

ISO O DES – ISO SU INVERSIÓN

Documental, Funcional, Rentable

Octavio Ruelas

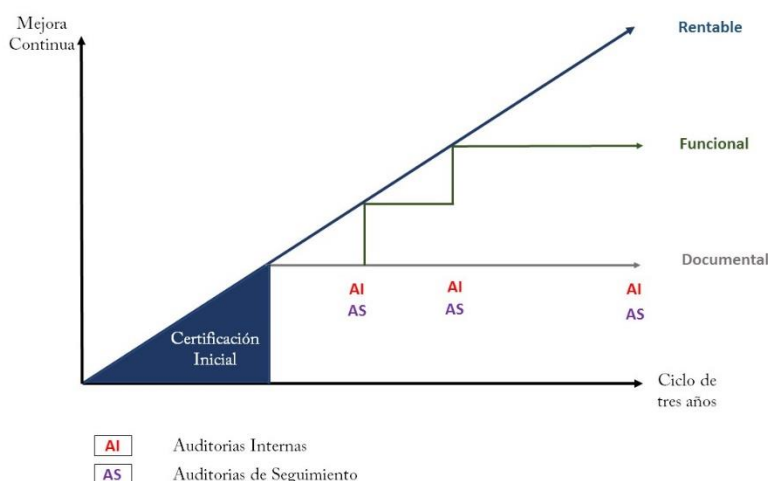


El cambio y la innovación permanente son la constante para mantener la competitividad organizacional. Las normas ISO nos marcan el camino, pero hay que darles un enfoque rentable, no ceñirse a la moda de portar el logo del certificado nada más, pues resultará contraproducente manejarse como organización de excelencia y contar con un sistema de gestión de la calidad inconsistente. Eso, sin contar el alto costo que una certificación implica, su efecto redundará en un futuro incierto para la organización.

TRES ESCENARIOS DE MADUREZ DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD CERTIFICADOS

La mayoría de las organizaciones documentan sus procesos operativos y administrativos en el estado en que se encuentren, teniendo como objetivo único la obtención del certificado, no la mejora ni la consistencia de los procesos.

DOCUMENTAL	FUNCIONAL	RENTABLE
Esfuerzo inicial sólido y “comprometido” Organizaciones que demuestran que lo escrito en los procedimientos es lo que se hace. Estandarización. Directivos y personal clave poco o nada comprometidos, sólo se preparan para solventar las auditorías de seguimiento. Apoyo a Líder del SGC poco o nulo. Inversión en capacitación es prácticamente nula. Adquieren el certificado solo por exigencia comercial.	Organizaciones comprometidas por tener mejores desempeños operativos, administrativos y del personal. Analizan sus procesos, comprenden y optimizan su desempeño, posteriormente... Documentan sus actividades, cumpliendo con lineamientos internacionales. Directivos comprometidos al igual que todo su personal clave Cuentan con planeación dirigida a la formación de sus colaboradores, enfocada en traer beneficios en la Mejora continua. Inversión en capacitación es considerada dentro de sus prioridades.	Cumplen con las características de Madurez Funcional. Gestionan por proceso y sus interrelaciones Evalúan sus procesos con las métricas de Cantidad, calidad, oportunidad y costos. Aplican acciones de control y mejora en las métricas de calidad y costos sustancialmente. Invierten en Mejoras tecnológicas aplicadas al SGC Exigen auditorías de seguimiento sólidas, congruentes y objetivas al negocio y sus operaciones técnicas y financieras, no solo de supervisión.



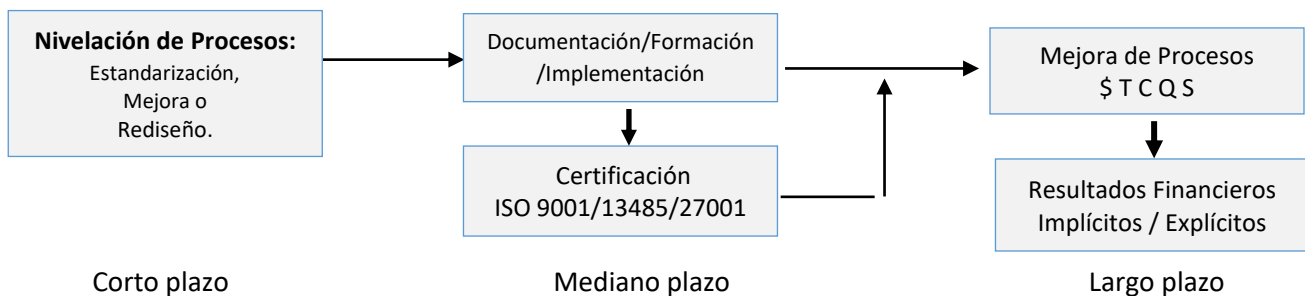
Ciertas auditorías se centran en su mayor parte en los aspectos administrativos aun cuando la norma tiene un enfoque hacia los procesos, por lo que el desempeño (efectividad + eficiencia = rentabilidad) de la operación de los procesos se deja en segundo término

Es común que se enfrente resistencia al cambio del personal de todos los niveles, a pesar de encontrarse en algunas organizaciones procesos desordenados e ineficientes, lo que se manifiesta en retrabajo, pérdida de tiempo, bajo conocimiento del personal respecto del valor de su actividad, información incompleta, actividades cruzadas e inconscientes, así como medición y monitoreo no sistematizados. Todo ello se refleja en el incumplimiento de las especificaciones de los clientes, y en el desgaste continuo del personal y el desperdicio de recursos.

La mayoría de las organizaciones documentan sus procesos operativos y administrativos en el estado en que se encuentren, teniendo como objetivo único la obtención del certificado, no la mejora ni la rentabilidad de los procesos.

Algunas organizaciones no fomentan ir más allá de cumplir los estándares mínimos para ser recomendados por un organismo certificador. Conscientes de que la mayoría de las auditorías se concentran en su mayor parte en aspectos administrativos aun cuando la norma tiene un enfoque hacia los procesos, por lo que el valor obtenido de la ecuación efectividad + eficiencia = rentabilidad; se deja en tercer término.

MODELO R_c ISO 01 SGC RENTABLE



El éxito o fracaso de un sistema de la calidad certificado radica principalmente en el compromiso y responsabilidad asumida por sus altos directivos para lograr un diseño e implementación efectivo, buscando la consolidación no sólo para lograr la certificación, sino para hacer el sistema de gestión de la calidad un modelo no únicamente certificado, sino que también dé garantía a sus clientes y a otras partes interesadas, que proporcione beneficios internos de rentabilidad a su administración y a él personal. Esa es la esencia de la norma ISO 9001 y su complemento 9004, y debería ser el de toda organización que analizo como invertir su dinero, ya que la eficacia y rentabilidad de un SGC radica principalmente en el compromiso de sus altos directivos y decrece dentro de la plantilla Orgánica.

Principales obstáculos a la eficacia y eficiencia en los Sistema de Gestión de la Calidad

Mantener lo logrado con esfuerzos anteriores es muy complicado, y no actuar bajo modelos bien definidos y de mejora continuo es perfilar a la organización a su desaparición, la experiencia y la matemática indican que el mayor obstáculo para el mejoramiento son los colaboradores clave que no encuentra el apoyo ni las directrices claras para mejorar su trabajo y el de los demás.

Algunos de los obstáculos más frecuentes:

- Negativas al mejoramiento por aquellos a quienes atañe esa responsabilidad.
- Mentalidad de que todo va bien y no hay problema.
- Creencia de que las cosas se hacen mejor en nuestra empresa que ninguna otra.
- Mentalidad de que la manera en que se han hecho siempre las actividades productivas es la mejor y más sencilla.
- Pensar sólo en uno mismo y en nuestra área sin pensar en las demás
- Proteccionismo de información referente a experiencias anteriores de las áreas.
- Inadecuado conocimiento estadístico y de habilidades prácticas y capacitación.
- El no innovar por temor a errar.
- Práctica de jefes que critican los errores, pero no reconocen aciertos o sacrificios.
- La falta de estudios del costo – beneficios para buscar la rentabilidad del SGC.
- La contracción de facilitadores y capacitores fallida.

¡El cambio y la innovación permanente son la constante de la competitividad!

¡Las normas ISO son una excelente palanca de estandarización, control y mejora continua!

Pero hay que darles un enfoque Rentable.

¡Su opinión es valiosa, escríbame!

Ing. Octavio Ruelas G.

org@rcertification.com.mx

www.rcertification.com.mx