

CALIDAD


en clave de sostenibilidad



**CAROLINA
ELDUAYEN ALDAZ**

Product Manager
Unifikas

 **Contacta:**

 <https://www.linkedin.com/in/carolelduayen/>

El concepto de calidad ha evolucionado a lo largo de la historia, abordándose desde diferentes enfoques. También las normas ISO se han ido actualizando en base a cómo las organizaciones y la propia sociedad han cambiado su percepción de la calidad.

Se ha ido pasado del enfoque a producto al enfoque sobre la organización y sus procesos, y ahora lo abrimos a todas aquellas figuras del contexto de la organización que de una manera u otra están relacionadas con nuestro producto/servicio y que pueden tener requerimientos específicos o expectativas concretas sobre el mismo. La gestión de la Calidad no se queda de puertas para adentro, sino que está íntimamente ligada con la parte externa.

Calidad bajo el paraguas de Sostenibilidad

Desde el año 2015 la norma ISO 9000 no ha sufrido ninguna revisión. Sin embargo, la realidad que viven las organizaciones y la sociedad en general es muy diferente a la de ese momento. Situaciones como la de la pandemia mundial por COVID en 2020, los efectos del cambio climático, la crisis energética y de materias primas etc. nos han obligado a afrontar nuevos retos y enfrentarnos a riesgos y situaciones que hasta ahora no habíamos conocido.

En una sociedad en la que personas, entidades y organizaciones cada vez más hablan y piensan en clave de sostenibilidad, el éxito de nuestros productos/servicios pasa a estar vinculado con aspectos ambientales, sociales y económicos que a su vez tienen un impacto reputacional sobre la

organización. Un producto o servicio de calidad no sólo es el que cumple con su especificación técnica o con los requisitos del cliente. Un producto o servicio de calidad es el que también es respetuoso con el medioambiente o incluso medioambientalmente positivo, el que considera aspectos de igualdad de género y de seguridad de los empleados, y el que proviene empresas con un planteamiento económico rentable que no descuida la parte social y ambiental, por ejemplo.

Pese a no haber tenido revisiones formales, recientemente hemos conocido que IAF/ISO han decidido incorporar de manera inmediata a todas las normas de sistemas de gestión, incluida la norma ISO 9001:2015, dos aclaraciones sobre los puntos 4.1 y 4.2 con la finalidad de que al considerar aspectos internos y externos se esté teniendo en cuenta de forma específica todo lo relacionado con Cambio Climático, poniendo además énfasis en que se trata de un factor externo lo suficientemente importante para la sociedad como para que las organizaciones lo tengan presente. **Ahora más que nunca la Calidad no puede verse como un proceso aislado, sino que debe entenderse como un elemento integrador y transversal, no sólo de la propia organización, sino de toda su cadena de valor y de su contexto dentro de la sociedad.**

Adoptar este nuevo enfoque sostenible e integral de la calidad exige el respaldo de la alta dirección y un planteamiento sólido a diferentes niveles, desde la propia identificación de objetivos prioritarios, la definición del alcance y de las fases del proyecto, la selección de las herramientas adecuadas para alcanzar y monitorizar los objetivos, la implementación/despliegue y adopción tanto de las herramientas como de los nuevos procedimientos y la puesta en marcha y mantenimiento del nuevo sistema bajo el prisma de la mejora continua.

Disponer de las herramientas adecuadas es un factor clave en el éxito de este cambio. Hoy en día la tecnología nos brinda infinidad de opciones y de soluciones, muchas de ellas expuestas a un ritmo de

cambio vertiginoso. Pero el nivel de competitividad de una empresa no se mide en base al número de tecnologías que aplica; **el uso de la tecnología debe estar totalmente alineado con la estrategia y con el grado de madurez digital de la organización, de manera que la tecnología debe entenderse como un medio y nunca un fin.** Por eso es importante trabajar de manera coordinada con los departamentos de IT para asegurar que el entorno tecnológico de soluciones dentro de la organización sea robusto y coherente y que la implantación de un nuevo modelo tecnológico o de una nueva herramienta se produzca en el momento adecuado para dar respuesta a una necesidad de negocio.

Sistemas Integrados de Gestión

Dentro del ecosistema de soluciones de digitalización, un Sistema Integrado de Gestión soportado por un software responde de manera natural a muchas de las cuestiones mencionadas hasta ahora y, más allá de cubrir de forma individualizada los requerimientos de gestión de cada una de las normas, proporciona una visión transversal de toda la organización.

Está diseñado en base a la estructura de alto nivel (HLS) que marcan las normas ISO, de manera que bajo una misma herramienta podemos combinar la gestión de normas de Calidad, Medioambiente, Prevención de Riesgos Laborales o Compliance, entre otros aprovechando las sinergias que existen entre ellas. Diferentes equipos de una misma organización pueden trabajar de manera homogénea participando de una definición de procesos, de una gestión de no conformidades, de una gestión de riesgos, de una identificación de aspectos e impactos ambientales o de un sistema de auditoría

Ahora más que nunca la Calidad no puede verse como un proceso aislado, sino que debe entenderse como un elemento integrador y transversal

e inspección corporativos.

Cada vez son más las empresas que cuentan con la figura de un Responsable de Sistemas de Gestión, un Responsable de Certificaciones o un Responsable de Sostenibilidad, que verán cómo una única herramienta informática es capaz de proporcionar una visión global y de detalle de todo el ámbito de la organización mediante la consulta de diferentes cuadros de mando o de reportes personalizados o basados en estándares reconocidos como CSDR, por ejemplo.

En el proceso de integrar la calidad y la sostenibilidad tanto a nivel interno como a nivel externo debemos actuar de forma simultánea sobre cuatro dimensiones:

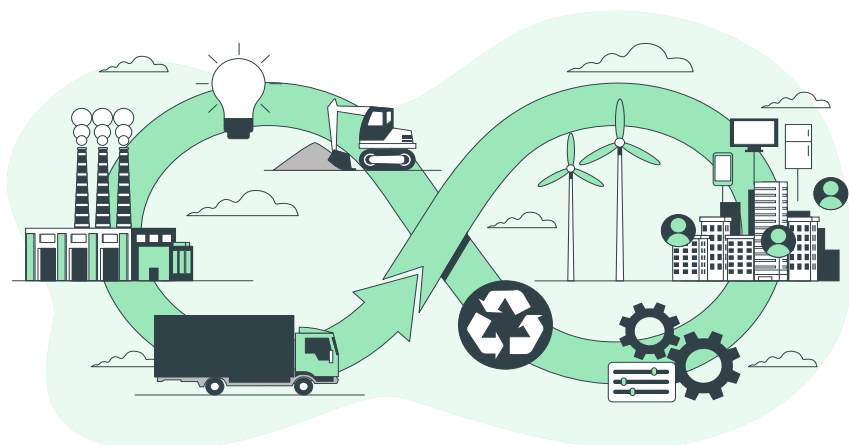
- ➔ Organización
- ➔ Proveedores
- ➔ Clientes
- ➔ Sociedad

Una herramienta software de Sistema Integrado de Gestión puede ayudarnos mucho en ese sentido.

Organización

Desde el punto de vista de la propia organización un Sistema Integrado de Gestión tendrá un papel importante a la hora de:

- ➔ Trasladar la cultura de calidad y de sostenibilidad a todos los niveles de la empresa
- ➔ Potenciar la participación de todas las personas de la organización, identificando los procesos en los que cada perfil deba participar de forma activa o siendo informado. »»



» ➔ Definir sus objetivos en materia de calidad y sostenibilidad alineados con su estrategia, así como establecer los correspondientes planes de acción asignando los recursos y responsabilidades apropiados y llevando a cabo el seguimiento y monitorización de resultados mediante cuadros de mando o indicadores.

➔ Establecer control y seguimiento de necesidades de Compliance dentro de los diferentes ámbitos de la organización.

➔ Ofrecer una visión global en los diferentes ámbitos de gestión y desde diferentes puntos de vista, considerando aspectos de calidad, económicos, sociales y ambientales que ayuden a tomar decisiones más robustas.

Más allá de la propia gestión esto tendrá un impacto muy positivo en la implicación, compromiso y motivación de todas las personas trabajadoras con la calidad, el medioambiente, la prevención, el cumplimiento y, en consecuencia, con la sostenibilidad, favoreciendo su proactividad, empoderamiento y el desarrollo del talento interno.

Además, el grado de automatización que proporciona el uso de un Sistema Integrado de Gestión se traduce en un aumento de eficiencia, una optimización del tiempo y en consecuencia en una reducción de los costes y un aumento de la productividad.

Proveedores

Podemos hacer partícipe de nuestro Sistema Integrado de Gestión a nuestra

red de proveedores, pudiendo incluso establecer diferentes categorías de proveedor con un nivel de gestión más o menos amplio atendiendo a criterios de 'cercanía estratégica' con nuestra organización.

El uso de un Sistema Integrado de Gestión nos ayudará en este caso a:

➔ Realizar una evaluación periódica de cada uno de ellos aplicando diferentes criterios de homologación sobre cuestiones de calidad, ambientales o de gobernanza, que puedan por ejemplo apoyarse en el aporte periódico de documentación, en el cálculo de su nivel de servicio, o en el cálculo de su huella de carbono.

➔ Realizar auditorías e inspecciones de diversa naturaleza y asignar no conformidades, incidencias o reclamaciones a las que deban responder desde el propio sistema.

➔ Identificar, evaluar y gestionar los riesgos derivados de nuestra relación con ese proveedor o incluso de nuestro posible 'nivel de dependencia' con él.

➔ Trasladar la cultura de la empresa, nuestra visión, misión y valores a toda nuestra cadena de valor compartiendo información o documentación que sea de su interés.

Haciéndoles partícipes de forma activa de nuestro sistema de gestión estamos favoreciendo una comunicación bidireccional, actualizada, coordinada y transparente con ellos, que se traducirá en una mayor alineación de su actividad con nuestros objetivos de empresa y en un

incremento de su lealtad y confianza hacia nosotros, con el consecuente impacto en la estabilidad de nuestra relación.

Clientes

Al igual que con los proveedores, también nuestros clientes pueden participar de nuestro modelo de gestión de forma más o menos intensiva, en función del grado de madurez de nuestra relación con ellos.

Desde el punto de vista de nuestros clientes un Sistema Integrado de Gestión nos ayudará a:

➔ Lanzar cuestionarios de satisfacción generales o por producto/servicio que nos permitan entender y monitorizar mejor sus necesidades y expectativas actuales y futuras y establecer planes para anticiparnos a ellas.

➔ Monitorizar el nivel de satisfacción y el grado de fidelización con nuestra empresa

➔ Establecer un canal de registro de reclamaciones y de propuestas de mejora sobre nuestro servicio o sobre nuestros productos desde donde además puedan consultar la información que queramos compartir con ellos.

➔ Compartir información o cuadros de mando actualizados sobre nuestra actividad con ellos o sobre nuestra actividad en general (como por ejemplo datos de impacto ambiental) que puedan resultar de su interés.

Todo esto nos permite tomar el pulso de nuestros clientes y supone un ejercicio de transparencia que se traduce en un aumento de la confianza y credibilidad ante ellos que refuerza y fideliza nuestra relación.

Sociedad

La sociedad, como hemos visto también con el último anuncio de IAF/ISO, demanda productos y servicios respetuosos con el medioambiente y que las organizaciones trabajen en reducir el impacto

negativo sobre el entorno o incluso en generar un impacto positivo sobre él. Demanda también que se reporten dichos impactos en memorias de sostenibilidad o en base a reportes reconocidos y obligatorios ya en algunos casos, como CSDR.

Un Sistema Integrado de Gestión nos permitirá:

- ➔ Identificar los aspectos ambientales a diferentes niveles de nuestra actividad, calcular y monitorizar su impacto, establecer acciones para trabajar sobre él e incluso realizar el cálculo correspondiente de emisiones CO2.
- ➔ Generar los indicadores y cuadros de mando de los diferentes ámbitos gestionados en materia de calidad, medioambiente, seguridad y salud y gobernanza para poder realizar su seguimiento y monitorización y para aportar información necesaria para los diferentes reportes y memorias.
- ➔ Garantizar la gestión de la seguridad de las personas trabajadoras, de su formación y cualificación.
- ➔ Garantizar la integración de las personas trabajadoras en el modelo de trabajo y su tratamiento igualitario e inclusivo.
- ➔ Evidenciar el cumplimiento del marco legal, normativo y ético en el que se mueve la organización mediante la identificación de todos los peligros asociados a su actividad, la revisión y aporte periódico de evidencias y el escalado y notificación de las posibles vulnerabilidades o amenazas sobre el sistema.

La certificación en base a normas como ISO 9001, ISO 14001 o ISO 45001 reflejan el compromiso de la organización con el cumplimiento de los estándares normativos en los ámbitos de calidad, medioambiente y prevención de riesgos laborales y suponen un aval y en muchos casos la respuesta a un requisito de nuestros clientes.

El uso de un software de Sistema Integrado de Gestión ... debe servir para que esos modelos calen en el ADN de todo el personal como catalizador de la cultura de empresa

El uso de un software de Sistema Integrado de Gestión sobre estas u otras normas simplifica el proceso de certificación, facilita su mantenimiento y, sobre todo, debe servir para que esos modelos calen en el ADN de todo el personal como catalizador de la cultura de empresa.

Considerando estas cuatro dimensiones cerramos un círculo en el que la calidad y el resto de los ámbitos ligados a la sostenibilidad no sólo se gestionan, persiguen y cultivan de puertas para adentro, sino que se solicitan, transmiten e inculcan a toda nuestra cadena de valor y se adaptan, monitorizan y reportan a todo el contexto social de nuestra organización.

Pasaporte hacia nuevos escenarios tecnológicos e IA

Establecer un marco y un escenario tecnológico robusto dentro de la organización, con sistemas relacionados y conectados que garanticen la estructuración, integridad, disponibilidad y seguridad de los datos y dotado de herramientas que mejoren nuestro control, evolución y productividad es un hito en sí mismo que aporta grandes beneficios a las organizaciones.

Sin embargo, lejos de ser el final, esto no es más que la puerta de entrada a nuevas capacidades tecnológicas que no sólo miran a nuestra historia pasada y al momento actual, sino que proyectan nuestra actividad hacia el futuro. Nos referimos a

modelos basados en analítica de datos y en Inteligencia Artificial.

El primer paso para poder aplicar este tipo de técnicas, y que podemos conseguir con un software de Sistema Integrado de Gestión, es disponer de un volumen importante de información estructurada y de valor. A partir de ahí se abre todo un abanico de posibilidades en el que debemos identificar cómo la IA y otras tecnologías emergentes pueden ayudar a los diferentes perfiles de nuestra organización en su día a día.

Soluciones basadas en IA pueden aportar valor a nuestra operativa diaria desde diferentes puntos de vista:

- ➔ Generando contenido para la elaboración de informes y memorias procesando información de diferentes ámbitos y formatos.
- ➔ Automatizando tareas basadas en el reconocimiento de imágenes o de texto
- ➔ Resolviendo consultas sobre documentos o registros almacenados en el sistema.
- ➔ Identificando patrones de incidencias, consumos, ocurrencia de accidentes, etc.
- ➔ Analizando posibles causas sobre una incidencia basadas en todo el histórico almacenado.
- ➔ Elaborando resúmenes o síntesis de documentos o registros almacenados sobre una misma temática.
- ➔ Proyectando tendencias
- ➔

En definitiva, tenemos por delante todo un universo de posibilidades por explorar con capacidades tecnológicas que evolucionan a un ritmo vertiginoso y que pueden cambiar totalmente nuestro día a día en el trabajo. Esa tecnología está aquí para ayudarnos y para potenciar nuestras capacidades. Es labor nuestra identificar cómo y en qué momento y adaptar nuestros sistemas de información para agilizar y facilitar este viaje apasionante. 