JULIO 2025

Core Business Corp.

Sistema de Gestión de Calidad

Resumen:

El Sistema de Gestión de Calidad (SGC) es un conjunto de acciones orientadas a supervisar y mejorar los procesos de una organización para satisfacer las expectativas del cliente. Reconocido internacionalmente a través de la Norma ISO 9001, este sistema permite fortalecer la eficiencia operativa, garantizar altos estándares de calidad y lograr los objetivos institucionales.

1. ¿Qué es un Sistema de Gestión de Calidad?

Es un conjunto de acciones y medidas enfocadas en administrar, supervisar y controlar los procesos de la actividad de una organización, asegurando así que se cumplan las necesidades y expectativas del cliente.

Por otro lado, la plataforma del Estado Peruano (2024) define al Sistema de Gestión de la Calidad como “un conjunto de herramientas que una organización emplea para aumentar su capacidad de cumplir con los máximos estándares de calidad y así lograr los objetivos institucionales.”

2. Principios de la Gestión de Calidad

Según la norma ISO 9001 (2015), establece siete principios de la gestión de calidad (p.8):

- Enfoque al cliente
- Liderazgo
- Compromiso del personal
- Enfoque a procesos
- Gestión de las relaciones
- Mejora Continua
- Toma de decisiones basada en evidencia

3. Beneficios en las organizaciones

Manejar adecuadamente la calidad dentro de una organización conlleva varios beneficios, tanto en corto y mediano plazo como a largo plazo. Entre estos beneficios se pueden mencionar los siguientes:

- ✔ Representa una mejora en los procesos, dado que detecta problemas presentes y posibilita prever ineficiencias futuras.
- ✔ Proporciona una garantía de alta calidad, al tener todos los estándares que demuestran que la organización considera estos aspectos.
- ✔ Aumenta la productividad, al mantener supervisados todos los procesos que tienen lugar en la organización.
- ✔ Aumenta la satisfacción del cliente, debido a que las organizaciones están realmente enfocadas en cumplir con las necesidades de sus clientes.
- ✔ Ofrece ventajas competitivas frente aquellas organizaciones que no cuentan con estas garantías de calidad.

4. Metodología PVHA

Para la implementación del sistema de gestión de calidad se puede aplicar la metodología PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar); esta metodología implica la identificación de problemas, establecer objetivos, implementar cambios, comparar resultados con las expectativas y ajuste necesarios. Con esta metodología, las organizaciones basadas en datos tienden a tomar mejores decisiones. A continuación, se detalla cada uno de los puntos de dicha metodología:

1. **Planificar:** Es la primera etapa de la implementación del sistema de gestión de calidad y la más importante. El objetivo es identificar los problemas y sus causas para abordar los riesgos y las oportunidades.

2. **Hacer:** Es la etapa correctiva, donde se comprueba la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación, el mantenimiento y la mejora continua del sistema.

3. **Verificar:** Etapa donde se compara los resultados obtenidos en el punto 2, con las expectativas de la planificación inicial.

4. **Actuar:** Etapa final, donde se determina la relación causa-efecto, además se debe implementar acciones correctivas.

Al finalizar el proceso aplicando la metodología PHVA, se debe incorporar los cambios necesarios y comenzar el proceso nuevamente. Aplicar esta metodología cíclicamente permite predecir, mejorar y optimizar las operaciones.

Referencias:

Plataforma del Estado Peruano (13 de febrero del 2025). Sistema de Gestión Integrado (SGI). https://www.gob.pe/72177-organismo-de-evaluacion-y-fiscalizacion-ambiental-sistema-de-gestion-de-la-calidad

Norma Internacional ISO 9001: Sistemas de gestión de calidad – Requisitos. ISO 9001:2015.

Unifikas (13 de febrero). Gestión de Calidad: Que es, principios, beneficios y claves. https://www.unifikas.com/es/noticias/gestion-de-la-calidad-que-es-principios-beneficios-y-claves

Zendesk (13 de febrero del 2025). Gestión de calidad: 7 pilares de la norma ISO 9001 [Guía]. https://www.zendesk.com.mx/blog/pilares-calidad/

Sheyla Bances Dávalos
Consultora
sbances@corebusinesscorp.com

Core Business Corp.