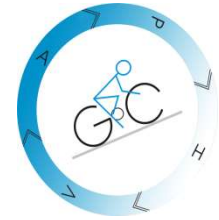




UNIVERSIDAD  
DE LA REPUBLICA  
URUGUAY



# Las Normas ISO 9001:2015 – Requisitos

## Cap. 5 Liderazgo

GESTIÓN DE CALIDAD

FACULTAD DE INGENIERÍA – I.I.M.P.I.

# Contenido de la presentación:

**5.1 Liderazgo y compromiso**

**5.2 Política**

**5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización**

# 5.1 Liderazgo y compromiso

Si bien puede designar quién/es se ocupan de las funciones indicadas en la norma, la alta dirección asume un **rol activo** y comprometido con el sistema de gestión.



## 5.1.1 Generalidades

El liderazgo es uno de los principios de la gestión de la calidad determinados en la Norma ISO 9000.

La Norma establece que la alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad

## Algunas acciones que se pueden tomar para cumplir este requisito son (en el manual de curso hay más):

---

Desarrollar y promover el enfoque al cliente (cap. 5.1.2).

---

Asegurarse que se asignen, comuniquen y entiendan las responsabilidades y autoridades (cap. 5.3).

---

Participación activa en la revisión del sistema de gestión de la calidad.

---

En el establecimiento, implementación y mantenimiento de la política de calidad (cap. 5.2.1).

---

Fomentar un compromiso con la calidad en toda la organización.

---

Asegurarse de que los líderes en todos los niveles son ejemplos positivos para el personal.

---

Proporcionar a las personas los recursos, la formación y la autoridad requerida para actuar con responsabilidad.

---

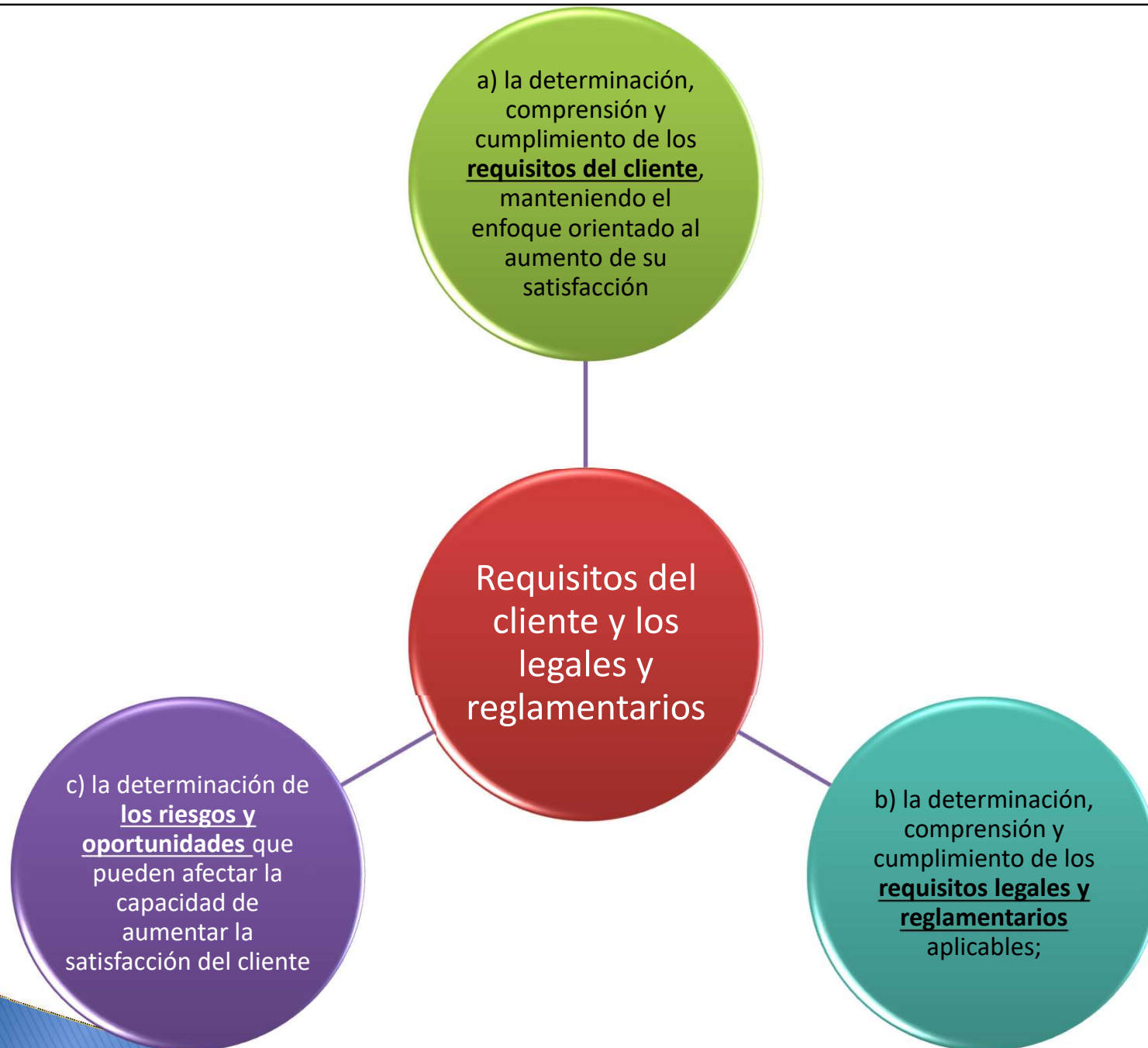
Una forma de demostrar su compromiso es **asegurando la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de negocio de la organización**. Es decir, que debe procurar que el sistema de gestión de calidad no sea un elemento independiente, sino que esté integrado a las operaciones de los procesos.

- *Por negocio, se debe interpretar aquellas actividades que son esenciales para la existencia de la organización (tanto si es pública, privada, con o sin fines de lucro).*

## 5.1.2 Enfoque al cliente

El concepto de Enfoque al Cliente forma parte de los principios de gestión de calidad mencionados en la Norma ISO 9000. Allí se indica que “la atención principal de la gestión de la calidad es cumplir los requisitos del cliente y esforzarse en exceder las expectativas del cliente”.







## Acciones que se pueden tomar para implementar la determinación y cumplimiento de los requisitos del cliente

---

Reconocer a los clientes directos e indirectos como aquellos que reciben valor de la organización.

---

Entender las necesidades y expectativas actuales y futuras de los clientes.

---

Relacionar los objetivos de la organización con las necesidades y expectativas del cliente.

---

Comunicar las necesidades y expectativas del cliente a través de la organización.

---

Medir y realizar el seguimiento de la satisfacción del cliente y tomar las acciones adecuadas.

---

Determinar y tomar las acciones sobre las necesidades y expectativas de las partes interesadas que puedan afectar a la satisfacción del cliente.

---

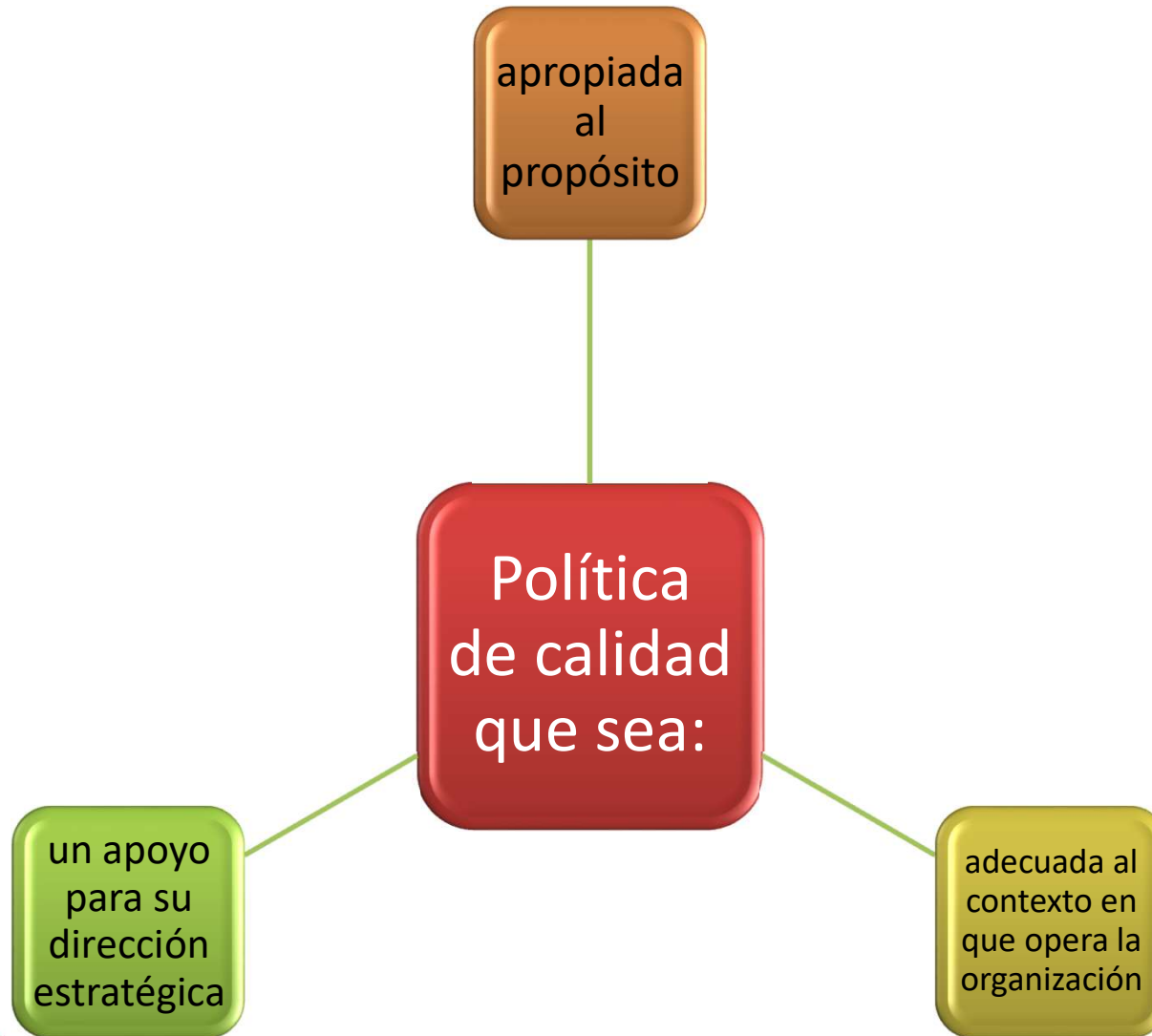
## 5.2 Política

- Debe existir correlación entre los enunciados de la política y los objetivos. Por ejemplo: si la política menciona el aumento en la satisfacción de sus clientes y menciona el cuidado del ambiente, deben haber objetivos relacionados a esos dos elementos.

La política debe proporcionar un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad.



La alta dirección debe establecer, implementar y mantener una política de la calidad



# Contenidos de la política de calidad

Debe incluir el compromiso:

a) de cumplir los requisitos aplicables

b) de la mejora continua del sistema de gestión de la calidad

# La política de calidad debe:

a) estar disponible y mantenerse como información documentada;



c) estar disponible para las partes interesadas pertinentes, según corresponda.

b) comunicarse, entenderse y aplicarse dentro de la organización;



La evidencia de la aplicación de la política está dada en la medida que se cumplan las acciones dirigidas a dar cumplimiento a los objetivos que de ella resultan.

# Comunicación y entendimiento

- Canales :

Método de comunicación	Evidencia
Reuniones informativas	Acta de reunión
Correo electrónico	Copia de correo enviado
Talleres/cursos	Lista de asistencia
Cartelería	Registro fotográfico
Intranet	Espacio de publicación
Sitio web	Espacio de publicación
Entrega de copia impresa	Documento con acuse de recibo

La política de calidad debe estar disponible a todas las partes interesadas pertinentes.

# Herramientas que se pueden utilizar para asegurar el entendimiento de la política de calidad

**Questionarios** (que se pueden aplicar al finalizar los talleres o cursos internos)

**Encuestas** de comprensión de la política (pueden o no estar integradas a encuestas internas de clima laboral)

**Auditorías** internas

## 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, se comuniquen y se entiendan en toda la organización.

- *La norma no exige que sea la Alta Dirección que desempeñe estas funciones. Puede desempeñarlas ella o designar una o más personas para que las asuman.*



# Organigramas y cargos

Organigrama

- Autoridad

Descripciones de cargo

- Funciones
- Responsabilidades

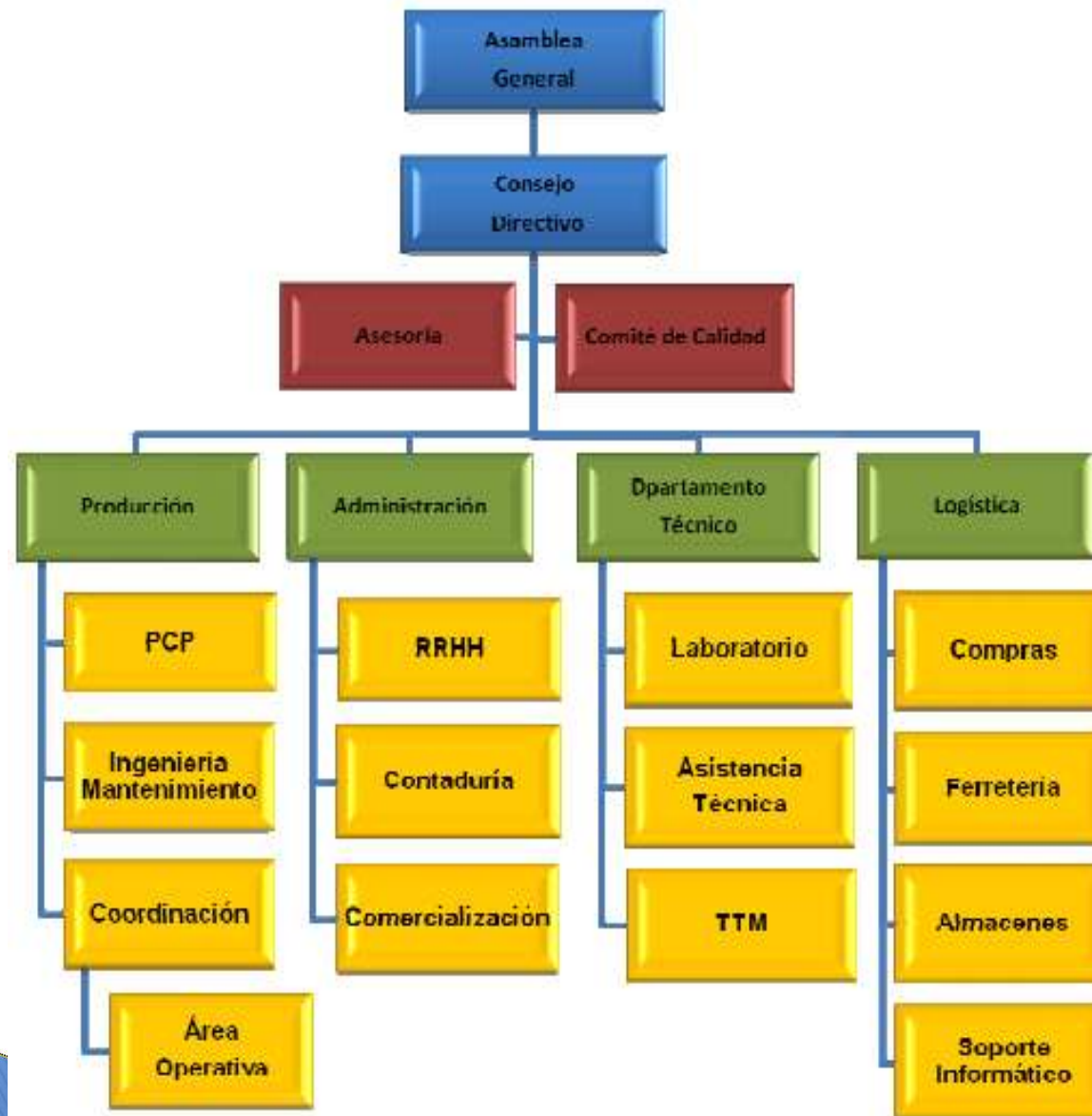
Areas

Organigrama

Cargos

Cargograma

# Ejemplo de organigrama



# Matriz de procesos y cargos

Otra herramienta que puede mostrar las responsabilidades son las denominadas Matrices de Responsabilidades: cruce de procesos con los cargos.

	Director	Gerente de Planta	Jefe de Administración	...
Proceso A	I	R		
Proceso B	I	R	C	
Proceso C	I		R	
....				

R = Responsable

C = Colabora

I = Informado