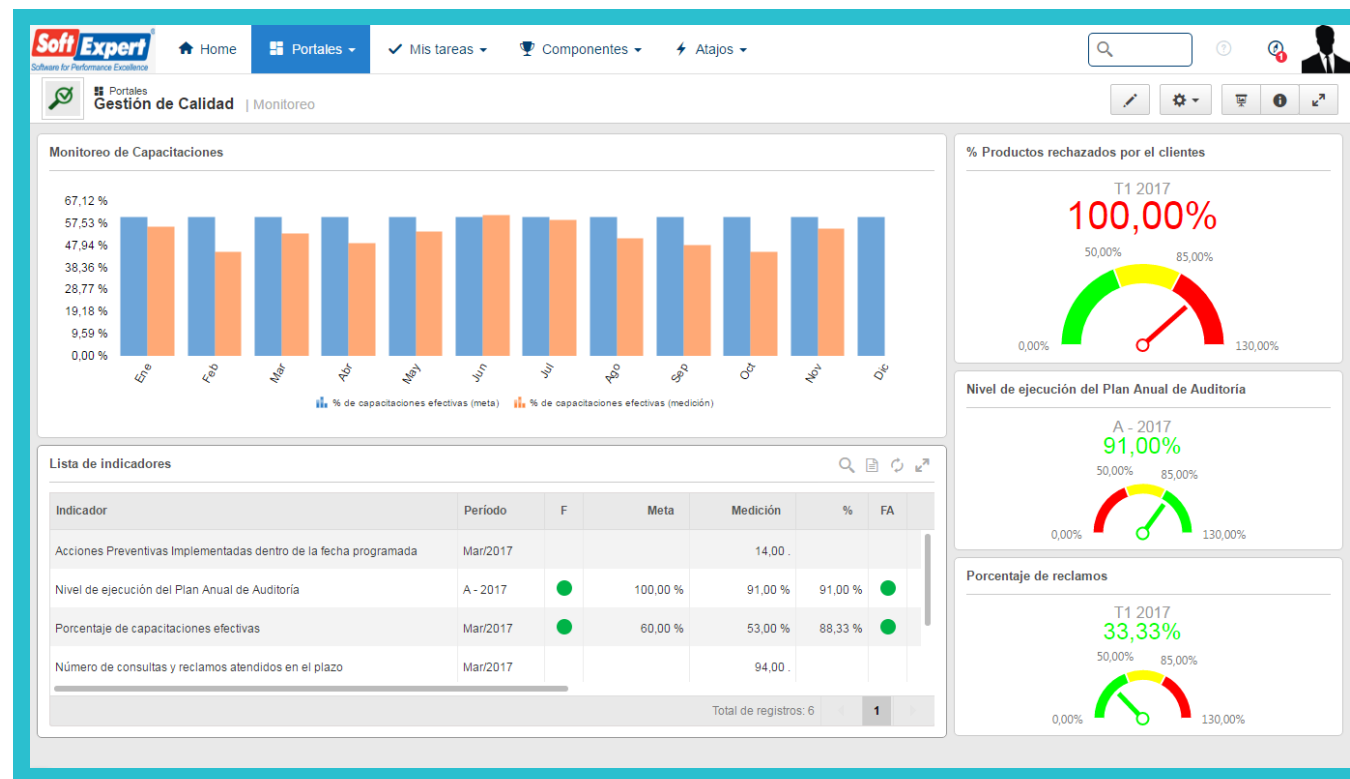
Sin embargo, eso generalmente lleva a una situación de descontrol. La falta de informaciones o datos no confiables causan trastornos.

**Es necesario enfocarse en indicadores que realmente demuestren resultados de los procesos y objetivos del SGC.**

Además, es muy común el uso de planillas y actualización manual de las informaciones. El historial de lo que ya sucedió en el pasado no tiene tanto valor para los liderazgos, pues no reflejan la situación actual.

Las soluciones de software de Gestión de Calidad Empresarial de hoy proveen informes ricos en tiempo real. Así los liderazgos pueden actuar de forma proactiva.

Al entender de forma precisa lo que está sucediendo, ellos pueden tomar decisiones con más seguridad, ya que los problemas caros son evitados más rápidamente.



Ahora que usted ya sabe **Cómo mejorar la gestión de calidad en su empresa**, conozca también SoftExpert EQM (Enterprise Quality Management), la solución más completa e innovadora para mejora y automatización de procesos, conformidad reglamentaria y excelencia en la gestión de calidad empresarial.

A background image showing a business meeting. In the upper part, a man in a suit and glasses is looking down. In the lower part, a person in a light blue shirt is working on a laptop. The image is partially covered by a purple gradient box containing the title and text.

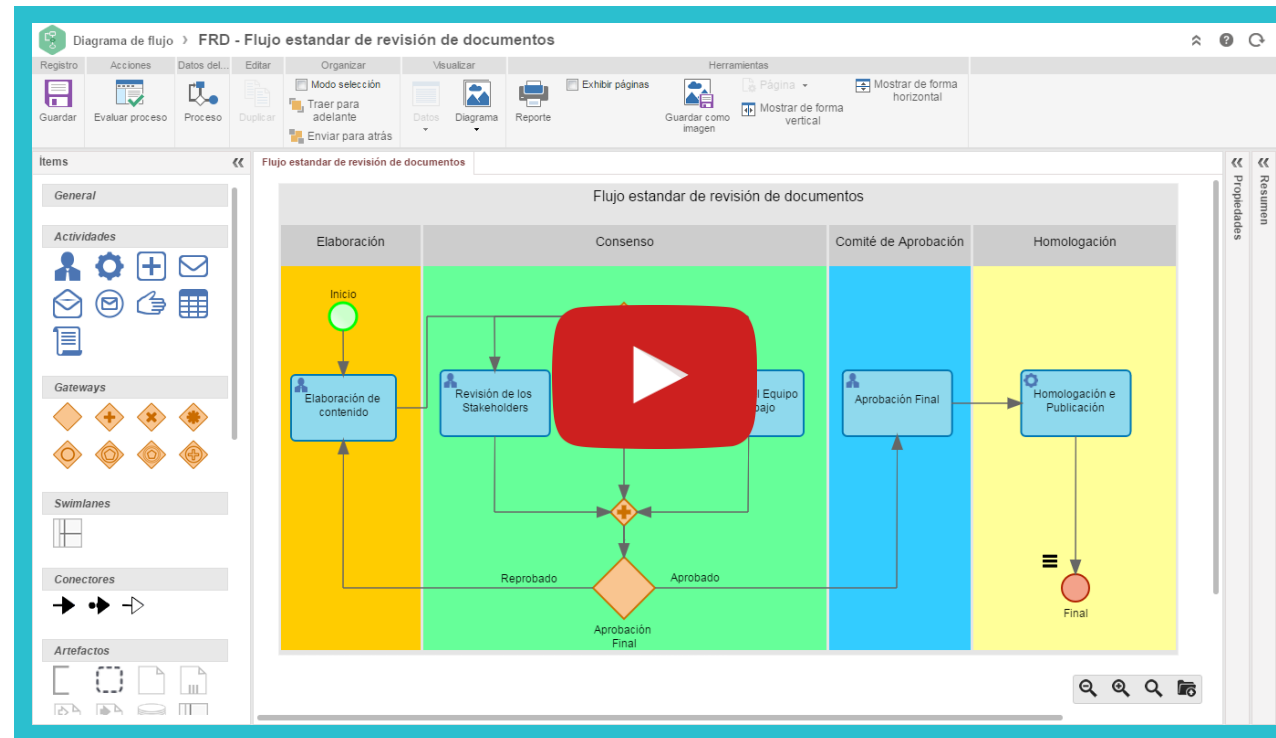
## SoftExpert EQM

**SoftExpert EQM** es la solución más completa para la implementación y simplificación de programas de calidad y conformidad corporativos, a través de procesos de calidad automatizados y altamente interactivos que promueven la alineación con los productos, operaciones y prácticas de negocio específicas de cada organización.

La solución, modular y escalonable, integra perfectamente todas las principales iniciativas de calidad, incluyendo mapeo de procesos, información documentada, indicadores de desempeño, control de cambios, no conformidades y acciones correctivas/preventivas, reclamos de clientes, auditorías, competencias y entrenamientos, riesgos y controles, inspección de entrada y salida, control estadístico de procesos, entre otras.

**Automatizar su sistema de Gestión de Calidad es un ingrediente llave para aumentar el desempeño y la productividad en su negocio, evitando errores y retrabajo.**

SoftExpert EQM provee todo el soporte necesario para alcanzar los resultados que usted está buscando.



**Sepa más sobre la solución**



## SoftExpert Excellence Suite



El **SoftExpert Excellence Suite** ofrece una plataforma integrada para la excelencia en la gestión y en el desempeño que habilita las organizaciones para pensar y actuar estratégicamente, alinear procesos y recursos, comprometer colaboradores y clientes, y enfocarse en los resultados claves del negocio: productos y servicios, clientes, finanzas, colaboradores, procesos, liderazgo e innovación.

El **SoftExpert Excellence Suite** optimiza las operaciones y procesos internos aplicando las mejores prácticas y la mejora continua en todos los niveles de la organización. El software ayuda a las empresas innovadoras en la conquista de diferenciales competitivos en productos, servicios y operaciones, a través de la automatización de los procesos de negocio y de ajustes reglamentarios, integra armónicamente personas entre departamentos, unidades de negocio, proveedores y clientes.

## SoftExpert

SoftExpert es la empresa líder de mercado en soluciones para la excelencia en gestión, ofrece softwares y servicios para mejoría de procesos de negocio, conformidad reglamentar y gobernanza corporativa.

Fundada en 1995 y en la actualidad con más de 2 mil clientes y 300 mil usuarios alrededor del mundo, las soluciones de SoftExpert son utilizadas por empresas de los más variados portes y áreas de actuación, incluyendo manufactura, gobierno, farmacéutico, hospitales y laboratorios, servicios financieros, alta tecnología y TI, educación, energía y utilidad pública, logística, comercio minorista, servicios, entre otros.

En conjunto con su red de aliados nacionales e internacionales, SoftExpert ofrece servicios de implantación, entrenamiento, hospedaje, validación, soporte y asistencia técnica, con la intención de asegurar que sus clientes obtengan siempre el máximo retorno de sus inversiones.



*Software for Performance Excellence*

Lleve su empresa al próximo nivel

[www.softexpert.es](http://www.softexpert.es) | [ventas@softexpert.com](mailto:ventas@softexpert.com)