

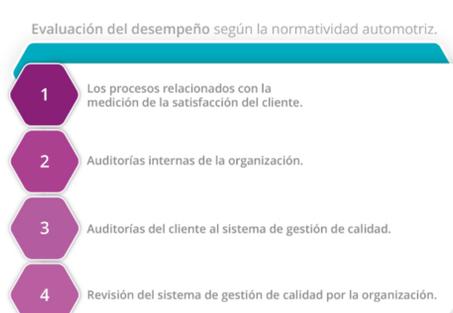
Introducción



Dentro del ciclo del PHVA, la tercera etapa de verificación se relaciona con el capítulo 9 de la Norma ISO 9001, el cual describe los procesos de evaluación del desempeño (Online Browsing Platform, s.f.).

De acuerdo con la norma, la organización debe establecer todos los requisitos necesarios para el seguimiento y la medición, así como para el análisis y la evaluación de los resultados, ya que esto permitirá alcanzar los resultados esperados en tiempo, con una adecuada identificación de todos los responsables involucrados en el proceso. Por esa razón, la etapa de verificación es muy relevante dentro del ciclo PHVA.

La evaluación del desempeño y la eficacia del SGC se realiza a través de un seguimiento permanente y periódico utilizando procesos establecidos por la normatividad automotriz (Online Browsing Platform, s.f.; International Automotive Task Force, s.f.).

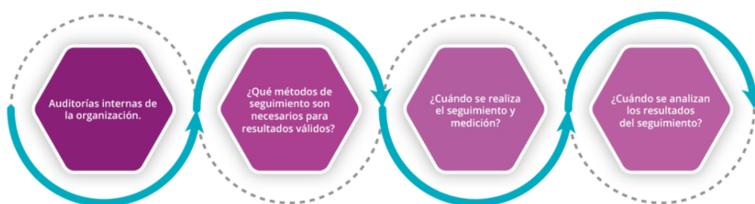


A saber, este capítulo describe los requerimientos necesarios para asegurar que el SGC se esté monitoreando adecuadamente, con el fin de tomar decisiones acertadamente y prever afectaciones al cliente final.

Explicación

7.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación

De acuerdo con las normas ISO 9001:2015 e IATF 16949:2016, para que una organización tenga mayor control de sus procedimientos, con miras hacia la mejora continua, se debe determinar un plan para el seguimiento y la evaluación (Online Browsing Platform, s.f.). Por tanto, para establecerlo se deben responder las siguientes preguntas:



Una vez realizado el desarrollo de las actividades de los procesos productivos del SGC se proporcionarán los resultados que servirán para comparar contra lo que se determinó en la planificación. A saber, esta comparación representa una verificación del estado actual de la organización encaminado al cumplimiento de los objetivos, por lo que se requiere dar un seguimiento adecuado, una medición confiable, un análisis profundo, así como una evaluación certera, misma que la organización debe determinar, siguiendo lo estipulado por la normatividad (Online Browsing Platform, s.f.; International Automotive Task Force, s.f.).



Según las normas ISO 9001:2015 e IATF 16949:2016, la organización debe realizar el seguimiento de lo que el cliente percibe como calidad, y del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas. De igual forma, es responsabilidad de la organización determinar los métodos para realizar el seguimiento y revisar la información, enfocado en la satisfacción del cliente.

Los resultados del análisis deben utilizarse para evaluar el cumplimiento de las características de los productos y servicios, la satisfacción del cliente, el desempeño del SGC, la eficacia de los planes y acciones tomadas y el desempeño de los proveedores en su cadena de suministro (Escuela Europea de Excelencia, s.f.), ya que el análisis adecuado de la información generada en el SGC permitirá ver resultados esperados, por lo que se podrá marcar la pauta para la mejora continua y objetivos que puedan ser superados en el futuro.

7.2. Auditoría interna

Las normas ISO 9001:2015 e IATF 16949:2016 establecen que la organización debe realizar auditorías internas en intervalos planificados para proporcionar información acerca del SGC. A saber, entre los posibles resultados de una auditoría interna se puede encontrar lo siguiente: conformidad con los requisitos de la organización, conformidad con los requisitos de las normas ISO 9001 e IATF 16496, y, por último, un resultado donde el SGC se implemente eficazmente.

Por su parte, la Norma IATF 16949:2016 describe los principales apartados y tipos de auditorías internas, por tanto, la organización debe desarrollar e implementar un programa de auditoría interna que contemple la totalidad del SGC, incluidas las auditorías al SGC, las auditorías a los procesos de fabricación y las auditorías del producto. El programa de auditoría debe estar enfocado en los riesgos, las tendencias del desempeño interno y externo, así como en la criticidad de los procesos.



Asimismo, las normas ISO 9001:2015 e IATF 16949:2016 mencionan que la frecuencia de las auditorías debe determinarse, revisarse y ajustarse con base en la ocurrencia de cambios en el proceso, de no conformidades internas y externas, así como de quejas de los clientes. La eficacia del programa de auditoría debe revisarse como parte de la revisión por la dirección, por lo que se debe realizar un monitoreo de este programa, realizando los ajustes necesarios (en caso de incumplimiento) (Trans-matic, 2018).



Como parte del programa de auditorías internas podemos encontrar las auditorías del SGC, en las cuales la organización debe auditar todos los procesos del sistema de gestión de la calidad en cada periodo de los tres años de certificación, por lo menos una vez al año. Esta evaluación se realiza utilizando el enfoque a procesos para verificar su conformidad, por lo que se requiere un muestreo en todos los procesos del SGC para verificar la implementación eficaz de los requisitos específicos de los clientes (Online Browsing Platform, s.f.; International Automotive Task Force, s.f.).

Por otro lado, hablando de periodicidad de la auditoría, la organización debe auditar todos los procesos de fabricación en cada periodo (de tres años) de la certificación del SGC para determinar su eficacia y eficiencia utilizando el enfoque específico del cliente que sea requerido para las auditorías del proceso de fabricación. Por tanto, cuando no sea definido por el cliente, la organización debe determinar el enfoque que será utilizado.

Asimismo, algunos clientes solicitan la implementación de auditorías por capas, las cuales aumentan la frecuencia de las auditorías, permitiéndole a los diferentes niveles de la organización el involucramiento en estos ejercicios. Entonces, como parte del plan de auditorías de procesos por capas, cada proceso de fabricación debe auditarse en todos los turnos donde es realizado, incluyendo una auditoría de la implementación eficaz del análisis de riesgos del proceso (como el PFMEA), el plan de control y los documentos asociados (Rodríguez, s.f.).

Por último, las normas ISO 9001:2015 e IATF 16949:2016 solicitan que, en las auditorías relacionadas con el producto, se utilice el enfoque específico solicitado por el cliente en las etapas apropiadas de producción o proyecto para la entrega, sin embargo, cuando no sea definido por el cliente, la organización debe definir los lineamientos que serán utilizados.

7.3. Revisión por la dirección

La revisión por la dirección es un proceso muy importante dentro de los SGC, hasta podría decirse que es la segunda parte relacionada con el liderazgo. Por ende, la revisión por la dirección debe planificarse y llevarse a cabo por lo menos una vez al mes, dando seguimiento a los indicadores clave del SGC.



Del mismo modo, la dirección tiene que revisar el SGC de la organización, ya que se tiene que asegurar la idoneidad, la implementación, la modificación, la eficiencia y la alineación continua con la dirección estratégica de la empresa. Esto significa que los resultados siguen siendo prioridad para la organización y que los miembros de la misma están involucrados (Escuela Europea de Excelencia, s.f.).

Conforme a las normas ISO 9001:2015 e IATF 16949, la revisión por la dirección tiene que planificarse y realizarse, incluyendo las siguientes condiciones:



La revisión por la dirección del SGC es una herramienta que asegura el involucramiento, la adecuación, la verificación y la eficiencia de la implementación del SGC. A saber, la etapa de la verificación es clave para todo tipo de organización, pero no solo la que busca la certificación en la Norma IATF 16949:2016, sino también para las que buscan mantenerlo, ya que la verificación efectiva hará mucho más sencilla esta tarea, previniendo eventos que pudieran afectar al SGC y a la confianza del cliente.

Cierre



En conclusión, la verificación del SGC está asociada con el capítulo 9, referente a la evaluación del desempeño, el cual nos describe los requisitos para evaluar el SGC, sus resultados y cómo impactan en la satisfacción del cliente.

De igual forma, debemos tener evaluaciones de soporte (como la de producto y proceso), ya que nos ayudarán a tomar acciones basadas en los hallazgos que se detecten de manera periódica; los mecanismos de evaluación igual deben revisarse basados en sus resultados y en la solución de los problemas (Escuela Europea de Excelencia, s.f.).

Por su parte, en el capítulo 9 de la Norma ISO 9001 se hace hincapié en que la alta dirección participe continuamente en la revisión y verificación de los resultados, puesto que esto les servirá a los miembros de la organización para recibir una retroalimentación oportuna, así como para tomar las acciones necesarias para la mejora continua, o bien, para corregir lo que sea necesario y alcanzar los objetivos del cliente final.

Aunque puede ser difícil para los miembros de una organización recibir una retroalimentación continua, debemos permear a todo el equipo sobre la misión en común, la cual es mantener satisfecho al cliente y tener más oportunidades de negocio que mantengan la sostenibilidad en la organización.

Checkpoints

Asegúrate de:

- Conocer el ciclo del PHVA y su relación con los sistemas de gestión de calidad.
- Conocer el ciclo PHVA en la Norma IATF 16949:2016.
- Conocer las cláusulas de la IATF 16949:2016 relacionadas con el elemento de verificar (check) del ciclo PHVA.
- Comprender los requerimientos de la IATF 16949 en relación con la evaluación del desempeño.

Referencias bibliográficas

- Escuela Europea de Excelencia. (s.f.). 9.3 Revisión por la dirección. Recuperado de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/9-3-revision-por-la-direccion/>
- International Automotive Task Force. (s.f.). IATF 16949:2016 Sanctioned Interpretations (SIs). Recuperado de <https://www.iatfglobaloversight.org/iatf-169492016/iatf-169492016-sis/>
- Online Browsing Platform. (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>
- Rodríguez, J. (s.f.). CQI-8 Layered Process Audits Guideline – LPA (Guía de auditoría de proceso por capas o niveles). Recuperado de <https://spcgroup.com.mx/cqi-8-layered-process-audits-guideline-lpa/>
- Trans-matic. (2018). MANUAL DE CALIDAD IATF 16949. Recuperado de <https://www.transmatic.com/wp-content/uploads/2018/10/MC-01-Rev-11-Manual-de-Calidad.pdf>

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 dónde. No se podrá remover o alterar de la copia ninguna leyenda de Derechos de Autor o la que manifieste la autoría del material.