

6

Planificación

para el sistema de
gestión de calidad

Claves para la ISO 9001-2015

BLOQUE 6:

Planificación para el sistema de gestión de la calidad

Esta es una sección completamente nueva y que reúne de manera unificada todos los requisitos a nivel de planificación en un Sistema de Gestión de la Calidad.

6.1 Acciones para tratar riesgos y oportunidades

6.1.1 Al planificar el sistema de gestión de la calidad, la organización debe considerar las cuestiones referidas en el apartado 4.1 y los requisitos referidos en el apartado 4.2, y determinar los riesgos y oportunidades que es necesario tratar con el fin de:

- a) asegurar que el sistema de gestión de la calidad pueda lograr sus resultados previstos;
- b) prevenir o reducir efectos indeseados;
- c) lograr la mejora continua.

6.1.2 La organización debe planificar:

- a) las acciones para tratar estos riesgos y oportunidades;
- b) la manera de:
 - 1) integrar e implementar las acciones en sus procesos del sistema de gestión de la calidad;
 - 2) evaluar la eficacia de estas acciones.

Las acciones tomadas para tratar los riesgos y oportunidades deben ser proporcionales al impacto potencial en la conformidad de los productos y los servicios.

NOTA: Las opciones para tratar los riesgos y oportunidades pueden incluir: evitar riesgos, asumir riesgos para perseguir una oportunidad, eliminar la fuente de riesgo, cambiar la probabilidad o las consecuencias, compartir el riesgo o mantener riesgos mediante decisiones informadas.

La nueva ISO 9001:2015 no exige un Sistema de Gestión de Riesgos, sino más bien, que la organización identifique los riesgos que puedan afectar al sistema de calidad y la conformidad del producto o servicio, de manera que el sistema se pueda planificar en base a esta información.

En otras palabras, lo que la norma exige es un enfoque del sistema de gestión basado en riesgos y no un sistema para gestionar riesgos.

Otro aspecto importante es que en la nueva versión de la norma se habla de oportunidades que

aparecen cuando nos enfrentamos a los riesgos. Es decir, cuando hablamos de riesgos, por lo general lo asociamos con algo negativo que debemos mitigar, eliminar, reducir su impacto, etc., pero también podemos tener oportunidades que queramos aumentar su impacto o posibilidad de ocurrencia, y estas oportunidades deben también ser identificadas en esta planificación. Por ello, la nueva versión de la norma trata los riesgos no sólo como amenazas sino también como posibles oportunidades.

Mediante la incorporación de este requisito se pretende hacer hincapié en la utilidad de un sistema de gestión de la calidad como herramienta preventiva que facilite la planificación a todos los niveles.



6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

6.2.1 La organización debe establecer los objetivos de la calidad en las funciones, niveles y procesos pertinentes.

Los objetivos de la calidad deben:

- a) Ser coherentes con la política de la calidad;

- b) Ser medibles;
- c) Tener en cuenta los requisitos aplicables;
- d) Ser pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente;
- e) Ser objeto de seguimiento;
- f) Ser comunicados;
- g) Ser actualizados, según sea apropiado.

La organización debe conservar información documentada sobre los objetivos de la calidad.

6.2.2 Cuando se hace la planificación para lograr sus objetivos de la calidad, la organización debe determinar:

- a) lo que se va a hacer;
- b) qué recursos se requerirán;
- c) quién será responsable;
- d) cuándo se finalizará;
- e) cómo se evaluarán los resultados.

Este punto contiene en esencia los mismos requisitos de la ISO 9001:2008 relacionados a los objetivos de la calidad. La única diferencia es que ahora se hace énfasis en la planificación como herramienta para garantizar la consecución de los objetivos. Es decir, ahora es necesario definir qué se va a hacer, qué se necesita, quién es el responsable, cuándo se completará y como se evaluarán los resultados.



6.3. Planificación de los recursos

Cuando la organización determine la necesidad de cambios en el sistema de gestión de la calidad (véase 4.4) el cambio se llevará a cabo de manera planificada y sistemática.

La organización debe considerar:

- a) el propósito del cambio y cualquiera de sus potenciales consecuencias;
- b) la integridad del sistema de gestión de la calidad;
- c) la disponibilidad de recursos;
- d) la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.

Esta sección es básicamente una ampliación del requisito 5.4.2 (b) de la ISO 9001:2008, con la diferencia de que ahora se hace más explícita la necesidad de planificar los cambios que ocurran en la organización, tomando en cuenta: las consecuencias de estos cambios, la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad, la disponibilidad de recursos y la asignación de responsabilidades.



Si quieres adaptar tu Sistema de Gestión de Calidad
a los requisitos ISO 9001:2015
escribe a info@cavala.es o llama ahora a **91 534 0407**