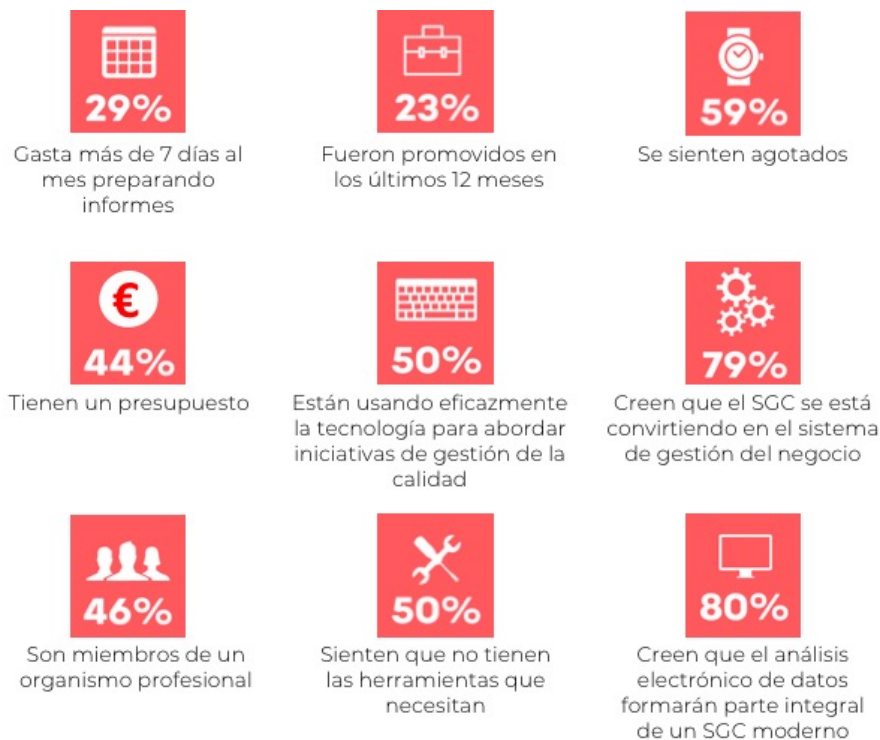


## Tendencias Globales de la Calidad 2019

Un informe de Tendencias Globales de la Calidad en el 2019 ha sido recopilado por [Qualsys](#) para comprender cómo ha evolucionado la profesión de Responsable de Calidad en los últimos 12 meses.

Le preguntaron a profesionales de la calidad de 55 países acerca de sus experiencias, estilos de trabajo y desafíos diarios.

Desde lecciones aprendidas hasta el rol de la tecnología y las nuevas normas ISO, el informe de 2019 revela qué factores están afectando el rol de la calidad, en qué gastan su tiempo los profesionales de la calidad y cuáles son las prioridades clave para el 2019.



Los líderes empresariales están más comprometidos que nunca con la calidad. Más profesionales de la calidad que nunca han sido promovidos. Las auditorías internas están funcionando y los equipos de calidad están repletos de ideas y oportunidades.

Pero algunos problemas permanecen, como el pensamiento basado en el riesgo, acceso a herramientas y el desperdicio de tiempo.

El énfasis del Anexo SL en el compromiso de la dirección con la calidad continúa dando sus frutos. Desde el 67% en 2017 y el 40% el año pasado, ahora solo el 19% de los profesionales de la calidad encuestados sienten que el liderazgo no está lo suficientemente comprometido con la agenda de la calidad.

En general, los encuestados estaban contentos con su nivel de autoridad interna, y el 68% confía en que sus programas de auditoría están descubriendo y abordando los riesgos y las oportunidades.

Sin embargo, los profesionales de la calidad todavía están luchando para incorporar el compromiso en todo el negocio como parte de una "cultura de calidad".

Procesos disociados basados en papel y la subinversión siguen siendo obstáculos clave, y debido a esto, menos de un tercio de los encuestados calificaron su SGC como altamente maduro.

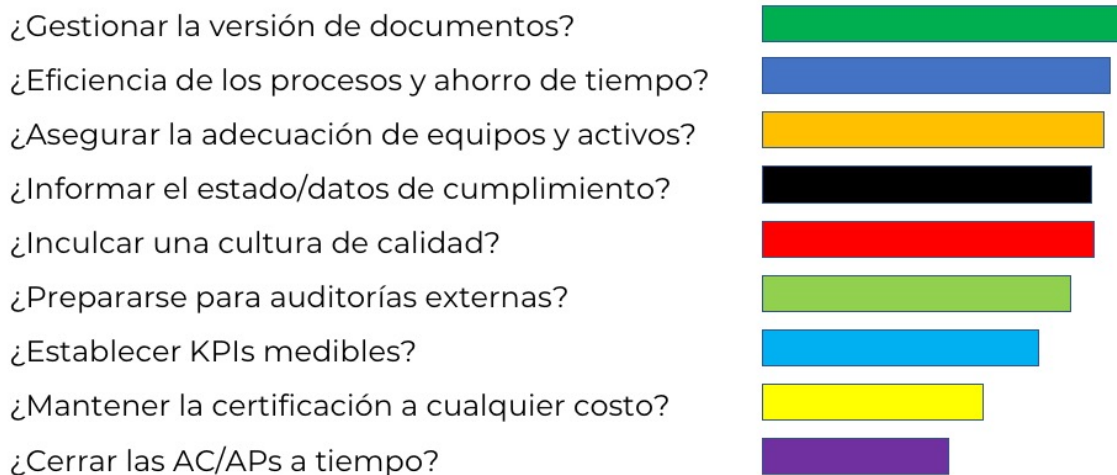
La forma en que una nueva generación de Dirección se ocupará de estos problemas aún está por verse.

### **A qué dedican su tiempo los profesionales de la calidad:**

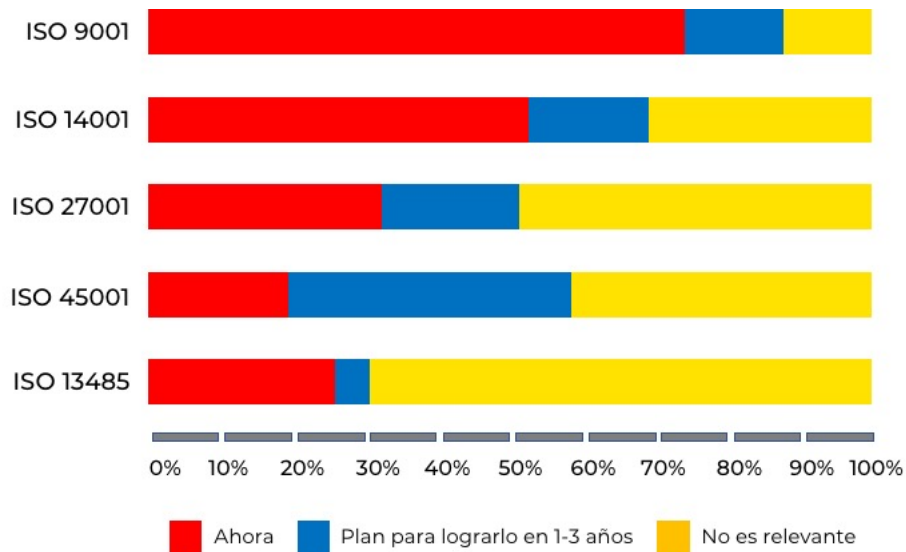
Con el 59% de los encuestados sintiendo exceso de trabajo y el 50% sin acceso a la gama completa de herramientas que necesitan, la prioridad de los profesionales de la calidad y la inversión de su tiempo es cada vez más importante.

Las prioridades más altas se asignan a la gestión de versiones de documentos, al aumento de la eficiencia de los procesos, al ahorro de tiempo y asegurando que los equipos y los activos se encuentren en buenas condiciones. Las prioridades más bajas se asignan al cierre de acciones correctivas y preventivas y al mantenimiento de la certificación.

### **¿Qué tan importante consideras ...?**



## La prioridad más alta para certificación es Salud y Seguridad:



El 75% de los encuestados ya están certificados con la norma ISO 9001, y otro 14% espera certificarse en los próximos 1 a 3 años.

ISO 14001 e ISO 27001 son las siguientes normas más populares.

E ISO 45001 es la máxima prioridad para los próximos 3 años, con un 40% planificando certificarse con esta norma.

Las normas específicas para la industria, como ISO 22000 e ISO 17025 también obtuvieron una alta calificación, al igual que energía (ISO 50001) y continuidad del negocio (ISO 22301).

## Los informes manuales y en papel siguen haciendo perder tiempo

Una gran parte del tiempo de trabajo aún se dedica a compilar informes.

El 44% dijo que pasa cinco o más días al mes en la preparación de informes, un aumento del 4,5% respecto al año pasado.

Esto se correlaciona con una gran dependencia en los sistemas basados en papel: el 43% de los encuestados gestiona sus auditorías y los planes de acciones correctivas y preventivas (AC/AP) solo en papel, y el 14% de los manuales de calidad se preparan exclusivamente en papel.

¿Cuántos días al mes pasas compilando informes?



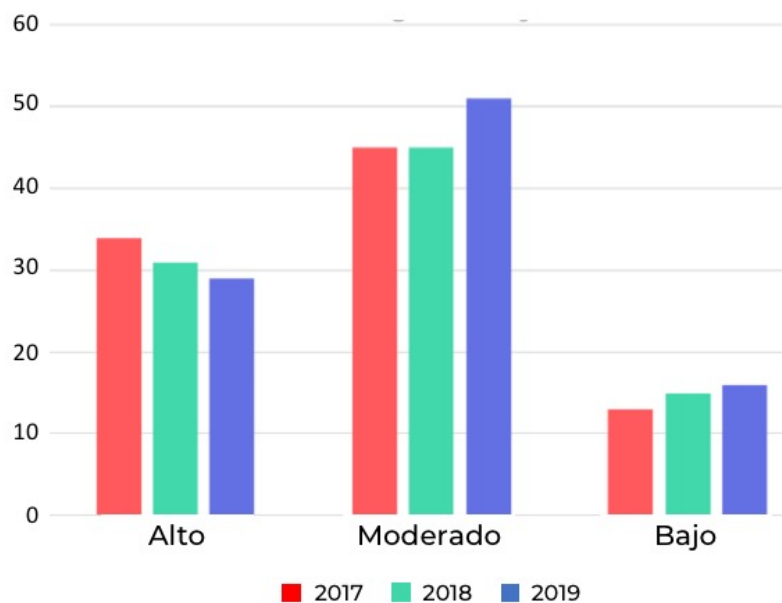
### Madurez del SGC

Solo el 29% clasificó la madurez de su SGC como "alta".

Esta es la tercera disminución anual consecutiva, lo que sugiere un aumento de la brecha entre el SGC y la demanda de la industria.

Quizás en respuesta a esto, el 29% de los encuestados se cambió a una implementación electrónica del SGC en los últimos 2 años.

¿Cómo calificaría la madurez de su SGC?



## **El 80% piensa que una cultura de calidad es importante para su organización**

El 39% de los encuestados consideró que una verdadera cultura de calidad era importante para su negocio, y el 41% consideró que era muy importante.

Al mismo tiempo, solo el 21% se sentía realmente comprometido con la calidad y solo el 23% sentía que el personal estaba efectivamente capacitado en iniciativas de gestión de calidad,

Entonces, aunque la importancia de una cultura de calidad es ampliamente aceptada, la mayoría de los profesionales de la calidad sienten que todavía hay un largo camino por recorrer para su negocio.

## **El compromiso de la dirección con la calidad sigue aumentando**

La mayoría de los profesionales de la calidad tiene al menos algo de confianza en el compromiso de la alta dirección con iniciativas de gestión de la calidad, según el requisito de la Cláusula 5.1 del Anexo SL.

El 37% cree que su alta dirección es muy eficaz demostrando su compromiso con la calidad, mientras que el 52% consideraba que era moderada o ligeramente eficaz.

Solo el 8% cree que la alta dirección no era del todo eficaz cumpliendo con los requisitos de la Cláusula 5.1.

El 19% sintió que no contaba con la participación necesaria de la alta dirección para impulsar la agenda de calidad, una disminución dramática del 40% y 67% en 2018 y 2017.

## **El pensamiento basado en el riesgo no está suficientemente arraigado**

El riesgo ha tenido una recepción más tibia.

El 37% cree que su organización es moderadamente eficaz en la gestión proactiva de los riesgos y en el empleo del *"pensamiento basado en el riesgo"*.

Pero el 39% piensa que solo son ligeramente eficaces, o no son eficaces en absoluto. Solo el 5% tenía plena confianza en la eficacia de la gestión del riesgo de su organización.

## Departamentos de Calidad más pequeños

Aunque el 49% de los encuestados reportaron un crecimiento en el tamaño de su organización en el último año, solo el 27% reportó un crecimiento en su departamento de calidad. El 57% de los departamentos de calidad permanecieron del mismo tamaño, mientras que el 16% se contrajo.

Esta disminución en el tamaño proporcional del equipo de calidad se correlaciona con la disminución de la madurez del SGC percibida por los encuestados.

## Autoridad pero no recursos

*"Tengo el nivel de autoridad para implementar los cambios requeridos".*



*"Tengo el compromiso y el apoyo necesarios de la alta dirección".*



*"Tengo las herramientas que necesito".*



*"Tengo los recursos que necesito"*



### **Retos de la función de calidad.**

Es más probable que los profesionales de calidad dejen su trabajo debido a falta de autoridad, y el 28% de los encuestados dijo que lo había hecho al menos una vez.

Falta de recursos fue la segunda causa más probable, con un 27% admitiendo que habían dejado su puesto debido a la insuficiencia de recursos.

El acceso a herramientas fue la tercera causa, con el 19% dejando un puesto debido a un conjunto inadecuado de herramientas y tecnología para la gestión de la calidad.

El 42% sintió que la tecnología se estaba volviendo cada vez más importante para la función de calidad. Dos tercios de los encuestados coincidieron en que las tabletas y los teléfonos inteligentes serían cada vez más útiles, mientras que el 80% consideró que el análisis electrónico de datos de la calidad se volvería parte integral de un SGC moderno.

Con solo el 44% de los encuestados disfrutando de acceso a un presupuesto, la subinversión en herramientas y recursos continúa siendo una fuente de insatisfacción en la profesión de la calidad.

Otros retos comunes incluyen:

- "Creación de un sistema con datos y responsabilidad"
- "Estandarización entre sitios y equipos"
- "Tiempo"
- "Tareas operativas y transaccionales triviales".
- "Motivar a otros a contribuir su parte al SGC"
- "Mantener registros y hacer seguimiento a procesos".
- "Comunicación a través del negocio"
- "No saber qué tecnología hay para mejorar el negocio"

## Auditoría al sistema de gestión

La norma ISO 19011: 2018 se ha adoptado bastante ampliamente para una versión relativamente nueva, con un 34% de los encuestados que ya cumplen con sus requisitos.



Ampliamente reconocido ha sido el impacto de la norma en el enfoque organizativo de la auditoría. Los comentarios incluyen:

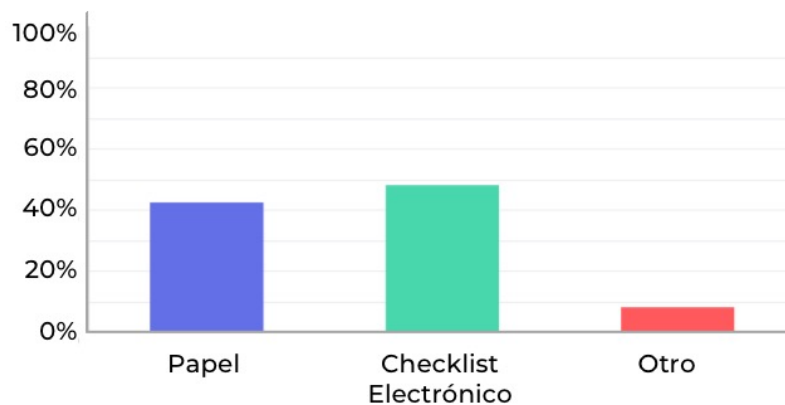
*"Tenemos un enfoque más efectivo para planificar y hacer seguimiento a nuestras actividades de auditoría interna"*

*"Tenemos una planificación y una precisión más eficaces sobre que apoyarnos para futuras auditorías"*

*"Tenemos un enfoque más basado en el riesgo y vinculamos nuestra auditoría a una perspectiva más amplia del negocio"*

*"Nos concentramos en áreas que necesitan auditoría en lugar de trabajar con un programa fijo"*

## Métodos de auditoría: captura de datos y hallazgos

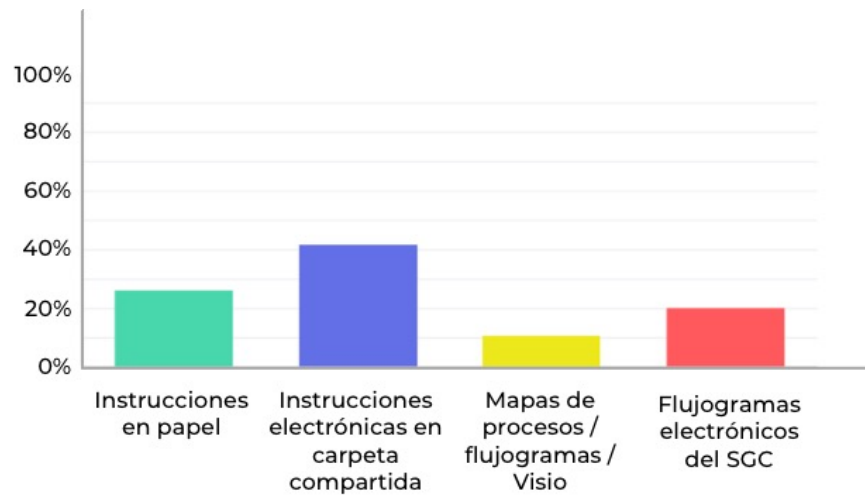




Por primera vez, la auditoría electrónica ha superado las listas de verificación en papel a medida que se invierte en las ventajas de tiempo y recursos de las listas de verificación electrónicas.

El 8% de los encuestados usa una combinación de papel y electrónica, incluido software como SharePoint y Microsoft Word.

### **Métodos de auditoría: gestión de AC/AP post-auditoría**



Una quinta parte de los encuestados utiliza flujogramas dentro de un sistema de calidad electrónico para gestionar sus acciones correctivas y preventivas (AC/APs). Si bien una cuarta parte aún depende del papel, el 41% usa carpetas compartidas en Office o SharePoint, o circula planes de AC/APs por correo electrónico.

Los encuestados que utilizaron métodos electrónicos informaron de una mayor eficiencia que los que utilizaban solo papel, y dieron alta calificación a los flujos de trabajo con EQMS en cuanto a colaboración y alineación de equipos.

### **El estado de la auditoría**

La mayoría de los profesionales de calidad encuestados tenían confianza en sus procesos de auditoría interna.

El 65% de los encuestados estuvo de acuerdo en que sus equipos de dirección apoyaban la auditoría interna como parte de una buena gestión.

Y el 61% consideró que las AC/APs se estaban gestionando adecuadamente después de la auditoría.

Pero solo el 38% sintió que sus cadenas de suministro estaban siendo auditadas exhaustivamente y regularmente, y – quizás por eso – solo el 35% sintió que mediante la auditoría se estaban generando ingresos o rendimiento de la inversión.

Esto sugiere que la gestión de proveedores se convertirá (o al menos debería) en un foco cada vez más importante para los auditores en 2019.

## **Lecciones aprendidas en el último año**

- *Los profesionales de calidad necesitan un mayor enfoque a las partes interesadas*
- *ISO es a menudo visto por la dirección como un sello brillante*
- *Tener un manual de procedimientos sólido es la piedra angular de la implementación del SGC*
- *Alejarse de los sistemas basados en papel tan pronto como sea posible.*
- *El aseguramiento de la calidad ya no se gestiona de forma centralizada. Solo las organizaciones que pueden mantener la calidad como una forma diaria de hacer negocios sobrevivirán.*
- *No dependa solo en las personas para iniciativas de calidad.*
- *La madurez del SGC puede variar en una organización.*
- *No te estreses por las auditorías.*
- *Puede que estés en el camino correcto y solo necesitas algunas herramientas y tecnología adicionales para que avances*
- *No puedes hacerlo todo tu solo*

## **Planes y oportunidades para 2019**

- *Utilizar nuestra certificación para sobrepasar a nuestros competidores.*
- *Implementar nuestros módulos electrónicos del SGC e incorporar el sistema a la cultura de la empresa.*
- *Reducir nuestra confianza en el papeleo.*

- *Calcular el RSI real de la calidad para reforzar nuestro perfil en la sala de juntas.*
- *Implementar completamente en la organización un EQMS (Software para Gestión de la Calidad Empresarial) e involucrar a todo el personal en la organización.*
- *Convertir todos los diagramas de tortuga de procesos en diagramas de flujo, introducir un nuevo programa de auditoría interna y añadir nuevos KPI organizativos.*
- *Plan de comunicación para lograr el compromiso del personal.*
- *Normalizar nuestro SGC en todos los sitios, preferiblemente de manera electrónica.*

Traducción libre de una publicación de Qualsys - [www.qualsys.co.uk](http://www.qualsys.co.uk)