

## En que consiste la Gestión de la mejora

Habitualmente, las organizaciones disponen de varias herramientas que les ayudan en la gestión de la mejora del sistema de gestión de la empresa, no obstante, en la mayoría de las ocasiones, suelen ser herramientas que no tienen conexión entre ellas y que no acostumbran a permitir una valoración de la mejora conseguida, ni una perspectiva de la evolución de dicha mejora.

Las nuevas versiones de la familia de las Normas ISO hacen referencia a la mejora del desempeño, y yo soy de la opinión de que en muchas ocasiones, las empresas no contemplan toda la dimensión de dicho concepto, por lo que los sistemas de gestión, tampoco interrelacionan los diferentes apartados en los cuales se desarrolla dicha mejora.

Para empezar, debemos tener presente que si bien el apartado de Acción preventiva, contemplado en versiones anteriores, ya no existe, es porque mayoritariamente las diferentes Normas tienen una orientación marcadamente preventiva, por lo que ya no se requiere de un apartado específico, pues toda la Norma está orientada hacia la prevención y la mejora.

## Concepto de mejora del desempeño

La mejora continua sólo se consigue si se tiene claro hacia dónde se dirige la empresa, se realiza un seguimiento continuado de la evolución desde el punto de inicio hasta el punto deseado, y se toman decisiones sobre los cambios requeridos para apoyar esa mejora continua. Así pues la mejora continua identifica una certeza.- No podemos conocer la mejora, de aquello de lo que no tenemos datos cuantificables y fiables.

Todas las empresas disponen de varios métodos para identificar y mejorar el desempeño de sus sistemas de gestión, tales como el Análisis estratégico, Análisis de riesgos, Requisitos pertinentes de las partes interesadas, Auditorias internas/externas, Incidencias (No conformidades), Acciones correctivas, Oportunidades procedentes de recomendaciones de cliente, proveedor, trabajador, Control de cambios, Innovación, Infraestructura, Gestión del conocimiento, Mejoras en los procesos, etc...

Es decir, todas las organizaciones mejoran cuando identifican sus riesgos, y cuando emprenden acciones para prevenir que en el caso de materializarse dicho riesgo, estas se encuentran en condiciones de afrontarlo con éxito, sin desviarse de sus objetivos y resultados planificados.

También las mejoras vienen dadas por el registro de incidencias y el establecimiento de acciones correctoras y correctivas, además de recomendaciones o sugerencias de mejora.

Al mismo tiempo, en las auditorias internas/externas, aparecen incumplimientos que es necesario resolver, pero también aparecen, puntos débiles y oportunidades de mejora que es conveniente tratar, para no perder las oportunidades que se deriven de su adecuación.

Todas estas actividades y elementos del sistema de gestión, ayudan a la mejora continua de las organizaciones, para algunas de ellas, las empresas tienen un método para registrar y medir esta mejora, sobre todo para las no conformidades. No obstante, la mayoría de las empresas, realizan mejoras sin un método planificado y normalmente, estas acciones no se registran.

## **Registro de la mejoras**

Sería realmente útil, disponer de una herramienta en la que se integren, el registro de todos los puntos débiles identificados, así como las acciones que se llevan a cabo para reforzarlos, es decir, una herramienta integrada de gestión de la mejora.-

- Riesgos, Oportunidades y acciones asociadas (Acciones preventivas, Oportunidades de mejora procedentes del análisis de riesgos)
- Registro de incidencias (No conformidades, Incidencias de cualquier tipo)
- Mejoras (Oportunidades procedentes de cualquier proceso, área, actividad, etc...)

Hoy os presento una práctica herramienta integrada, que os ayudará a la identificación y la evaluación de los riesgos inherentes al sistema de gestión de la empresa.

En función del nivel del riesgo identificado (incluye +200 ejemplos de Calidad, Medio ambiente, SST, Eficiencia energética), la herramienta propone la realización de acciones correctivas, o bien identifica oportunidades de mejora, permite registrar y hacer el seguimiento de las acciones encaminadas a reducir estos riesgos y el establecimiento de acciones para las oportunidades identificadas.

La herramienta de mejora incluye los registros de “Incidencias” (No conformidades), así como todas las correcciones necesarias para acabar puntualmente con la Incidencia, o bien, cuando la organización lo considere oportuno, el análisis de las causas y el registro de las acciones correctivas encaminadas a eliminar tales incidencias.

Por otro lado, la herramienta permite el registro de Oportunidades y su tratamiento. Estas oportunidades pueden proceder de cualquier proceso, actividad, o área de la organización, desde el análisis estratégico, auditorías, recomendaciones, sugerencias internas-externas, etc....

La herramienta nos permite la representación gráfica y la comparativa interanual de todos estos elementos de mejora del sistema de gestión en la que se integren el resultado del análisis de riesgos y oportunidades, las acciones llevadas a cabo, y la representación gráfica de la evolución interanual de los riesgos identificados, las no conformidades y las acciones tomadas, así como las oportunidades procedentes de cualquier área, departamento, actividad, sugerencia, etc...

En este sentido, os invito a que visitéis la página web de Ecològic Girona, S.L. y veáis las ventajas y posibilidades de su herramienta "**Gestión de la mejora**", os adjunto el link.- <https://www.ecologicgirona.com/es/productos/gestion-de-la-mejora/gestion-de-la-mejora/>

También podréis ver la información adicional en la Ficha técnica.-  
<https://docs.gestionaweb.cat/1554/ft-005-gestion-de-la-mejora-1235932.pdf>

Saludos