

# PRINCIPALES RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO PARA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD EN EL INCA

**Oraima Marrero<sup>1</sup>, María del Carmen Perez<sup>1</sup>, Isabel Ayala<sup>2</sup>, Rita Sosa<sup>2</sup>**

- <sup>1.</sup> *Instituto Nacional de Ciencias Agrícolas (INCA), Carretera Tapaste km 3 ½, San José de las Lajas, La Habana, Cuba.*
- <sup>2.</sup> *Instituto de Investigaciones en Normalización (ININ), Calle Reina, numero 412 entre Gervasio y Escobar, Centro Habana, Ciudad de la Habana, Cuba.*  
*oraima@inca.edu.cu*

## **Resumen:**

El Instituto Nacional de Ciencias Agrícolas (INCA) perteneciente al Sistema de Ciencia e Innovación Tecnológica subordinado al Ministerio de Educación Superior (MES), se encamina a establecer su Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) según NC ISO 9001:2008, para los servicios de investigación científica e innovación tecnológica y postgrado, a ciclo completo, y para la producción y comercialización de biofertilizantes, productos bioactivos, variedades de especies vegetales y tecnología para uso agrícola.

Las actividades en esta entidad se realizan con profesionalidad, aunque se requieren algunos ajustes respecto a los requisitos de la NC ISO 9001: 2008 y la preparación de la documentación necesaria para su alineación a la misma, así como establecer algunas prácticas relacionadas con la gestión de la calidad que actualmente no existen en dicha organización.

## **Introducción:**

Cualquier entidad en la actualidad debe enfrentarse a un entorno institucional muy convulso. El trabajar por la excelencia genera un ambiente de competencia cada día más fuerte y la única vía para sobrevivir en ese medio, es concebir productos de mayor calidad. Existen diversos métodos para la implementación de los sistemas de gestión de la calidad y siempre se requiere usar herramientas propias, sin embargo, para poder ser aplicable es preciso tomar en cuenta el contexto laboral, sociocultural y político, ya que éstas dimensiones determinarán el enfoque gerencial para la calidad de la organización. La implementación de un excelente sistema de gestión calidad ayudará a la organización a cumplir con los requisitos de sus clientes en cuanto al producto y a la prestación del servicio que ofrece a sus clientes y generar en ellos satisfacción.

El presente trabajo es el resultado del diagnóstico para la Implementación del Sistema de Calidad, efectuado en el INCA con el objetivo de evaluar las prácticas de la calidad aplicadas por la organización en los servicios de investigación científica, postgrado y comercialización y compararlas con los requisitos establecidos en la norma NC ISO 9001:2008 "Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos".

## **Resultados y discusión:**

### **Ventajas de la implementación del SGC**

- Permite optimizar nuestros procesos, mediante el rediseño y mejoramiento continuo de los mismos.
- Ayuda a disponer de personal idóneo y perfectamente capacitado que satisface los requerimientos de nuestros asegurados, proveedores e intermediarios.

- Facilita el ordenamiento metódico y la planificación de todas nuestras actividades, lo que avala la detección y atención efectiva de las necesidades de nuestros clientes permitiendo eliminar las causas de potenciales problemas
- Todo lo anterior significa que podemos garantizar un servicio de alta calidad, oportuno, confiable y eficaz

El alcance del SGC del INCA esta diseñado para los servicios de investigación científica e innovación tecnológica y postgrado, a ciclo completo, y para la producción y comercialización de biofertilizantes, productos bioactivos, variedades de especies vegetales y tecnología para uso agrícola.

A partir del diagnóstico realizado se definió como fuerzas favorables y barreras las que se mencionan a continuación:

#### Fuerzas favorables:

- El interés y motivación de la alta dirección de la organización en implantar un SGC basado en la Norma NC ISO 9001: 2008.
- La Dirección gestiona a partir del establecimiento y cumplimiento por objetivos.
- La experiencia y elevado nivel de profesionalidad de los investigadores y especialistas que ejecutan los procesos fundamentales.

#### Barreras:

- El personal no posee formación respecto a los enfoques y requisitos establecidos en la norma NC-ISO 9001:2008 y en la norma NC-ISO/IEC 17025.
- Los laboratorios no cuentan con la infraestructura mínima requerida para garantizar los modelos de calidad y competencia exigidos internacionalmente.
- No están definidas las responsabilidades y autoridades con respecto al Sistema de Gestión de la Calidad.
- No están identificados todos los procesos necesarios para el SGC y sus interrelaciones.
- No se encuentran identificados todos los requisitos legales aplicables de los servicios y productos que se comercializan.

De este diagnóstico se derivó un plan de acción que, facilitará en la entidad la implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad conforme con los requisitos de la NC ISO 9001: 2008.

Este plan de acción se instrumentará en el periodo comprendido entre el 2010-2012 y consta de los siguientes componentes:

- Sistema de gestión de la calidad.
- Responsabilidad de la dirección.
- Gestión de los recursos.
- Realización de productos.
- Medición, análisis y mejora.

## **CONCLUSIONES**

- La experiencia existente en el INCA para gestionar los procesos fundamentales favorece y representa una importante ayuda para la implantación del SGC con un enfoque de proceso.
- Priorizar la implantación del enfoque de procesos.
- Constituir un grupo de trabajo que incluya a representantes de todas las direcciones para que se encarguen del diseño de un Sistema Gestión que integre los requisitos comunes de los sistemas que pretenden implantar.
- Elaborar e implantar los procedimientos generales del sistema: control de los documentos, el control de los registros, las auditorías internas, el control del producto no conforme, las acciones correctivas y las preventivas.

## **BIBLIOGRAFIA**

NC ISO 9000:2005 "Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario"

NC ISO 9001:2008 "Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos"

NC-ISO/ 17025:2006 "requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y de calibración"