

## Vida jurídica

### Gestión

#### EL PROBLEMA

# La ISO 9001, ¿una oportunidad?

La reducción de los requisitos de la futura norma permite estructurar de manera más flexible el sistema de gestión de calidad

Soy el gerente de una asesoría que ofrece servicios de consultoría y de gestión fiscal y laboral a las empresas, situada en Madrid, con tres delegaciones y un equipo de casi 50 profesionales. Los socios de la firma siempre le han dado una gran importancia a la calidad, y por ese motivo hace más de 10 años decidieron certificarse bajo un modelo ISO 9001 su sistema de gestión de calidad. Desde en-

tonces, año tras años venimos renovando nuestro certificado y no dejamos de introducir mejoras en nuestro sistema.

Soy conocedor de que se acaba de publicar la nueva versión de la norma ISO de sistemas de gestión de la calidad (ISO 9001:2015), que sustituirá a la que está actualmente en vigor (ISO 9001:2008). Esto, a efectos prácticos, ¿qué implicará?, ¿qué novedades y cambios se introducen?¿

#### LA RESPUESTA

Las organizaciones dispondrán de tres años a partir de la fecha de publicación de la nueva versión para renovar la certificación de acuerdo con los nuevos requisitos de la norma. Según el calendario previsto, en marzo de 2017 las nuevas certificaciones ya se harán bajo la ISO 9001:2015. Por ello, los despachos profesionales que hayan implementado un sistema de gestión de la calidad deberían valorar cuál es el mejor momento para adaptarse a la nueva versión, especialmente aquellos que tienen que renovar su certificación a partir de este mes.

A fin de que los despachos puedan planificar adecuadamente la reorganización de su sistema de gestión de la calidad, presentamos muy esquemáticamente los cambios principales que se producirán con la nueva versión de la norma ISO 9001. Un aspecto fundamental de la ISO 9001:2015 es que los requisi-

tos a cumplir se hacen más genéricos con el propósito de aligerar la carga administrativa del sistema.

Se introduce el concepto de "productos y servicios" y el capítulo de realización del producto es sustituido por el de operación. Este, más fácilmente adaptable a empresas de servicios. Aunque el cliente sigue siendo el foco principal, se plantea una visión más global del sistema de gestión de la calidad y se introduce el concepto de "parte interesada". Se deberá determinar qué partes interesadas son relevantes y cuáles son sus requisitos. Se especifican los requisitos para adoptar el enfoque basado en procesos. Ahora se deberán determinar los procesos necesarios para el sistema de calidad y cómo se aplican en toda la organización

No se exige designar un representante de la dirección como responsable del sistema. Se añade un apartado

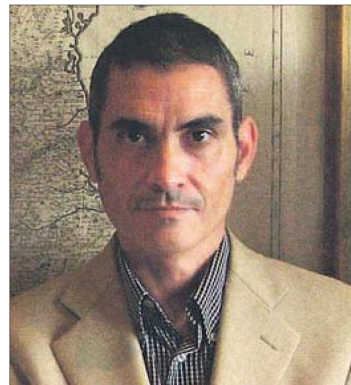
sobre las acciones para abordar riesgos y oportunidades ya que la nueva versión de la norma busca potenciar el carácter preventivo del sistema de gestión de la calidad.

Se introduce un apartado sobre conocimiento organizativo en el que se indica que hay que determinar, mantener y hacer disponible el conocimiento necesario. Se modifican los requisitos de la documentación con la introducción del concepto de "información documentada". Esta novedad comporta cambios, ya que no se exige mantener un manual de la calidad ni procedimientos documentados y, además, se suprime la diferencia entre documento y registro. Se mantiene el término acción correctiva, ligado al tratamiento de las no conformidades, pero ya no figura el de acción preventiva.

Amado Consultores



Víctor Riera Pastor (Riera Consulting).



José Alberto Alonso (Ebla Gestió Documental).



Nuria Santandreu (Audipasa).

#### LAS EXPERIENCIAS

● "En los tiempos que vivimos, los profesionales necesitamos incorporar en nuestra organización elementos de diferenciación. En este sentido, la implantación de un sistema de calidad acreditado por la norma ISO puede ser valorado por nuestros clientes de manera positiva, en términos de confianza, fiabilidad y calidad en la prestación de nuestros servicios".

**Víctor Riera Pastor**  
Socio director de Riera Consulting  
Abogados / Asesores Fiscales

● "El hecho de implantar un sistema de gestión de la calidad según la norma ISO 9001, ya desde la versión del año 2000, suponía un claro impulso para mejorar la prestación de los servicios del despacho profesional. Ahora, con la versión más reciente, publicada en septiembre de 2015, se potencia la calidad como un factor estratégico de éxito. Para ello, se orienta aún más a la obtención de resultados y se reducen los formalismos y los requisitos prescriptivos (importa más el qué que el cómo). Asimismo, se introducen algunos aspectos nuevos, como la comprensión del contexto organizativo, el enfoque basado en el riesgo como parte de la gestión por procesos o la gestión del conocimiento como un activo, que introducen una visión más actual de la gestión y que, entendemos, son de especial relevancia para el sector de los despachos profesionales".

**José Alberto Alonso**  
Director de Ebla Gestió Documental

"Estamos convencidos de que la gestión de la calidad en los despachos profesionales no solo mejora la imagen de la empresa por facilitar la consecución en plazos de entrega, optimización de costes materiales y humanos, aspectos estos esenciales, sino que permite a la organización generar una confianza que fideliza clientes y permite ganar cuota de mercado. Además de los anteriores beneficios, una empresa con un sistema de gestión de calidad lo que consigue es proyectar todos los procedimientos internos reduciendo al mínimo el riesgo de incumplimiento con el cliente y facilitando la consecución de los objetivos de la organización".

**Nuria Santandreu**  
Directora de Audipasa

tratamiento leal de los datos personales obliga a una Administración pública a informar a los interesados de que sus datos van a ser transmitidos a otra Administración pública para su tratamiento por esta, en su calidad de destinataria de los datos.

La Directiva sobre Tratamiento de Datos Personales exige, expresamente, que cualquier posible limitación a la obligación de información se adopte mediante medidas legales. Por lo que respecta al



ulterior tratamiento de los datos transmitidos, la directiva dispone que su responsable debe comunicar a los interesados su propia identidad, los fines de ese tratamiento y cualquier otra información necesaria

para garantizar un tratamiento leal de los datos. Entre esa información adicional se incluyen las categorías de datos de que se trate y la existencia de derechos de acceso y de rectificación.

El Tribunal de Justicia concluye que el Derecho de la Unión se opone a que dos Administraciones públicas de un Estado miembro se transmitan y traten datos personales sin que los interesados hayan sido previa-

mente informados de ello (TOL5.493.775).

#### ES ABUSIVA LA CLÁUSULA TIPO QUE OBLIGUE EN UN CONTRATO LABORAL A FACILITAR EL TELÉFONO MÓVIL O CORREO ELECTRÓNICO DEL TRABAJADOR

● Una sentencia de la Sala de lo Social del Tribunal Supremo, de 21 de septiembre de 2015, considera nula por abusiva la cláusula en el contrato de trabajo que establezca la obligatoriedad por el trabajador de

facilitar a la empresa su número de teléfono móvil o correo electrónico.

El Tribunal Supremo admite que, voluntariamente, puedan ponerse aquellos datos a disposición de la empresa e incluso que "pudiera resultar deseable, dados los actuales tiempos de progresiva pujanza telemática en todos los ámbitos". Pero se opone a que en el contrato de trabajo se haga constar mediante cláusula/tipo que el trabajador presta su "voluntario" consentimiento a aportar los referidos datos

personales, siendo así que el trabajador es la parte más débil del contrato y que al ser incluida por la empresa en el momento de acceso a un bien escaso como es el empleo puede entenderse que su consentimiento sobre tal extremo no es por completo libre y voluntario, por lo que tal cláusula es nula por atentar contra un derecho fundamental y "debe excluirse de los contratos de trabajo" (TOL5.507.860).

MÁS INFORMACIÓN EN [www.tirantonline.com](http://www.tirantonline.com)