

Introducción

Las herramientas, metodologías y enfoques para el desarrollo y la mejora de los sistemas de gestión de calidad (SGC), incluido el IATF 16949:2016, están basados en el ciclo PHVA, nombrado así por la acción que ocurre en cada una de sus etapas (planificar, hacer, verificar y actuar), mismo que se ha convertido en la piedra angular de la gestión de calidad.



A saber, la norma del SGC automotriz IATF 16949 describe el ciclo PHVA y su relación con las cláusulas de esta norma, por lo que es de suma importancia que los actores responsables del SGC comprendan el objetivo del ciclo PHVA en los procesos de calidad y de qué manera se integran. Por ende, en este tema conocerás la primera parte del ciclo PHVA (planificación), de la cual se hace mención en la Norma IATF 16949:2016 en los capítulos 4 (contexto organizacional), 5 (liderazgo) y 6 (planificación).



Explicación

5.1. Contexto de la organización

El desarrollo y la implementación de un SGC automotriz basado en IATF 16949 es una decisión estratégica para la organización, por tanto, para que sea efectivo se debe asegurar el completo entendimiento de los requerimientos del cliente. Además, es importante comprender que el pilar del IATF 16949:2016 es la Norma ISO 9001:2015, por lo que los capítulos asociados a la planificación se deberán tomar de ambas normas.

El primer capítulo está asociado con la planificación, es decir, con el contexto de la organización. Para esto, el capítulo cuatro de la Norma ISO 9001:2015 describe los requisitos del cliente y el entendimiento de factores internos y externos, como lo pueden ser las necesidades y expectativas de la organización, y de todas las partes interesadas que influyen en el desempeño de la organización y en el logro de sus objetivos. A este conjunto de factores se les llama **contexto de la organización**, el cual establece que la organización debe determinar su contexto en términos del sistema de administración de calidad (SPC Group, s.f.-a).

De acuerdo con el ISO 9001 (International Organization for Standardization, s.f.), la organización debe definir todos los elementos asociados al capítulo 4 (contexto de la organización) y considerar factores internos como la historia, los valores, la cultura organizacional, la experiencia y el conocimiento de las actividades que domina. De igual forma, se deben considerar los factores externos, tales como el entorno, la economía, la sociedad, las leyes y regulaciones, el desarrollo de las tecnologías, los competidores y las condiciones del mercado, ya que el conocimiento de todos los factores le permitirá a la organización minimizar sus riesgos y tomar decisiones oportunas.

Las normas del SGC ISO 9001:2015 e IATF 16949 hacen énfasis en el análisis de la organización y su contexto, para lo cual existen herramientas para la identificación y definición de los factores positivos y negativos. Algunos ejemplos de herramientas que pueden utilizarse son las investigaciones de mercado, el *benchmark*, el análisis FODA (fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas) y el análisis PESTEL. No obstante, si no existe un requerimiento por parte del cliente, la organización podrá determinar cuál herramienta de análisis utilizar (SPC Group, s.f.-a).



5.2. Liderazgo

El liderazgo es uno de los factores más importantes en el desarrollo de cualquier SGC, ya que se necesita del soporte de la alta dirección o del dueño o directivos, según aplique en la organización.

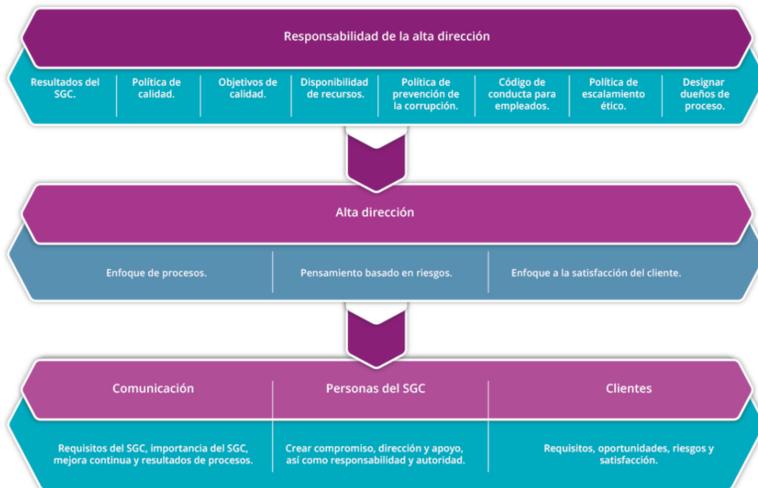


Asimismo, se requiere que la organización demuestre liderazgo y compromiso hacia el SGC, junto con la responsabilidad corporativa y la política de calidad. Por su parte, la alta dirección debe determinar los dueños de proceso con roles y responsabilidades, es decir, que los empleados son responsables de sus procesos y conocen lo que aportan con sus actividades al SGC, y el desempeño organizacional para el logro de los indicadores (SPC Group, s.f.-b).

De acuerdo con la Norma IATF 16949:2016, la alta dirección muestra liderazgo y compromiso a través de las siguientes prácticas: comprensión de los requisitos del cliente, identificación de responsables en el SGC, comunicación eficaz en la organización y partes interesadas, así como asumiendo responsabilidades sobre el desempeño del SGC. Por otro lado, la responsabilidad corporativa (en donde están involucrados los empleados y todas partes interesadas) requiere de la descripción e implementación de documentos clave en la organización, tales como:



A continuación, se presentan todos los requerimientos mencionados en la IATF 16949:2016 e ISO 9001:2015 para la correcta implementación del capítulo 5 sobre el tema de liderazgo (SPC Group, s.f.-b).



5.3. Planificación

Las normas ISO 9001:2015 e IATF 16949:2016 definen los requerimientos enfocados en la atención de los riesgos y las oportunidades, incluyendo las acciones preventivas, los planes de contingencia, los objetivos de calidad y los planes para alcanzarlos (Rodríguez, s.f.).



De acuerdo con las normas ISO 9001:2015 e IATF 16949 (International Automotive Task Force, s.f.; International Organization for Standardization, s.f.), al planificar el SGC, la organización debe determinar los riesgos y oportunidades para su implementación y cumplimiento, con el fin de:

1. Asegurar que el SGC logre los resultados esperados.
2. Aumentar los resultados deseables.
3. Prevenir o reducir efectos no deseados o fallas.
4. Evaluar la eficacia de las acciones tomadas ante efectos no deseados.
5. Incorporar las acciones correctivas en los procesos del SGC.
6. Lograr la mejora estructurada y sistémica.

Para concluir la etapa de planificación, la organización debe incluir un análisis de riesgos en donde se expongan las lecciones aprendidas de las no conformidades, las cuales pueden ser quejas, garantías, auditorías del producto, devoluciones, entre otros. De igual forma, deben incorporar las acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia (International Automotive Task Force, s.f.).



Según la Norma ISO 9001:2015, la organización debe desarrollar e implementar acciones para eliminar las causas de no conformidades que pudieran suceder en la organización, además de prevenir que sucedan. A saber, las acciones preventivas deben ser acorde con la severidad de las no conformidades (International Organization for Standardization, s.f.).

Sin embargo, en caso de que exista una situación de emergencia que ocasione la interrupción de la producción (y si los procesos de paro de la producción no fueron implementados), los planes de contingencia deben incluir disposiciones para validar que el producto manufacturado continúa cumpliendo con los requerimientos del cliente después de reiniciar la producción.

Entonces, al planificar cómo lograr sus objetivos de calidad, la organización debe determinar lo siguiente:



Estos objetivos deben tener una relación, siendo coherentes a su vez con las políticas de calidad; deben ser medibles, realizables, relevantes y que se les pueda dar seguimiento, por tanto, se deben poder comunicar y revisar en el momento correspondiente.

Por tanto, cuando la organización determine la necesidad de cambios en el SGC, estos se deberán llevar a cabo de manera planificada, por lo que la organización debe considerar elementos del propósito de los cambios, los objetivos del SGC, la disponibilidad de los recursos de apoyo en la organización y la asignación de responsabilidades y autoridades del SGC. Del mismo modo, la planificación se debe hacer de manera estructurada y sistémica, siempre tomando en cuenta los resultados que surjan de las evaluaciones del del SGC con el objetivo de realizar las modificaciones pertinentes y asegurar que se cumplan los plazos, y se logre la certificación en tiempo y forma (Rodríguez, s.f.).

Cierre



Desarrollar y mantener un SGC requiere de una correcta planificación, por tanto, se necesita definir el contexto de la organización, asignar roles y responsabilidades, así como demostrar liderazgo para establecer una política de calidad y objetivos bien definidos. Además, el SGC deberá permitir abordar los riesgos y oportunidades para proporcionar los recursos de manera eficaz y eficiente. Por ende, una vez que se contemplan todos estos conceptos en la organización, se puede comenzar a poner en práctica los planes

Es de suma importancia identificar cada etapa del ciclo PHVA dentro de la Norma IATF 16949:2016, así como los objetivos y metas que se desean alcanzar, ya que, si no se identifican de manera correcta en esta primera etapa, podría implicar dificultades en las fases posteriores, perjudicando el tiempo previsto para cada una de las etapas de auditoría o certificación.

Checkpoints

Asegúrate de:

- Conocer el ciclo del PHVA y su relación con los sistemas de gestión de calidad.
- Conocer el ciclo PHVA en las normas ISO 9001:2015 e IATF 16949:2016.
- Conocer las cláusulas de la IATF 16949:2016 relacionadas con el plan del ciclo PHVA.
- Comprender los requerimientos de la IATF 16949:2016 en relación con el contexto de la organización, liderazgo y planificación.

Referencias bibliográficas

- International Automotive Task Force. (s.f.). *IATF 16949:2016 Sanctioned Interpretations (SIs)*. Recuperado de <https://www.iatfglobaloversight.org/iatf-169492016/iatf-169492016-sis/>
- International Organization for Standardization. (s.f.). *ISO 9001:2015(es) Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos*. Recuperado de <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es>
- SPC Group. (s.f.-a). *IATF 16949 – Contexto de la organización*. Recuperado de <https://spcgroup.com.mx/iatf-16949-contexto-de-la-organizacion/>
- Rodríguez, J. (s.f.). *Las 7 cláusulas auditables de IATF 16949:2016*. Recuperado de <https://spcgroup.com.mx/auditoria-iatf-16949-2016/#:~:text=C%C3%A11usulas%20de%3A%20Planificaci%C3%B3n,y%20los%20planes%20para%20alcanzarlos>
- SPC Group. (s.f.-b). *Liderazgo IATF 16949*. Recuperado de <https://spcgroup.com.mx/liderazgo-iatf-16949/>

La obra presentada es propiedad de ENSEÑANZA E INVESTIGACIÓN SUPERIOR A.C. (UNIVERSIDAD TECMILENIO), protegida por la Ley Federal de Derecho de Autor; la alteración o deformación de una obra, así como su reproducción, exhibición o ejecución pública sin el consentimiento de su autor y titular de los derechos correspondientes es constitutivo de un delito tipificado en la Ley Federal de Derechos de Autor, así como en las Leyes Internacionales de Derecho de Autor.

El uso de imágenes, fragmentos de videos, fragmentos de eventos culturales, programas y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, es exclusivamente para fines educativos e informativos, y cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por UNIVERSIDAD TECMILENIO.

Queda prohibido copiar, reproducir, distribuir, publicar, transmitir, difundir, o en cualquier modo explotar cualquier parte de esta obra sin la autorización previa por escrito de UNIVERSIDAD TECMILENIO. Sin embargo, usted podrá bajar material a su computadora personal para uso exclusivamente personal o educacional y no comercial limitado a una copia por página. No se podrá remover o alterar de la copia ninguna leyenda de Derechos de Autor o la que manifieste la autoría del material.