

Planificación de la implementación del sistema de gestión de la calidad: Hoja de trabajo para identificar las necesidades

Al llenar esta hoja de trabajo, piense en cómo su organización implementará el sistema de gestión de la calidad y utilice este módulo y la *Guía práctica de la OMM* para formular preguntas e identificar posibles soluciones. La hoja de trabajo le pedirá que considere los siguientes aspectos para cada uno de los 12 pasos de implementación del sistema de gestión de la calidad:

- *Formación y educación:* Considere las necesidades de formación y educación de todos los integrantes del personal que deberán adquirir nuevas destrezas o cambiar su postura sobre la implementación del sistema de gestión de la calidad.
- *Información:* Considere las necesidades de información en términos de lo que usted desea saber sobre los requisitos de su organización, las mejores prácticas en organizaciones similares y los pasos de certificación, por ejemplo.
- *Recursos:* Considere las necesidades de recursos en términos de las funciones que el personal deberá desempeñar y el tiempo que necesitarán para hacerlo, el presupuesto que deberá asignarse a cada tarea y la posible necesidad de recursos externos, como los servicios de consultoría. ¿Qué recursos no relacionados con el personal (equipos, instalaciones y materiales) va a necesitar
- *Tareas:* Al considerar las necesidades en términos de tareas, consulte el apartado correspondiente en este módulo y la *Guía práctica de la OMM* para identificar aquellas tareas que podrían ser útiles u obligatorias para completar cada paso en su organización. ¿Quién llevará a cabo estas tareas?

Paso 1: Obtener la aprobación formal de la alta dirección

¿Cuenta con el pleno apoyo de la alta dirección? Si tiene dudas sobre su compromiso con el proyecto, ¿qué tipo de formación adicional sobre el sistema de gestión de la calidad debe organizar para la dirección? ¿Se ha realizado un análisis de costos y beneficios? ¿Responderá el director de calidad a los más altos niveles de la dirección?

Enumere cualquier tipo de formación, información, recursos o tareas que considere necesarios para asegurar la ejecución de este paso.

Formación y educación	
Información	
Recursos	
Tareas	

Paso 2: Elegir el director de calidad

¿Cómo se elegirá el director de calidad? ¿Cómo identificará los rasgos de fuerte capacidad de liderazgo, organización y comunicación para la gestión de la calidad? ¿Será el cargo de director de calidad suficientemente alto dentro de la organización? ¿Cómo asegurará el compromiso de ocupar el cargo hasta que finalice el proceso de implementación? Si usted es el director de calidad, ¿necesita formación o apoyo adicional?

Enumere cualquier tipo de formación, información, recursos o tareas que considere necesarios para asegurar la ejecución de este paso.

Formación y educación	
Información	
Recursos	
Tareas	

Paso 3: Conseguir la asistencia de una persona o entidad experta

Considere detenidamente si necesita obtener asistencia externa. ¿Sabe dónde obtenerla? ¿Puede encontrar a alguien que ha trabajado con organizaciones similares? ¿Va a querer que esta persona brinde servicios de formación para usted o su grupo?

Enumere cualquier tipo de formación, información, recursos o tareas que considere necesarios para asegurar la ejecución de este paso.

Formación y educación	
Información	
Recursos	
Tareas	

Paso 4: Brindar formación inicial sobre ISO 9001 al personal

¿Está usted u otra persona en la organización capacitado y dispuesto a impartir la instrucción necesaria? En caso contrario, ¿ha identificado un proveedor para dicha formación? ¿Quién necesitará formación? ¿Piensa incorporar la Sección 1 de este módulo al plan de formación? ¿Abarcará la instrucción todos los temas sugeridos?

Enumere cualquier tipo de formación, información, recursos o tareas que considere necesarios para asegurar la ejecución de este paso.

Formación y educación	
Información	
Recursos	
Tareas	

Paso 5: Llevar a cabo un análisis de deficiencias

¿Quién está a cargo de llevar a cabo el análisis de deficiencias? ¿Ha recibido esta persona la formación adecuada? ¿Ha formulado un plan para preparar el personal para el análisis de deficiencias? ¿Ha preparado la lista de los aspectos que el análisis debe examinar? ¿Utilizará los formularios incluidos en la *Guía práctica de la OMM*?

Enumere cualquier tipo de formación, información, recursos o tareas que considere necesarios para asegurar la ejecución de este paso.

Formación y educación	
Información	
Recursos	
Tareas	

Paso 6: Identificar procesos y desarrollar procedimientos

¿Qué proceso empleará para identificar todos los procesos generales y sus procedimientos constituyentes al elaborar la documentación? ¿Centrará la atención en lo que realmente se hace, consultando con el personal encargado? ¿Prefiere algún formato en particular para documentar los procesos? ¿Cómo encontrará el término medio entre la documentación adecuada de los procesos y un «exceso» de documentación?

Enumere cualquier tipo de formación, información, recursos o tareas que considere necesarios para asegurar la ejecución de este paso.

Formación y educación	
Información	
Recursos	
Tareas	

Paso 7: Crear las herramientas apropiadas para medir la satisfacción del cliente

¿Qué métodos empleará para obtener información sobre el grado de satisfacción del cliente? ¿A qué preguntas quiere dar respuesta? Si recurrirá a encuestas y cuestionarios, ¿cómo los distribuirá? ¿Quién revisará su claridad? ¿Piensa organizar reuniones de grupos de enfoque?

Enumere cualquier tipo de formación, información, recursos o tareas que considere necesarios para asegurar la ejecución de este paso.

Formación y educación	
Información	
Recursos	
Tareas	

Paso 8: Identificar y capacitar al empleado adecuado para asumir el rol de auditor interno

¿Cómo piensa elegir y capacitar al personal que realizará las auditorías internas? ¿Cómo transmitirá sus expectativas en cuanto a integridad, imparcialidad, celo profesional y confidencialidad?

Enumere cualquier tipo de formación, información, recursos o tareas que considere necesarios para asegurar la ejecución de este paso.

Formación y educación	
Información	
Recursos	
Tareas	

Paso 9: Llevar a cabo auditorías internas

¿Ha fijado un calendario para la primera auditoría interna y ha comunicado dicha información a todas las personas que se verán afectadas? ¿Ha definido el alcance de la auditoría? ¿Ha preparado todo el personal que participará en la auditoría explicándole claramente el proceso? ¿Ha preparado los documentos y formularios que se utilizarán en la auditoría?

Enumere cualquier tipo de formación, información, recursos o tareas que considere necesarios para asegurar la ejecución de este paso.

Formación y educación	
Información	
Recursos	
Tareas	

Paso 10: Realizar reuniones de revisión de la gestión de la calidad

¿Ha aprobado la alta dirección la celebración de reuniones regulares de revisión de la gestión de la calidad? ¿Participarán plenamente las personas interesadas en los niveles más altos de la organización? ¿Ha establecido las reglas básicas y el programa para las reuniones de revisión de la calidad? ¿Cuenta con suficiente documentación para apoyar la toma de decisiones en estas reuniones?

Enumere cualquier tipo de formación, información, recursos o tareas que considere necesarios para asegurar la ejecución de este paso.

Formación y educación	
Información	
Recursos	
Tareas	

Paso 11: Elegir la entidad que certificará el cumplimiento de la norma ISO

¿Comprende cabalmente la dirección los beneficios de obtener la certificación de cumplimiento de las normas ISO 9001? ¿Se ha comprometido la organización a obtener la certificación? ¿Qué criterios seguirá para determinar qué entidad de certificación está cualificada para certificar el cumplimiento de su organización?

Enumere cualquier tipo de formación, información, recursos o tareas que considere necesarios para asegurar la ejecución de este paso.

Formación y educación	
Información	
Recursos	
Tareas	

Paso 12: Prepararse para una auditoría externa

¿Ha logrado su organización ejecutar buenas auditorías internas? ¿Han reducido al mínimo la cantidad de asuntos de no conformidad identificados por las auditorías internas? ¿Ha identificado una organización cualificada para someter su organización a auditoría? ¿Cómo preparará al personal para el proceso de auditoría y el comportamiento correcto durante la auditoría? ¿Está preparada toda la documentación y lista para el auditor?

Enumere cualquier tipo de formación, información, recursos o tareas que considere necesarios para asegurar la ejecución de este paso.

Formación y educación	
Información	
Recursos	
Tareas	