

# 9 Evaluación del desempeño

Claves para la ISO 9001-2015

## BLOQUE 9:

# Evaluación del desempeño

Viene a corresponder con el capítulo 8. Medición, análisis y mejora que incluye los apartados: 8.1. Generalidades, 8.2.1. Satisfacción del cliente, 8.2.2. Auditoría interna, 8.4. Análisis de datos y con el capítulo 5. Responsabilidad de la Dirección que incluye el apartado 5.6. Revisión por la dirección, de la norma ISO 9001:2008.

### 9.1 Seguimiento, medición, análisis y mejora

#### 9.1.1 Generalidades

La organización debe determinar:

- A qué es necesario hacer seguimiento y qué es necesario medir.
- Los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación, según sea aplicable, para asegurar resultados válidos.
- Cuándo se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición.
- Cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición.

La organización debe asegurarse de que las actividades de seguimiento y medición se implementan de acuerdo con los requisitos determinados y se debe conservar la información documentada como evidencia de los resultados.

La organización debe evaluar el desempeño de la calidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Para el cumplimiento de este requisito, desde CAVALA recomendamos documentar en el listado de indicadores sí se va a hacer seguimiento o medición del mismo, la periodicidad, los responsables, el método utilizado e indicar lo que se va a medir.

#### 9.1.2 Satisfacción del Cliente

La organización debe realizar el seguimiento de las percepciones del cliente del grado en que se cumplen los requisitos.

La organización debe obtener información relativa a los puntos de vista y opiniones del cliente sobre la organización y sus productos y servicios.

Deben determinarse los métodos para obtener y utilizar esta información.



Para el cumplimiento del nuevo requisito, desde CAVALA recomendamos ampliar la metodología que se ha utilizado hasta ahora (por ejemplo: datos indirectos y encuestas/cuestionarios) para medir la satisfacción del cliente y utilizar nuevas vías como pueden ser las redes sociales. Por ejemplo podemos lanzar preguntas sobre nuestro producto o servicio y recoger la información que nos dejen nuestros clientes y realizar un análisis teniendo en cuenta los comentarios que se hayan obtenido.

### 9.1.3 Análisis y Evaluación

La organización debe analizar y evaluar los datos y la información adecuados originados por el seguimiento, la medición y otras fuentes.

Los resultados del análisis y la evaluación deben utilizarse para:

- Demostrar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos.
- Evaluar y aumentar la satisfacción del cliente.

- Asegurarse de la conformidad y eficacia del sistema de gestión de calidad.
- Demostrar que lo planificado se ha implementado de forma exitosa.
- Evaluar el desempeño de los procesos.
- Evaluar el desempeño de los proveedores externos.
- Determinar la necesidad de oportunidades de mejorar dentro del sistema de gestión de la calidad.

Los resultados del análisis y la evaluación también se deben utilizar para proporcionar elementos de entrada a la revisión por la dirección.

Como novedad, este apartado de la norma incluye el ítem de “demostrar que lo planificado se ha implementado de forma exitosa” Para ello, desde CAVALA recomendamos analizar la eficacia de las acciones tomadas en el informe de revisión por la dirección.

## 9.2 Auditoría Interna

La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados, para proporcionar información acerca de si el sistema de gestión de calidad:

- Cumple:
  - Los propios requisitos de la organización para su sistema de gestión de la calidad.
  - Los requisitos de esta Norma Internacional/esta parte de la Norma ISO.
- Está implementado y mantenido eficazmente.

La organización debe:

- Planificar, establecer, implementar y mantener uno o varios programas de auditoría que incluyan la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes, que deben tener en consideración los objetivos de la calidad, la importancia de los procesos involucrados, la retroalimentación del cliente, los cambios que tengan un impacto en la organización y los resultados de las auditorías previas.
- Para cada auditoría, definir los criterios y el alcance de ésta.
- Seleccionar los auditores y llevar a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría.
- Asegurarse de que los resultados de las auditorías se informan a la dirección pertinente.
- Las correcciones y las acciones correctivas necesarias sin demora injustificada.
- Conservar la información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y los resultados de auditoría.

Como novedad este apartado incluye que “la información con los resultados de la auditoría deben ser comunicados a la Dirección”. Para cumplir con el nuevo requisito de este apartado de norma, desde CAVALA recomendamos dejar documentado que la Dirección ha recibido los resultados de la auditoría interna.



### 9.3 Revisión por la Dirección

La alta dirección debe revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas.

La revisión por la dirección debe planificarse y llevarse a cabo incluyendo consideraciones sobre:

- a) El estado de las acciones desde anteriores revisiones por la dirección.
- b) Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de calidad, incluyendo su dirección estratégica.
- c) La información sobre el desempeño de la calidad, incluidas las tendencias e indicadores relativos a:
  - 1) No conformidades y acciones correctivas;
  - 2) Seguimiento y resultado de las mediciones;
  - 3) Resultados de la auditoría.
  - 4) Satisfacción del cliente.
  - 5) Cuestiones relativas a los proveedores externos y a otras partes interesadas pertinentes.

- 6) Adecuación de los recursos requeridos para mantener un sistema de gestión de la calidad eficaz.
- 7) El desempeño del proceso y la conformidad de los productos y servicios.
- d) La eficacia de las acciones tomadas para tratar los riesgos y las oportunidades.
- e) Nuevas oportunidades de mejora continua potenciales.

Los elementos de salida de la revisión por la dirección deben incluir las decisiones y acciones relacionadas con:

- a) Las oportunidades de mejora continua.
- b) Cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de calidad, incluyendo las necesidades de recursos.

La organización debe conservar información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección.

Para cumplir con los nuevos requisitos de este apartado de norma, desde CAVALA recomendamos que el informe de revisión por la dirección incluya información sobre proveedores externos y partes interesadas haciendo uso del apartado de "Contexto de la Organización", además de incluir información de cómo la alta dirección ha hecho la asignación de los recursos para el mantenimiento del sistema de gestión.



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