



## **Planes de Calidad Versus Planificación de la Calidad**

Muchas empresas se han planteado el problema de no tener claro como diferenciar entre lo que es un Plan de Calidad y lo que es la Planificación de la Calidad. La serie de normas ISO 9000: 2000 buscar dar mayor claridad en su definición, no obstante que esto ya se había planteado en la guía ISO 10005: 95.

### **Planes de Calidad Versus Planeación de la Calidad**

El concepto de planificación de la calidad se aplica a toda la organización y es fundamental cuando ésta ha establecido un sistema de gestión de calidad. La Planificación de la calidad es necesaria para una correcta identificación de los objetivos de calidad de la organización, y la forma en como se lograrán esos objetivos. El objetivo es el que y la forma es el como. Este último equivale a las iniciativas que se proponen en la metodología del Balanced Scorecard, en otras metodologías se conocen como planes de acción, programas o proyectos. La planificación de la calidad también puede ayudar en el cómo medir los productos y procesos. De esa planificación de la calidad se podrían derivar una serie de planes de calidad, principalmente cuando se refieren a un producto específico, proyecto, un proceso o contrato.

En ISO se ha buscado aclarar la definición de lo que es la Planificación de la calidad y su relación con el Plan de Calidad y los Objetivos de Calidad, y en algunas guías y notas establece que cuando una empresa no cuenta con una certificación ISO de su sistema de calidad, lo pueden hacer por medio de un plan de calidad a efectos de demostrar a sus clientes la forma en como gestiona la calidad.

En la versión del 1995 de la ISO 1005, se brindaban algunos ejemplos de los formatos de planes de calidad. La nueva versión de esta norma, refleja muchos de los conceptos de la ISO 9000 del 2000, y aclara que un plan de calidad, es un documento que especifica cuales procesos, procedimientos y recursos asociados debe ser aplicados por quien y cuando para cumplir con los requisitos de un proyecto especificado, un producto, un proceso o un contrato. El Plan de calidad generalmente hace referencia a parte del manual de calidad o a los procedimientos documentados, a los procesos de gestión de la calidad y a los procesos de realización de productos.

En la nota 3 de la nueva norma se mantiene que un plan de calidad, es generalmente uno de los resultados de la planificación de la calidad y que la Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad, aplica al modelo como un todo. Los planes de calidad aplican según los requerimientos del cliente por medio de la realización del producto y del producto en si para satisfacer a ese cliente.



Si es importante destacar que la nueva norma ISO 1005, aclara que no pretende que sea utilizada para la planificación de un sistema de gestión de la calidad, sino únicamente a los planes de calidad

Los planes *calidad* se establecen con base en los objetivos del producto, conjuntamente con *los objetivos* relacionados *con el cliente* y los organizacionales. El término “plan de calidad” es particularmente aplicable donde hay una relación única entre proveedor y cliente con relación a un producto particular. Este ayuda a los proveedores a desarrollar e implementar los planes, y a sus clientes a evaluar y dar seguimiento. Generalmente se utilizan en contratos de la industria de la construcción, así como para la subcontratación de servicios

El plan de calidad en ISO 9000:2000, 3.7.5 dice que es el documento que especifica cuáles procedimientos y recursos asociados serán aplicados por quién y cuando a un proyecto específico, producto, el proceso o contrato. Un plan de calidad es generalmente uno de los resultados de la planificación de la calidad, y a menudo hace referencia a partes de manual de calidad, según se especifica en las notas 2 y 3.

### **Planificación de la Calidad**

En la norma ISO 9001: 2000 se señalan una serie de cláusulas en donde es aplicable el término de la planificación:

La planificación: 5.4

- Los objetivos de Calidad: 5.4.1
  - Planificación del sistema de gestión de la calidad: 5.4.2
  - Para cumplir los requisitos dados en 4.1 y
  - ¿Cómo transmitir la planificación del sistema de gestión de calidad a fin de cumplir con dichos requisitos ?

Para cumplir el requisito de objetivos de calidad

- Hay dos objetivos de calidad: Los objetivos de calidad: 5.4.1 y la planificación de realización del producto: 7.1 a)
- ¿ Cómo transmitir la planificación del sistema de gestión de calidad para cumplir los objetivos de calidad?

### **¿Qué es planificación del sistema de gestión de la calidad?**

Con referencia a la planificación de la calidad se establece en ISO 9000:2000, 3.2.9, como la parte de gestión de la calidad que se enfoca para establecer objetivos de calidad y especificar procesos operacionales necesarios y recursos relacionados para cumplir a cabalidad los objetivos de calidad.



Dentro del propósito de la planificación de la calidad se establecen los siguientes puntos:

- establecer un sistema de gestión de calidad
- documentar un sistema de gestión de calidad
- implementar un sistema de gestión de calidad
- mantener un sistema de gestión de calidad
- continuamente mejorar efectividad de sistema de gestión de calidad
  - 4.1a) identificar los procesos
  - 4.1a) identificar aplicación de proceso
  - 4.1b) determinar la secuencia de procesos
  - 4.1b) determinar la interacción de procesos
  - 4.1c) para determinar criterios y métodos
  - 4.1d) asegurar la disponibilidad de recursos y la información
  - 4.1e) para monitorear, medir y analizar procesos
  - 4.1f) implementar acciones
- Gestionar procesos
- asegurar control de subcontratistas
- identificar control de procesos subcontratados

### **Definir responsables**

Es necesario definir los responsables por los objetivos de calidad

- ¿Quién es la persona clave responsable por lograr los objetivos de calidad? Definir el papel de los siguientes empleados: Alta dirección, gerentes, supervisores, personal administrativo, El operario
- ¿Qué métodos son utilizados en la implementación de los objetivos de calidad?
  - Qué métodos
  - Qué materiales
  - Qué máquina o equipo
  - Qué empleados
  - Qué presupuesto
- ¿Qué programa debería aplicarse a la implementación de los objetivos de calidad?

Para mayor información puede contactar su ente de normalización local o referirse a las normas ISO 9000:2000 sobre Vocabulario, ISO 9001:2000 Requerimientos de un Sistema de Gestión de la Calidad e ISO 10005, Guía para los Planes de Calidad o bien solicite información a [kaizen@grupokaizen.com](mailto:kaizen@grupokaizen.com) o por medio de nuestra pagina [www.grupokaizen.com](http://www.grupokaizen.com)