



Todo lo que necesitas
saber sobre el **SISTEMA
DE GESTIÓN DE CALIDAD**

Contenido

3

.....

¿Qué es el SGC?

6

.....

Elementos de un SGC

8

.....

Cómo implementarlo y recursos claves

13

.....

Beneficios

16

.....

Cultura de calidad

18

.....

Tips y buenas prácticas

21

.....

Recursos

¿Qué es el SGC?

Un **Sistema de Gestión de Calidad** es un conjunto de elementos que le permite a las organizaciones planear, ejecutar, monitorear y mejorar las actividades necesarias para el cumplimiento de su misión y sus objetivos. Esto se logra mediante el establecimiento de políticas y **procesos** que permiten ofrecer productos y servicios que **cumplan con los requisitos del cliente**, proporcionándoles **confianza** y dando **sostenibilidad** a las organizaciones.

El estándar que define los requisitos de los sistemas de gestión de calidad más popular a nivel mundial es ISO 9001, actualmente en versión 2015, el cual hace parte de la familia de las normas ISO 9000. También existen otras normas internacionales para sectores específicos como las que se indican a continuación:

- ISO 13485 – Dispositivos médicos
- ISO 17582 – Organizaciones electorales a todos los niveles de la organización
- ISO 18091 – Gobiernos locales
- ISO/TS 22163 – Requerimientos del sistema de gestión de calidad para industria ferroviaria
- ISO/TS 29001 – Industria de petróleo, gas natural y petroquímica
- ISO/IEC 90003 – Ingeniería de software

[Lee también: Estructura de Alto Nivel - ¿Ya conoces la estructura de alto nivel de los estándares ISO?](#)

¿Qué es la Calidad?

El estándar ISO 9000 define la calidad como “el grado en que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos”.

Para comprender mejor el concepto de **Calidad** en sistemas de gestión es importante entender las siguientes premisas:

1. Una organización orientada a la calidad promueve una **cultura** conformada por actitudes, valores, principios y procesos, enfocada en proporcionar valor a través del cumplimiento de los requisitos.

2. La calidad de los productos y servicios está dada por la **capacidad para satisfacer**:
- a) Los **requisitos** de los clientes, y b) Los **impactos** previstos y no previstos en las **partes interesadas**.
3. La calidad no se limita únicamente al cumplimiento de los requisitos de los productos y servicios, si no también a la **percepción de valor y beneficios** por parte del cliente.

Principios de la gestión de calidad según ISO 9001:2015

El estándar ISO 9001 incorpora 7 principios claves para la gestión de la calidad:

1. Enfoque al cliente

El objeto principal de los sistemas de gestión es cumplir los requisitos del cliente y buscar exceder las expectativas del mismo, buscando la generación de confianza contribuyendo al éxito de la organización.

2. Liderazgo

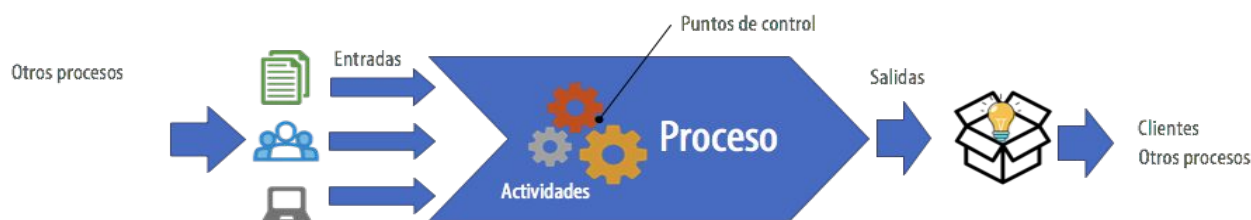
El liderazgo busca llevar el propósito de la organización a todos sus niveles, haciendo posible la alineación entre procesos, estrategia y personas con el fin de maximizar la capacidad del logro de los objetivos corporativos.

3. Compromiso de las personas

Una manera eficiente de incrementar las capacidades de la empresa para la generación de valor es a través del involucramiento de todos sus colaboradores, fomentando entre ellos una cultura de calidad, generando empoderamiento, compromiso y mejorando sus competencias.

4. Enfoque en proceso

Para comprender el enfoque por procesos que propone la familia de normas ISO 9000, entendamos el concepto de proceso. Un proceso es un conjunto de actividades que permiten transformar entradas en salidas o resultados previstos.



El **objetivo principal del enfoque por procesos** es mejorar el desempeño de la organización, a partir de procesos que interactúan entre sí de manera eficiente y eficaz.

Otros beneficios de emplear un enfoque por procesos son:

- a) la comprensión y la coherencia en el cumplimiento de los requisitos
- b) la consideración de los procesos en términos de valor agregado
- c) el logro del desempeño eficaz del proceso
- d) la mejora de los procesos con base en la evaluación de los datos y la información

[Consulta: La importancia de los procesos en el Sistema de Gestión](#)

5. Mejora

La mejora no puede ser una iniciativa momentánea, debe convertirse en el enfoque esencial de la organización para que pueda mantener y mejorar su desempeño, garantizar su sostenibilidad a partir de su capacidad de reacción ante un entorno cambiante, en el cual pueda gestionar los riesgos y aprovechar las oportunidades. [Lee también: ¿Cómo lograr que la mejora sea continua?](#)

6. Toma de decisiones basada en la evidencia

La toma de decisiones siempre será un proceso que conlleva riesgos; es por esto que se debe fomentar la utilización de todos los datos e información disponibles y fiables a través de toda la organización, permitiendo incrementar la fiabilidad y objetividad del proceso de toma de decisiones.

7. Gestión de las relaciones

Es muy importante gestionar el ecosistema empresarial, fomentando relaciones con las diferentes partes interesadas (proveedores, colaboradores, clientes, socios, entre otros) para mejorar el desempeño de la organización y su éxito sostenido.

Lee también: [Tips para vivir los principios de calidad en tu organización](#)

Elementos de un SGC

Los CINCO elementos IMPORTANTES de un Sistema de Gestión de Calidad

El Sistema de Gestión de Calidad se compone de CINCO elementos fundamentales que le dan vitalidad y fuerza. Cada elemento puede trabajarse individualmente, sin embargo, al hacerlos funcionar conjuntamente logramos que la mejora continua y la calidad se conviertan en un diferenciador importante de la empresa.

Elemento 1: LIDERAZGO

Una vez entendido el **PROPÓSITO**, el **PARA QUÉ**, es muy importante visualizar el destino al que nos dirigimos, solo así podremos inspirar a otros en el camino, hacerlos partícipes de esa visión y caminar juntos hacia la EXCELENCIA de nuestro servicio. Mientras exista propósito, las acciones diarias tendrán un impulsor por el cual emprender cada reto.

Elemento 2: PLANIFICACIÓN

Tener clara la visión, comunicarla y trabajar en equipo es un gran paso, pero no es suficiente, es importante dedicar tiempo a definir el camino. En ocasiones visualizamos planes a muy largo plazo y por lo mismo resultan complejos y hasta desmotivantes. Al fraccionar estos planes y delimitar cada paso clave puede resultar más sencillo y gratificante alcanzar la tan anhelada meta.

Elemento 3: APOYO Y OPERACIÓN

El APOYO y la OPERACIÓN es la manera explícita como interpretamos lo que necesita nuestro cliente y con base en ese entendimiento, generamos las actividades necesarias para producir el producto o servicio y dar cumplimiento a la promesa de valor.

Elemento 4: EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Es un momento de observación en el que hacemos un alto en el camino del hacer y nos dedicamos a observar y evaluar todo lo que ha sucedido. Observar y entender claramente qué es lo que estamos haciendo bien para continuar fortaleciendo, felicitarnos por eso y afirmar prácticas y procesos acertados. Asimismo, observar qué cosas no salieron bien, replantearse y hacer los ajustes para poder avanzar en ese camino de la mejora.

Elemento 5: MEJORA CONTINUA

Es importante darnos cuenta que las cosas no son estáticas y que por el contrario cada día las cosas son susceptibles de ser mejoradas para el beneficio de todos: Nuevas perspectivas, nuevas exigencias, nuevas tecnologías, corregir aquellas cosas que hemos evidenciado que no funcionan adecuadamente.

**[Aprende más sobre los elementos del Sistema de
Gestión de Calidad - CLICK AQUÍ](#)**

Cómo implementarlo y recursos claves

¿Cómo implementar un sistema de gestión de calidad?

Definir un único método para la implementación de un sistema de gestión de calidad es complejo debido a que existen muchos factores tales como el tamaño, la industria, la misión, el empoderamiento del personal y el nivel de madurez de la organización. Sin embargo, a continuación te explicamos en 10 pasos cómo implementar un sistema de gestión de calidad:



Paso 1. Involucra a la Alta dirección

Debemos asegurarnos de contar con todo el apoyo de la Alta dirección (Gerente, Presidente, CEO) para la implementación de un sistema de gestión de calidad. Como mencionamos anteriormente, es clave que la organización cuente con líderes que promuevan una cultura de calidad y gestión a todos los niveles.

Paso 2. Designa un líder del sistema de gestión de calidad

La implementación de un sistema de gestión de calidad es un proyecto, pues tiene un inicio, un fin y una meta clara. Es por esto que debes designar un líder del sistema de gestión que permita guiar a la empresa durante el proceso de implementación, orientado al logro, con amplias competencias de comunicación y gestión, así como de empatía para lograr promover la cultura de calidad a toda la organización como parte esencial para la mejora y no como otra serie de tareas aburridas y sin sentido.



Es importante aclarar que una vez el sistema de gestión de calidad se encuentre implementado y funcionando, éste hará parte de la operación de la organización y dejará de ser un proyecto.

Paso 3. Identifica tus clientes, productos y servicios

A continuación debemos preguntarnos quiénes son nuestros clientes, qué productos y/o servicios les ofrecemos y cuál es el valor que esperan de los mismos, así como las características y requisitos que estos deben cumplir.



Paso 4. Establece los procesos que requieres para crear valor

Una vez está claro el producto o servicio que nuestro cliente requiere, es necesario definir cuál es la secuencia de actividades que nos permiten crear los productos o prestar los servicios, estableciendo sus responsables, entradas, salidas e interacciones.

De esta manera, se establecerá la cadena de procesos misionales. Una vez contamos con esta, debemos pensar qué otros procesos apoyan la cadena de valor (procesos de apoyo) y cuáles son aquellos que establecen las directrices (procesos estratégicos).

El resultado de esta actividad será el **mapa de procesos**.



Lee también: [Cómo mapeo los procesos de mi organización en cinco pasos](#)

Paso 5. Analiza el contexto interno y externo Contexto ISO9001 Sistema de gestión de calidad



Ya hemos establecido los clientes, productos y servicios, así como los procesos requeridos para producirlos. Ahora es el momento de contemplar qué aspectos internos y externos pueden afectar la capacidad de la organización para el logro de los resultados, así como las necesidades y expectativas de las partes interesadas, es decir, todos aquellos que pueden afectar o verse afectados por la organización.

Visita: [Cómo analizar el contexto de la organización](#)

Satisfacción del Cliente



Paso 6. Establece la política y los objetivos de calidad

¿Por qué y para qué estamos implementando el sistema de gestión de calidad? La respuesta debería plasmarse en la política de calidad; una intención manifiesta de la Alta dirección alineada con la misión y la visión de la organización, evidenciando el compromiso con la mejora y el cumplimiento de los requisitos, que sea simple y clara para que pueda ser fácilmente comunicada y entendida a todos los niveles de la organización.

A partir de esta política, debemos definir los objetivos de calidad de acuerdo a las funciones, niveles y procesos de la organización. Una buena práctica es asociar indicadores a dichos objetivos para medir su desempeño y realizar seguimiento a los mismos.

Paso 7. Planea y gestiona los riesgos, las oportunidades y los cambios

Las organizaciones se mueven en un entorno cambiante, por esto es necesario prever los riesgos que puedan afectar el cumplimiento de nuestros objetivos, así como las oportunidades que puedan generar impactos deseables. Identifica, evalúa, establece controles y gestiona planes para la mitigación o prevención de los riesgos.

Lee también: [9 tips para gestionar los riesgos de tu organización](#)



Luego identifica las oportunidades existentes en el entorno, establece estrategias y planes para su logro.

Los cambios también son inevitables en el día a día de las organizaciones: nuevos procesos, tecnologías emergentes, rotación de personas, nueva legislación, entre otros. Es importante estar atento a estos cambios y planificarlos antes de su ejecución, determinando sus posibles consecuencias, cómo impactan el sistema de gestión de calidad y los recursos y personas que se requieren para poder implementarlos.

[Descarga aquí una herramienta que te permitirá planificar los cambios 6.3](#)

Paso 8. Pon en marcha los procesos



Con unos procesos bien definidos, es el momento de iniciar la operación de los procesos, para poder producir los productos o prestar los servicios que satisfacen los requisitos de nuestros clientes. Es necesario controlar las actividades para su diseño y desarrollo, producción, provisión, liberación y entrega. Cuando los productos resultantes no cumplan con los requisitos (salidas no conformes), se deben tomar las acciones pertinentes para controlar su uso o entrega no intencionada.

Cuando tercerizamos procesos con otras empresas, también es necesario controlar que los procesos, productos y servicios generados externamente cumplan con los requisitos de nuestros clientes.

Paso 9. Mide y analiza los resultados

¿Estamos haciendo las cosas bien? Es el momento de medir el desempeño del sistema de gestión de calidad y cómo estamos cumpliendo con los objetivos establecidos.

Determina qué requiere medirse (procesos, productos, servicios), a través de cuáles mecanismos deseamos realizarlo (indicadores, encuestas, auditorías, inspecciones, información cualitativa, revisión por la dirección, entre otros), con qué frecuencia medirlo y cada cuánto tiempo analizar estos datos.

Es clave medir la satisfacción de nuestros clientes, pues es el objeto fundamental del sistema de gestión de calidad.



Paso 10. Mejora



¿Qué podríamos hacer para lograr mejores resultados? ¿Cómo podemos aumentar la satisfacción de nuestros clientes? Ya contamos con la medición del desempeño de nuestro sistema de gestión de calidad, ahora es momento de tomar acciones para aprovechar las oportunidades de mejora e implementar acciones correctivas para las no conformidades que se detecten en el camino, de tal manera que sea posible analizar sus causas y no volver a repetir errores mediante la eliminación de su causa raíz.

Es fundamental documentar las lecciones aprendidas y los resultados de la experiencia de la organización, ya que esta información será un insumo clave para continuar planeando y mejorando los procesos, así como preservando los conocimientos de la organización.

Visita: [Tratamiento de una acción correctiva](#)

Cómo cumplir con la norma ISO 9001:2015 con KAWAK®

Recursos clave

[NTC ISO 9000:2015 - SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD FUNDAMENTOS Y VOCABULARIO](#)

[NTC-ISO 9001:2015 – SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. REQUISITOS](#)
[Requisitos ocultos en la implementación de ISO 9001:2015](#)

Beneficios

- Clarifica la capacidad organizacional ya que esclarece y precisa a los miembros de la tripulación las estrategias e ideas que persigue la empresa. El propósito es maximizar esa capacidad organizacional a través de la interacción de las personas y de la discusión constructiva con un foco claro, pero abiertos siempre a explorar nuevas posibilidades.
- Clarifica las responsabilidades, competencias y habilidades de cada miembro de la tripulación al definir qué se espera de cada uno y cuáles son las condiciones requeridas para cumplir con dichas responsabilidades. El propósito es facilitar a los miembros del equipo desarrollar sus talentos y competencias a través de la ejecución de las responsabilidades encomendadas, generando mejores resultados y especialmente un aprendizaje para sí mismo y para la organización en su conjunto.



- Mejora el trabajo en equipo pues el Sistema de Gestión de Calidad es fundamental en el fortalecimiento de las relaciones interpersonales de la tripulación así como de la toma de conciencia del valor que tiene trabajar realmente en equipo. El sistema de gestión es como un faro, pone luz a los procesos y roles de las personas y permite que cada persona pueda darse cuenta del impacto que tiene en los demás.
- Clarifica en dónde debemos mejorar. Tener claridad en lo que se hace y cómo se hace permite saber en qué parte es necesario generar cambios para producir mejores resultados. El Sistema de Gestión de Calidad permite evaluar si se está haciendo bien lo que se nos ha encomendado y esa observación permite generar caminos de mejora de manera consciente y continua.
- Tranquilidad y confianza en nuestra capacidad empresarial al tener claro qué podemos hacer y a qué nos podemos comprometer.

Enfoque al cliente

- ✓ incrementa el valor para el cliente
- ✓ incrementa la satisfacción del cliente
- ✓ mejora la fidelización del cliente
- ✓ incrementa la reputación de la empresa
- ✓ amplía la base de clientes

Liderazgo

- ✓ aumenta la eficacia y eficiencia al cumplir los objetivos de la calidad de la empresa
- ✓ mejora la coordinación de los procesos de la empresa
- ✓ mejora la comunicación entre los niveles y funciones de la empresa

Compromiso de las personas

- ✓ mejora la comprensión de los objetivos de la calidad de la empresa y aumenta la motivación para lograrlos
- ✓ aumenta participación activa de las personas en las actividades de mejora
- ✓ aumenta el desarrollo, iniciativa y creatividad de las personas
- ✓ aumenta la satisfacción de las personas
- ✓ aumenta la confianza y colaboración en toda la empresa
- ✓ aumenta la atención a los valores compartidos y a la cultura en toda la empresa

Enfoque a procesos

- ✓ aumenta la capacidad de centrar los esfuerzos en los procesos clave y en las oportunidades de mejora
- ✓ genera resultados coherentes y previsibles mediante un sistema de procesos alineados
- ✓ optimiza el desempeño mediante la gestión eficaz del proceso, el uso eficiente de los recursos y la reducción de las barreras interdisciplinarias
- ✓ Posibilita que la organización proporcione confianza a las partes interesadas en lo relativo a su coherencia, eficacia y eficiencia

Mejora

- ✓ mejora el desempeño del proceso, la capacidad de la empresa y la satisfacción del cliente
- ✓ mejora el enfoque en la investigación y la determinación de la causa raíz, seguido de la prevención y las acciones correctivas
- ✓ aumenta la capacidad de anticiparse y reaccionar a los riesgos y oportunidades
- ✓ mayor atención a la mejora y al aprendizaje para la mejora
- ✓ aumenta la promoción de la innovación

Toma de decisiones basada en la evidencia

- ✓ mejora el proceso de toma de decisiones
- ✓ mejora la evaluación del desempeño del proceso y la capacidad de lograr los objetivos
- ✓ mejora la eficacia y eficiencia operativas
- ✓ aumenta la eficacia de las decisiones

Gestión de las relaciones

- ✓ aumenta el desempeño de la empresa y de sus partes interesadas respondiendo a las oportunidades y restricciones relacionadas con cada parte interesada
- ✓ entendimiento común de los objetivos y los valores entre las partes interesadas
- ✓ aumenta la capacidad de crear valor para las partes interesadas compartiendo los recursos y la competencia y gestionando los riesgos relativos a la calidad
- ✓ genera una cadena de suministro bien gestionada que proporciona un flujo estable de productos y servicios.

Cultura de Calidad

Para hablar de como crear una cultura de gestión de calidad en nuestra organización vamos a iniciar con la definición general de Cultura, para que así estemos hablando en los mismos términos.

Cultura: Es el conjunto de conocimiento, ideas, tradiciones, costumbres que rigen a un grupo de personas las cuales se pueden adquirir por medio de estudio, lectura o trabajo.

Sabemos que cada empresa tiene una forma de hacer las cosas que es única y en la cual se establecen unos principios y valores que van acorde con esa forma única de ver y hacer las cosas. Es importante que para abordar este tema tengamos una definición de Cultura de Calidad y para ello vamos a hacer referencia al libro de Desarrollo de una cultura de calidad de Humberto Cantú donde define una Cultura de Calidad como “..El conjunto de valores y hábitos que posee una persona, que complementados con el uso de prácticas y herramientas de calidad en el actuar diario, le permiten colaborar con su organización para afrontar los retos que se le presenten, en el cumplimiento de la misión de la organización...”

En algún momento nos hemos preguntado ¿Cómo lograr que el personal de la organización se involucre y se comprometa con el Sistema de Gestión de Calidad?. Un punto clave para que nuestros colaboradores se involucren es el apoyo de la gerencia. Que sea la gerencia el principal aliado del sistema de gestión de calidad, esto dará confianza y una muy buena percepción de la importancia que se le da al tema en la organización.

Lee también: [Mi gran aliado en la Gerencia: EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD](#)

La definición de cultura de calidad nos da respuesta también a parte de esta pregunta, y es que para lograr involucrar al personal con el Sistema de Gestión de Calidad es necesario generar una Cultura de Calidad en la organización y para ello es primordial que trabajemos en crear hábitos “Modo de pensamiento voluntad o sentimiento que lleva consigo la repetición de una experiencia mental” by: Charles Duhigg. Es ahí donde nosotros como líderes de procesos o del sistema de gestión de calidad podemos enfocarnos, y una forma de hacerlo es a través de las rondas de calidad, o reuniones cuyo objetivo central sea promover la Cultura de Calidad en la organización, es una tarea de constancia y persistencia que si la adoptamos va a generar grandes resultados para los colaboradores y la organización; vamos a tener personal más comprometido e involucrado con el sistema de gestión de calidad.

Ahora se preguntarán ¿Qué tipo de temas podemos tratar en las rondas de calidad que se conviertan en parte de la cultura organizacional y no en un “tema ladrilludo”?, vamos a mencionar varios temas que van a ser de gran ayuda no solo para generar una Cultura de Calidad sino también para nuestra vida misma:

1. La comunicación es la base de una cultura, por eso es importante el lenguaje que usamos, esto marcará la diferencia para alcanzar nuestro propósito de crear una Cultura de Calidad en nuestra organización.
2. ¿Cómo logró cumplir con los compromisos y tareas?: Esto es algo vital ya que si todos en la organización adoptamos el hábito de entregar las cosas en tiempo y forma, veremos mejores resultados a corto y largo plazo. Y para lograrlo les dejamos este artículo [sobre 6 pasos prácticos para cumplir con los compromisos y tareas.](#)
3. Para poder cumplir con el punto anterior, es necesario hacer el ejercicio de optimizar nuestro tiempo, por eso te damos pautas acerca de [¿Cómo hacer reuniones más productivas?](#).
4. La buena gestión del cambio, clave para el éxito de las organizaciones: Sabemos que nada es estático, todo se mantiene en continuo cambio tanto en nuestro trabajo, como en nuestra vida diaria. Por esto es importante que nuestros colaboradores se adapten al cambio e interioricen este tema para que logren sentirse a gusto con el cambio.
5. La innovación como oportunidad de desarrollo y crecimiento: Innovar nos va a permitir no hacer más de lo mismo y tener un crecimiento orgánico, por eso no puede faltar en nuestra Cultura de Calidad. [Mira también: Enamorándose de la innovación.](#)
6. Y para terminar no puede faltar el tema de la mejora continua en nuestra organización y se preguntarán ¿Para qué y por qué contar con un proceso de mejoramiento continuo en la empresa? y es que para tener unos altos estándares en los servicios y/o productos que tenemos en la organización, esto sólo se logra a través de la mejora continua. Para ahondar más en este tema te recomendamos el siguiente artículo Lee también: [¿Cómo lograr que la mejora sea continua?](#)

Trabajar en estos temas nos va a permitir generar una Cultura de Calidad en la organización, tengamos en cuenta que la Cultura de Calidad no tiene fecha de caducidad, es un hábito que una vez adquirido es necesario trabajar con constancia y disciplina para subir nuestro nivel de productividad y eficiencia.

Tips y buenas prácticas

Algunos consejos a tener en cuenta

Los siguientes son TIPS que recomiendan los coordinadores de calidad de diferentes organizaciones según sus experiencias y que son muy importante tenerlos en cuenta al momento de enfrentarnos a una implementación de un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001.

Documentar aquello que agregue valor y comenzar por lo importante

Documentar únicamente lo necesario, lo que genere valor a la organización y preferiblemente y aquello que las personas realizan rutinariamente, esto permite que sea fácil de aceptar y se reciba como una ayuda.

Lee también: [¿Cómo definir la información documentada de mi SGC?](#)

Definir pocos indicadores que sean claves

Definir qué es exactamente lo que requerimos medir, qué es aquello que nos permite identificar síntomas buenos o malos de nuestros procesos y comenzar con uno o dos indicadores máximo por proceso, de forma que vayamos adquiriendo una cultura del análisis del dato para tener la madurez de interpretar correctamente los resultados y definir planes de mejora efectivos. Con el tiempo podremos ampliar la cantidad de indicadores y controlar más detalles de los procesos.

Definir una versión 1 de todo, que sea básico pero útil

No tenemos que hacer la versión perfecta del documento, o establecer los indicadores perfectos, debemos ser conscientes de que estamos enfrentándonos a algo nuevo y que será para muchos años, por lo que es importante salir con una versión 1 de todas las cosas y con el tiempo iremos mejorando las versiones y los procesos.

Comunicar constantemente sobre los avances a toda la organización

Es muy importante tener una estrategia de comunicación para que todas las personas estén enteradas de lo que pasa con el Sistema de Gestión de Calidad. Haz que se vuelva un tema del día a día y no se vea como algo adicional a la operación.

Afrontar la gestión de Riesgos de una manera práctica

En la nueva versión de la norma ISO:9001 2015 se incorporó el concepto de riesgos y esto trajo una complejidad adicional que obligó a pensar desde una nueva perspectiva, por ello es importante capacitar a los líderes de la organización en entender lo que significa un riesgo y cómo controlarlo. Al tratarse de algo nuevo, debemos analizar la realidad actual de la empresa y establecer pocos riesgos a evaluar y controlar para irnos familiarizando con esta forma de administrar.

[Lee también: 9 tips para gestionar los riesgos de la organización](#)

Empezar con una herramienta de software para centralizar la información y que no se pierda la inversión

Al implementar un Sistema de Gestión de Calidad debemos ser conscientes que implica un cambio cultural en la organización, una nueva forma de pensar y una nueva forma de hacer las cosas. Podemos afrontar este reto de la forma tradicional utilizando documentación en programas ofimáticos como Word y Excel que son un buen comienzo o podemos iniciar este reto con un software para implementar y administrar el sistema de gestión de calidad.

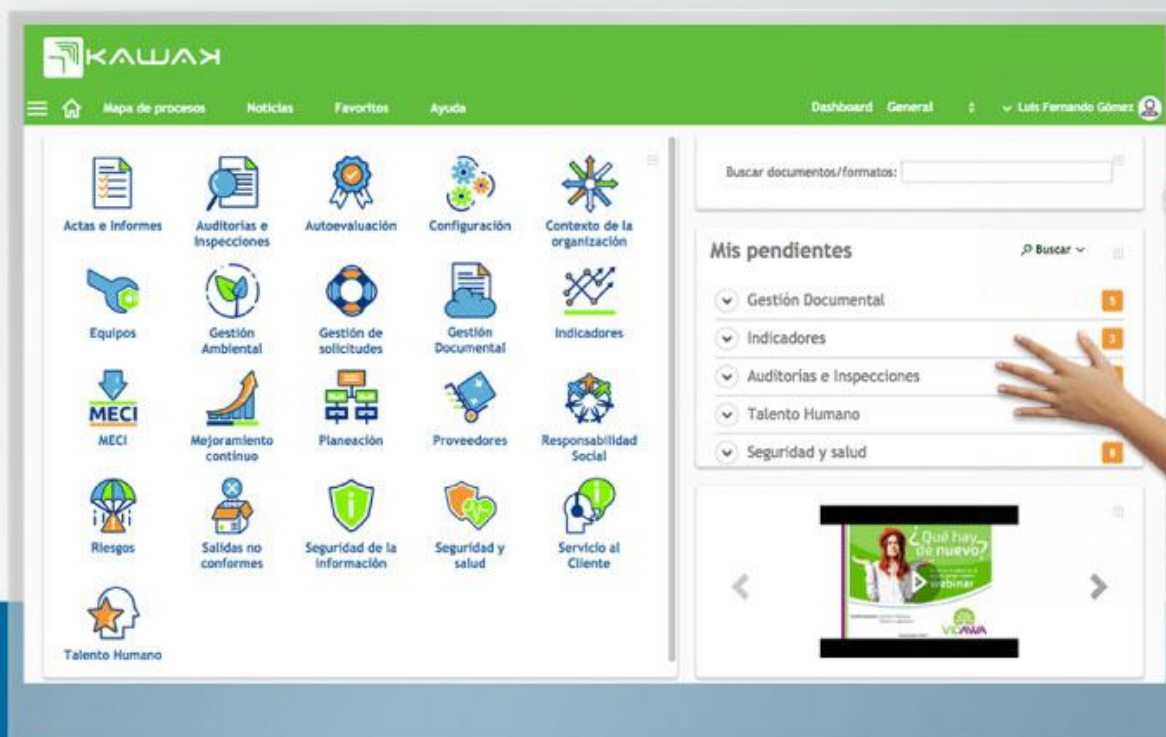
Hacer una implementación de un sistema de gestión ISO 9001 con software permite centralizar toda la información, garantizar la continuidad del sistema de calidad y asegurar la inversión realizada manteniéndola en el tiempo y generando los retornos esperados.

[Lee también: Cómo un software te ayuda a cumplir y administrar el sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015.](#)

GRUPO VIDAWA es una compañía Colombiana con más de 10 años de experiencia en el mercado. Tiene presencia en más de ocho países con más de 300 clientes en las diferentes industrias. La compañía está enfocada en generar una **cultura de gestión simple y efectiva** a las empresas comprometidas con el mejoramiento continuo y sostenible.

GRUPO VIDAWA ha tenido reconocimientos internacionales que le han permitido obtener transferencia de conocimiento del Silicon Valley, de la Universidad de San Francisco California y del EPIC Center de Boston, posicionando la empresa como una de las más innovadoras del sector, certificada por el ICONTEC y la Cámara de Comercio de Bogotá en el Sistema de Gestión de Innovación.

TE ASESORAMOS PARA ALCANZAR TUS METAS Y OBJETIVOS



¿Quieres simplificar tu gestión
de calidad con el mejor software?

CONTÁCTANOS

Suscríbete a nuestros boletines, [visita www.kawak.net](http://www.kawak.net) o
escribenos a servicioalcliente@kawak.net

SÍGUENOS:

