

# Objetivos de Calidad:

Cómo establecer la política de calidad en una organización



Full Audits



# Full Audits

<b>Objetivos de Calidad: Cómo establecer la política de calidad en una organización . . . . .</b>	<b>03</b>
<b>Qué son los Objetivos de Calidad y cuál es su importancia . . . . .</b>	<b>04</b>
<b>Establece la política de calidad de tu organización . . . . .</b>	<b>05</b>
<b>Cómo evaluar los objetivos de calidad . . . . .</b>	<b>07</b>
Tus objetivos deben ser medibles . . . . .	08
Sé específico . . . . .	09
Hazlo fácil y simple . . . . .	09
<b>Aplica la estrategia S.M.A.R.T. . . . .</b>	<b>09</b>
<b>ISO 9001 dentro de tu organización . . . . .</b>	<b>10</b>
<b>Conclusión . . . . .</b>	<b>13</b>

# Objetivos de Calidad: Cómo establecer la política de calidad en una organización



Los **objetivos de calidad** son la médula espinal de la política de calidad en una organización, que a su vez, es uno de los elementos centrales de un sistema de gestión de calidad.

Muchas empresas buscan certificarse con la norma **ISO 9001**, por temas de estar a la par de la competencia; mientras que otras ni siquiera han realizado este proceso.

Una política de calidad describe las formas en que se apoya el propósito fundamental del producto u operaciones a desarrollar. Es una declaración documentada de la intención y dirección estratégica de la organización.

**Se debe implementar en todas las áreas de la organización**, documentar el proceso y mantener a todos los responsables centrados en su aporte, avances y mediciones.

En este material queremos brindarte los detalles que le den forma y sentido durante el proceso de establecer políticas de calidad.



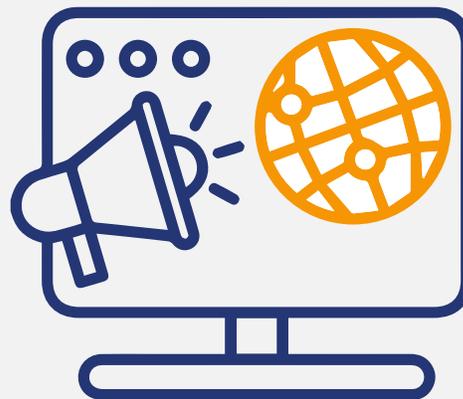
# Qué son los **Objetivos de Calidad** y cuál es su importancia

Los Objetivos de Calidad son **metas empresariales alineadas con la Política de Calidad de la empresa**. Por tanto están planteados para mantener y mejorar los productos o servicios de la organización.

En ese sentido, debe tener en cuenta los intereses de todos sus públicos o partes interesadas. Estos son: colaboradores, clientes, socios, accionistas y sociedad.

Al tratarse de objetivos fundamentales, aquellos que orientan las estrategias del negocio, se caracterizan por lo siguiente:

- Son fijados por la alta dirección.
- Son coherentes con la Política de Calidad.
- Están enfocados a la mejora continua.
- Deben ser principalmente medibles y alcanzables.



La importancia de los objetivos de calidad radica en el uso eficiente de todos los recursos destinados a cumplir con la política de calidad. Si no se trabaja en función de estos objetivos se está destinado a cometer errores, repetir procesos o despilfarrar material, horas de trabajo, dinero.



Dicho de otra forma, los objetivos de calidad dan foco y establecen marcas o etiquetas donde puedes revisar: qué se logró, dónde fallamos, qué se puede mejorar, en qué área existe debilidad. Esto por decir algunas de las tantas valoraciones que salen a la luz en una evaluación de resultados.

## Establece la política de calidad de tu organización

Para establecer la política de calidad el enunciado debe:

- Mencionar el nombre de tu organización y lo que hace, a lo que se dedica.
- Tener en cuenta el contexto de la organización. Entre los métodos para hacerlo puedes emplear el FODA (fortalezas ,oportunidades, debilidades, amenazas).
- Servir de entrada para los objetivos de calidad.
- Mencionar el compromiso por cumplir los requisitos aplicables y por la mejora continua.



Este planteamiento **debe ser el resultado del trabajo en equipo**, integrado por líderes de procesos; mismos que cuentan con conocimiento de la organización desde su área de acción o especialización y responsabilidad.



“

*En Ruta Wao proporcionamos servicios de transporte de personal para empresas. Ofrecemos una experiencia de traslado a tiempo, seguro y equipado que incluye servicios de primeros auxilios y confort.*

”

El asunto es apuntar siempre a lo que debemos garantizar a los clientes, no se trata de un grito de guerra para hacer porra de lo que creemos que somos como empresa; esto debe estar reflejado en cada una de nuestras acciones.

**En consecuencia, no es algo que debe estar en las paredes de la empresa o las camisetas de los uniformes.**

Pero por medio de una Gestión de Calidad, se debe procurar que toda la cultura de la organización y los procesos de las distintas áreas vayan en ese sentido y que se establezcan estrategias que permitan lograrlo.

La Gestión de Calidad Total, o TQM (Total Quality Management), no es un asunto que recaiga en los líderes. Todos los empleados de la organización, desde sus respectivas áreas (desarrollo, producción, logística) tienen que contar con lapsos de valoración de sus objetivos y mejorar las operaciones.

En ese sentido, el proceso y todo lo que conlleva la planeación de estrategias debe estar documentada y mantenerse disponible.





## Cómo evaluar los objetivos de calidad

Para evaluar los objetivos de calidad hay que tener un **sistema claro de clasificación de objetivos**, al menos es lo recomendable. Es decir, definir su prioridad (baja, media o alta), teniendo en cuenta la planificación estratégica y su impacto en el Sistema de Gestión.

Adicionalmente, hay que seleccionar los resultados previstos y luego, clasificar los objetivos en:

- Proyecto, tiene fecha de inicio y fin y depende de diversas tareas.
- Tarea, se lleva a cabo en una fecha específica, requiere de un solo paso.
- Hábito, conducta basada en acciones que se repiten con frecuencia





Así se podrá realizar una evaluación metódica para reconocer si la meta (objetivos numéricos) fue lograda o va encaminada.

Es importante que los objetivos cumplidos sean abiertamente compartidos con todos los actores de la organización. Es una acción simple que se traduce en satisfacción y motivación para poner empeño en las mejoras.

Veámos ahora al detalle lo que mencionamos de las características de los objetivos de calidad.

## Tus objetivos deben ser medibles

“Brindamos servicio de transporte empresarial, para cumplir con las necesidades de nuestros clientes”.

**¿Alguien sabe cómo medir esto? ¿Transporte de mercancía, mascotas, colaboradores? ¿Cómo se traduce para el cliente?**

Recuerda que la **política de calidad es el marco de referencia** y los objetivos deben estar alineados; pero cómo sabemos que lo hemos logrado, si no hay indicadores que permitan hacer una comparativa, trazar una línea de tiempo, saber cuándo evaluar. Aunque parece obvio, puedes hacer un ejercicio con algunos colaboradores con mero valor didáctico y notarán que algunos no cuentan con indicadores que permitan medir su cumplimiento. Para mejorar necesitas delimitar y para ello tiene que ser medible.

“

*Ampliar el servicio de transporte de personal para empresas a más de 15 rutas el primer trimestre de 2023.*

”



Tenemos clientes definidos, cantidad de rutas a conquistar, tiempo en el que se debe lograr.

## Sé específico

"Ofrecemos unidades mejoradas para comodidad de los usuarios".

La palabra ¿unidades mejoradas en qué, espacio, confort, seguridad, asistencia?. ¿Cómo se mide la satisfacción del cliente sin saber cuáles mejoras debe reconocer?.

## Hazlo fácil y simple

La norma ISO 9001 indica que el establecimiento de la política de calidad debe darse posterior al análisis de contexto. Es lo que **permite hacerla simple** (sin rodeos) para la comprensión de colaboradores y externos.

# Aplica la estrategia **S.M.A.R.T.**



Dicho de una manera simple, la estrategia SMART busca que tus objetivos de calidad sean digeribles para los que conforman la organización, en todos sus niveles. Haz que el proceso se entienda desde la participación individual y colectiva.

Para fijar los objetivos cónsonos con la política de calidad sigue las pautas del sistema SMART, palabra en inglés que significa inteligente y que es el acrónimo de las siguientes 5 reglas:



- 1. Specific (Específico):** debe ser lo más concreto y detallado posible.
- 2. Measurable (Medible):** debe contener indicadores que lo hagan cuantificable.
- 3. Attainable (Alcanzable):** ser ambicioso es bueno, pero hay que tener los pies sobre la tierra, el objetivo debe ser alcanzable.
- 4. Relevant (Relevante):** que se adapte a la realidad de la empresa o del negocio.
- 5. Timely (A tiempo):** se debe establecer un plazo de cumplimiento, una fecha límite.



Fijar objetivos SMART evita la libre interpretación, dice exactamente lo que se necesita lograr y parámetros para medir el éxito de nuestros esfuerzos por conseguirlo.

Con un **software que permita hacer el levantamiento del proceso por áreas** y seguimiento detallado de los logros es mayor la integración voluntaria que se logra de los responsables y participantes.

## ISO 9001 dentro de tu organización

La norma ISO 9001 contiene requisitos que persiguen incrementar la satisfacción de los clientes, por medio de procesos de mejora continua. Su aplicación vale para cualquier tipo de organización, sin influir su tamaño, ubicación o sector.





Resulta imprescindible implementar la ISO 9001 en las organizaciones, para garantizar que los productos o servicios que se ofrecen a los clientes cumplen con sus exigencias, certificación de nivel internacional que supone un aumento del prestigio, garantía y seguridad.

Como comentábamos al inicio, esta certificación permite a cualquier modelo de negocio trazar sus propios objetivos. Son pautas para mejorar sus procesos de gestión de cara a tener el control de cara a la producción o la prestación de servicios que ofrece



Siendo que la norma **ISO 9001 se implementa desde la alta dirección**, ésta debe tener un Sistema de Gestión de Calidad eficiente. Lo cierto es que en algunas áreas se establece como obligatorio, como sello de la competitividad del mercado y poco o nada se establece un código común para entender cómo llevar el proceso.



Al convertirse en requisito clave dentro de la competitividad del mercado, con una política real y bien establecida se genera una serie de beneficios como son:

- Mejora y se afianza la confianza externa e interna.
- Disminuyen los costes operativos.
- Mejora la imagen y los stakeholders.
- Se sistematizan las operaciones.
- Se establece una mejora de forma continuada.
- Aumenta el interés de los partners, los accionistas e inversores.

Quizás cueste ver desde tanta teoría los beneficios reales que puede obtener la empresa. Pero todo dependerá de establecer los indicadores de seguimiento para cada objetivo planteado.

Es por esto que es necesario realizar un análisis periódico coste-beneficio para la mejora continua y contar con las personas necesarias para asegurar este proceso.

Para llegar a esto, es vital **hacer una revisión del modelo de negocio**. Así se pueden conocer todos los parámetros sobre los que se puede trabajar. También establecer el estado actual de la empresa, para saber el beneficio que supone la implementación del Sistema de Gestión de Calidad basado en ISO 9001, que verás reflejado en los indicadores de medición.

Ten presente esto: un Sistema de Gestión de Calidad es dinámico, según ISO 9001 tiene que estar actualizado siempre.



## Conclusión

La certificación ISO 9001 debe verse con el sentido que fue creado: que las empresas mejoren de manera continua sus procesos en pro de la satisfacción de sus clientes.

Para fomentar la mejora continua es importante, por no decir clave, **que cada actor se involucre de forma voluntaria en todo el proceso.** Por ello, muchas organizaciones han invertido en la automatización.

Por medio de plataformas que permiten al colaborador acceder a la información de su competencia y trabajar de manera permanente, con o sin conexión a internet, mejora la motivación por cumplir los objetivos estratégicos definidos y los procesos que aportan valor a la empresa. Esto lo consigues con **Full Audits.**

Para evitar la pérdida de tiempo durante la implementación de un sistema de gestión de la calidad, un software que permite controlar y automatizar las tareas del equipo es lo más eficiente que puedes hacer como inversión.

En **Full Audits** recurrimos a herramientas como las checklist, que permiten ágilmente hacer control y seguimiento de procesos de supervisión en cualquiera de las áreas de una organización.

Además, parte pilar de un sistema es la documentación de las acciones a emprender y las progresivas **auditorías.**

Esperamos que este contenido haya sido de utilidad para elevar la calidad de tus productos o servicios con una política de calidad adecuada, y objetivos que vayan a la par de los retos y expectativas de tus clientes.





# Full Audits