

Plan de Calidad e Indicadores de Gestión

El plan de calidad está establecido en la normativa ISO 9001 sobre la Gestión de la Calidad, ahí se define al Plan de Calidad como un documento a través del que se detalla cómo debe ser el proceso que garantice la calidad de los proyectos, productos o procesos. En dicho plan se deben considerar las interrogantes a responder como lo son ¿Qué acciones se deben llevar a cabo? ¿Qué recursos serán necesarios? ¿Quiénes serán los encargados de aplicar el plan?

El plan de calidad debe estar diseñado con determinadas características, para esto ISO creo una norma, la ISO 10005:2005 donde está contenido todo lo referente a diseñar, revisar y aplicación de un plan de calidad.

Las etapas que componen el plan de calidad son las siguientes:

- Identificar la necesidad de contar con un plan de calidad en la organización. Lo primero es identificar si realmente existe la necesidad de contar con un plan de calidad y responder a la interrogante de ¿Por qué?

Los planes de calidad ayudan a las organizaciones que requieren demostrar a terceros cómo se desarrolla en la empresa la gestión de la calidad, o bien aquellas organizaciones que requieren verificar que efectivamente se cumple con los requisitos establecidos. También un plan de calidad puede ser un instrumento de evaluación.

- Identificación de las entradas para el plan de la calidad. Cuando en la organización se ha detectado la necesidad de contar con un plan de calidad, se procede a identificar las entradas para la programación del plan, es momento de definir los requisitos necesarios para la elaboración del mismo, contemplando la legislación legal, los requerimientos de los clientes, proveedores y demás partes de interés, conocer con cuales recursos dispone, así como si existen otros planes relativos.

- Definir el alcance del plan de calidad. Se debe realizar una proyección del alcance que tendrá el plan, de esta manera se podrá definir si está dirigido a cierto proyecto o proceso.

- Preparación del plan de calidad. Se requiere una persona que estará al mando del proyecto, una persona que lleve la tarea de la coordinación y elaboración del plan. Para que esto pueda funcionar es fundamental contar con un equipo de trabajo que colabore con él.

En primer lugar se determinará quién será la persona al frente del proyecto, así como reunir al equipo.

La segunda tarea será recopilar la información necesaria para describir el plan, dicha información está contenida normalmente en la documentación del sistema de calidad.

Se debe cuidar que el contenido del plan tenga coherencia con el alcance, con las especificaciones o requerimientos de las partes interesadas y con las características de la organización, y si hubiera otros planes, este debe ser compatible.

- Contenido del plan de la calidad. Se debe realizar el plan por escrito, este debe contener ciertos datos para el desarrollo del plan. En general el plan deberá contener lo siguiente:

Plan de Calidad e Indicadores de Gestión

1. El alcance del plan.
 2. Los elementos de entrada.
 3. Los objetivos que se pretenden con el plan.
 4. La responsabilidad de la dirección.
 5. Cómo se llevará a cabo el control de los documentos, datos y del registro.
 6. La descripción de los recursos necesarios.
 7. Qué requisitos son necesarios.
 8. Cómo se llevará a cabo la comunicación tanto interna como externa.
 9. Aspectos relevantes sobre el diseño y desarrollo del plan, relativos al control de cambios o su implementación.
 10. Especificar los requisitos y métodos que se utilizarán para el control y preservación del producto.
 11. Describir los procesos de control, seguimiento y medición que se pondrán en marcha.
 12. Aclarar si se llevarán a cabo auditorías y describir cómo serán y cuándo tendrán lugar.
- Revisión, aceptación e implementación del plan de la calidad. La última fase o etapa en la elaboración del plan de calidad, será la revisión del mismo y su aprobación final. Tras esta etapa, el plan podrá comenzar a implementarse en la organización.

Referencias:

ISOTools. (2015) Fases para la Elaboración del Plan de Calidad de un Proyecto. Recuperado el día 19 de mayo de 2016. A partir de <https://www.isotools.org/2015/04/16/fases-para-la-elaboracion-del-plan-de-calidad-de-un-proyecto/>