

Programa de **calidad** en un servicio de prevención

Desde la entrada de España en la UE la Calidad dejó de ser algo deseable para convertirse en un factor estratégico en aquellas empresas que querían pertenecer con éxito a un mercado más amplio y caracterizado por una feroz competencia y unos clientes cada vez más exigentes.

La calidad, entendida como la capacidad de un producto o servicio para satisfacer las expectativas del comprador (lo que significa diseño, fiabilidad, mantenibilidad, seguridad, protección de la Salud de los Trabajadores, etc.), ha ido introduciéndose poco a poco en una sociedad como la española. Muchos han sido los progresos conseguidos, pero aún queda mucho camino por recorrer hasta conseguir que las empresas lleven la calidad a todas sus áreas funcionales y reconozcan que las necesidades de los clientes y sus objetivos son inseparables.

Hoy en día hay que aplicar un adecuado sistema de gestión de la Calidad, como paso previo hacia los Sistemas de Calidad Total, en el que se reconozca que las necesidades de los clientes y los objetivos de la empresa son inseparables.

La Calidad no debe ser entendida como un coste añadido de la empresa, sino como una inversión rentable sin la cual sería muy complicado poder competir.

La certificación del Sistema de aseguramiento de la Calidad de la empresa según las Normas ISO 9000 se ha convertido en un requisito indispensable para poder competir en los mercados.

¿Qué es ISO 9000?

Son una serie de Normas y Directrices sobre Calidad, elaboradas por la Organización Internacional de Normalización en 1997, que establecen los procedimientos por los cuales un sistema de Gestión que incorpore todas las actividades asociadas con la Calidad puede ser implantado en una empresa, para asegurar que todas las necesidades y requerimientos quedan plenamente satisfechos.

Para obtener su concesión a las empresas, se les exige que documenten sus prácticas de aseguramiento a la Calidad y sus procedimientos de trabajo, esto no supone la Certificación de sus productos.

Esto quiere decir que las empresas deben escribir lo que hacen y hacer lo que escriben.

Una vez que los procedimientos de las empresas cumplen las Normas de Calidad ISO, y después de superar una Auditoría realizada por terceros, la empresa recibe el Certificado.

De la familia ISO, tres de las normas se utilizan para emitir certificados, ISO 9001, ISO 9002 e ISO 9003.

La certificación del Sistema de aseguramiento de la Calidad de la empresa según las Normas ISO 9000 se ha convertido en un requisito indispensable para poder competir en los mercados.



1. ESTRATEGIA DE IMPLANTACIÓN

Implantar un programa de Calidad en un Servicio de Prevención requiere una estrategia organizada.

Hay que buscar profesionales del Servicio de Prevención dispuestos y motivados para la mejora. Para ello pueden ser útiles métodos organizados como el análisis de los campos de fuerza (asume que para mejorar es necesario cambiar, y que un cambio cuenta con circunstancias que lo favorecen y factores que se oponen a su implantación). Existen unos puntos en común que se basan en la formación, (la incentivación profesional y la consecución de experiencias reales y su difusión para vencer la resistencia al cambio motivada por el descontento). Análisis demográfico de la resistencia al cambio (confiere un interés primordial al factor humano. Parte del supuesto de que todo cambio genera una resistencia para su implantación que no se distribuye de forma homogénea entre los profesionales implicados). Análisis de la resistencia al cambio y capacidad de Liderazgo (influencia que cada individuo tiene en el resto del grupo, es decir su capacidad de liderazgo. Debemos identificar a los individuos que, por su liderazgo y facilidad de aceptar el cambio, apoyaran la implantación del programa de Calidad, con ellos será más fácil convencer al resto de profesionales y aislar al grupo en teoría reducido, más líder y resistente).

Debemos valorar si contamos con el respaldo de la Dirección del Servicio de Prevención y los estamentos de Gestión Superiores.

Otro punto importantísimo es la formación e información a los profesionales del Servicio de Prevención.

Se tiene que crear un equipo de mejora estable y permanente que se puede denominar Comité de Mejora de la Calidad. Debe estar formado por profesionales motivadores y representativos de los estamentos, servicios etc.

Desde el principio debemos establecer las Normas de funcionamiento y Organización del programa de Calidad.

Antes de empezar debemos determinar los aspectos relevantes a analizar, para después comenzar con cosas simples y demostrar la utilidad del programa de Calidad, lo que tendrá un efecto motivador para el profesional.

No existen excusas para no empezar.

Es necesario revisar periódicamente el funcionamiento del programa.

2. ORGANIZACIÓN DEL PROGRAMA DE CALIDAD

Hay que definir las actividades, elementos estructurales y Normas de funcionamiento del programa de Calidad. Las actividades son de tres tipos:

Relacionadas con el ciclo de mejora: Basada en la identificación de problemas de calidad con el objetivo de solucionarlos y aprovechar las oportunidades de mejora descubiertas.

La monitorización: Basada en la medición periódica y sistemática de una serie de aspectos clave de indicadores de Calidad, con el objetivo de asegurar que se mantienen en niveles aceptables.

Diseño de la Calidad: Prevención de problemas mediante el diseño de procesos de manera que la Calidad sea inevitable.

El elemento estructural principal es el Comité de Mejora de la Calidad. Otros son el responsable del Programa de Calidad, el Secretario y los equipos de mejora.

El Comité de mejora de la Calidad se basa en el trabajo en equipo. Son necesarias reuniones periódicas, estructuradas y eficaces. ■

>> **Juan Carlos Vicente Pérez**
Responsable Provincial de Prevención
de Ibermutuamur en Murcia