

RESUMEN TFG

Estudio de caso: adaptación del Sistema de Gestión de Calidad de una almazara a la versión de 2015 de la Norma ISO 9001

En este TFG se realiza un estudio de caso, consistente en adaptar el Sistema de Gestión de Calidad previamente existente en una almazara, acorde con la norma ISO 9001: 2008, a los requisitos exigidos por la nueva versión de dicha norma, la del 2015. Una particularidad de este trabajo es que la mayor parte se realizó aprovechando la estancia del alumno autor del mismo durante sus prácticas externas curriculares en la citada almazara, colaborando activamente en el proceso de adaptación y redacción del nuevo Sistema de Gestión de la Calidad, con la ayuda y supervisión de su tutor.

En primer lugar, se realizó una evaluación por metodología de análisis GAP (*gap analysis*), que determinó aquellos apartados en que los que el sistema de calidad existente debía acometer más cambios. Se encontró que los cambios se concentraban en los capítulos 4, en primer lugar, y luego en los capítulos 5 y 6, según la numeración de capítulos de la Estructura de Alto nivel, que adopta por primera vez la ISO 9001 en su versión de 2015. Los cambios en los demás capítulos fueron, por el contrario, menores.

Tras este análisis, se procedió a la adecuación del Sistema de Gestión de Calidad de la almazara a los nuevos requisitos de la norma. Especialmente novedoso fue todo lo relativo al análisis de contexto, en el que se hizo uso de una metodología PESTEL, en la que se analizaron los factores políticos, económicos, sociales, tecnológicos, medioambientales (*environment*) y legales que podían afectar al Sistema de Gestión de la Calidad.

En cuanto a la otra gran novedad con respecto a la versión 2008, la gestión de Riesgos y Oportunidades, se llevó a cabo principalmente haciendo uso de análisis DAFO.

Todo ello dio lugar a la redacción de nuevos documentos y registros, la mayor parte de los cuales se recogen en los Anexos del presente trabajo.

Para finalizar, las principales conclusiones del trabajo fueron las siguientes:

1. Las diferencias entre los requisitos de un sistema basado en la ISO 9001:2008 y otro basado en la ISO 9001:2015, no son muchas, y se concentran en los capítulos 4 (Contexto de la organización, que es totalmente nuevo en la norma), y también en los capítulos 5

(Liderazgo) y 6 (Planificación). En los demás capítulos (7 al 10), los cambios son muy escasos, comparativamente.

2. En los capítulos 4, 5 y 6, se hace necesaria la elaboración de nuevos registros inexistentes en la ISO 9001:2008, para determinar cuáles son las partes interesadas en el Sistema de Gestión de la Calidad, las necesidades y expectativas de éstas, el análisis del contexto de la organización, o la gestión de riesgos y oportunidades.

3. Para elaborar los anteriores registros, se ha recurrido al apoyo de metodologías como el análisis DAFO o el análisis PESTEL, que han demostrado ser de gran ayuda.

4. El uso del análisis GAP es de gran ayuda a la hora de establecer un diagnóstico previo del Sistema de Gestión de Calidad preexistente, y para poder acometer así los cambios que lo adecúen a los requisitos de la nueva norma.

5. A petición de la organización, no se ha procedido a una mayor simplificación de la documentación existente, pero había campo para haberlo hecho. Para ello, se podía haber eliminado el Manual de Calidad, o eliminado alguno de los procedimientos existentes.

6. Por el contrario, y sin ser un requisito de la nueva versión, se ha procedido a optimizar el mapa de procesos de la organización, y a elaborar un nuevo cuadro de indicadores de calidad conforme a los nuevos procesos establecidos.