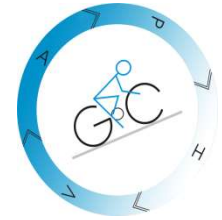




UNIVERSIDAD
DE LA REPUBLICA
URUGUAY



Las Normas ISO 9001:2015 – Requisitos

Cap. 7 Apoyo

GESTIÓN DE CALIDAD

FACULTAD DE INGENIERÍA – I.I.M.P.I.

Contenido de la presentación:

7.1 Recursos

7.2 Competencia

7.3 Toma de conciencia

7.4 Comunicación

7.5 Información documentada

7.1 Recursos

▶ 7.1.1 Generalidades

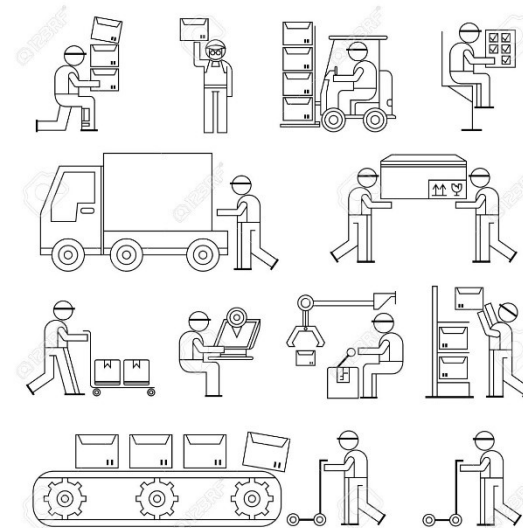
La organización debe **determinar** y **proporcionar** los recursos necesarios (internos y externos) para el **establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua** del sistema de gestión de la calidad.



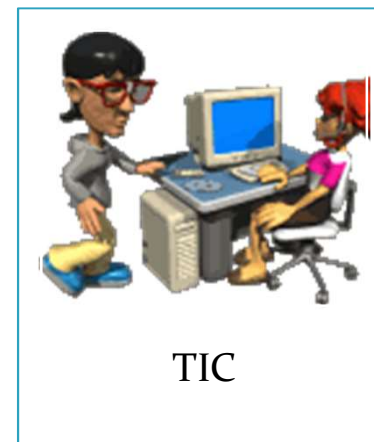
7.1.2 Personas

- ▶ La organización debe determinar y proporcionar las personas necesarias para la implementación eficaz de su sistema de gestión de la calidad y para la operación y control de sus procesos.

La cantidad de personal asignada a un proceso: debe ser suficiente



7.1.3 Infraestructura



Mantenimiento preventivo

- ▶ Pueden contener, entre otras cosas:
 - el bien objeto de mantenimiento preventivo
 - quién se ocupa del mantenimiento
 - con qué frecuencia se hace
 - qué registros se utilizan para evidenciar su cumplimiento

PROGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO

| | ORILLA No. 1 | ORILLA No. 2 | ESTUFA 6 QUEMADORES | FREIDORA | SARTEN | MARMITA No.1 | MARMITA No.2 | SALAMNDRA | REBANADORA |
|------------|--------------|--------------|------------------------|----------|--------|--------------|--------------|-----------|------------|
| MAYO | | | | | | | | | |
| JUNIO | | | | | | | | | |
| JULIO | | | | | | | | | |
| AGOSTO | | | | | | | | | |
| SEPTIEMBRE | | | | | | | | | |
| OCTUBRE | | | | | | | | | |
| NOVIEMBRE | | | | | | | | | |
| DICIEMBRE | | | | | | | | | |

PREVENTIVO
 RETRAZADO
 REALIZADO

7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos

Combinación de factores físicos y humanos



Herramientas para gestionar el ambiente de trabajo



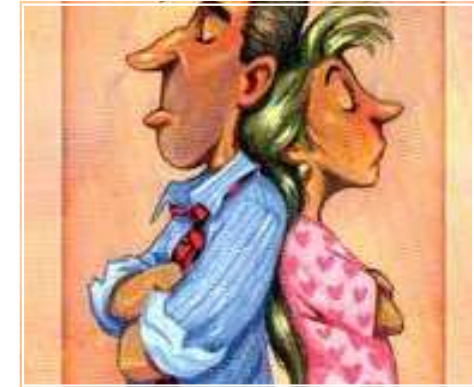
Encuestas de clima

Personas con cosas
Personas con pares
Personas con supervisores



Técnicos prevencionistas

Seguridad y salud

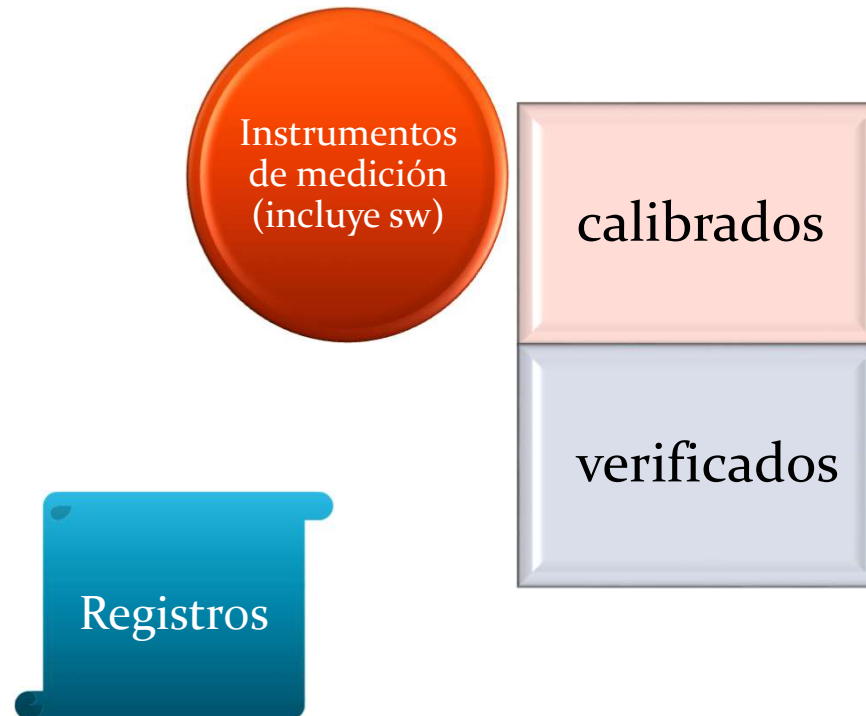


Profesionales

Psicólogos
organizacionales

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

- ▶ Incluye los recursos humanos que realizan estas tareas.
- ▶ **Aplica** la trazabilidad de las mediciones cuando es un requisito legal o reglamentario o de la propia organización o una expectativa de clientes o partes interesadas.



7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

Calibración - externo

- comparación de los valores obtenidos por un instrumento de medición con la medida correspondiente de un patrón de referencia.

Verificación – interno/externo

- comprobación de aptitud de un instrumento de medición. Suele ser realizado dentro de la propia organización:
 - *comparando contra las mediciones hechas con otro instrumento calibrado (que sirve como patrón de referencia) o*
 - *contra mediciones hechas por un método alternativo.*



7.1.6 Conocimientos de la organización

Son conocimientos específicos que la organización adquiere con la experiencia y utiliza y comparte para lograr los objetivos.

Fuentes internas

- propiedad intelectual
- conocimientos adquiridos con la experiencia
- lecciones aprendidas de los fracasos y de proyectos de éxito
- capturar y compartir conocimientos y experiencia no documentados
- los resultados de las mejoras en los procesos, productos y servicios

Fuentes externas

- normas
- academia
- conferencias
- recopilación de conocimientos provenientes de clientes o proveedores externos

Gestionando el conocimiento

- ▶ Deben **mantenerse** y ponerse a disposición en la medida en que sea necesaria.

El requisito consiste en analizar los **conocimientos actuales** y en determinar los **conocimientos adicionales** que se consideren **necesarios** para hacer frente a cambios y tendencias.

- ▶ En caso de necesitar conocimientos adicionales, debe determinar **cómo incorporarlos** a la organización.

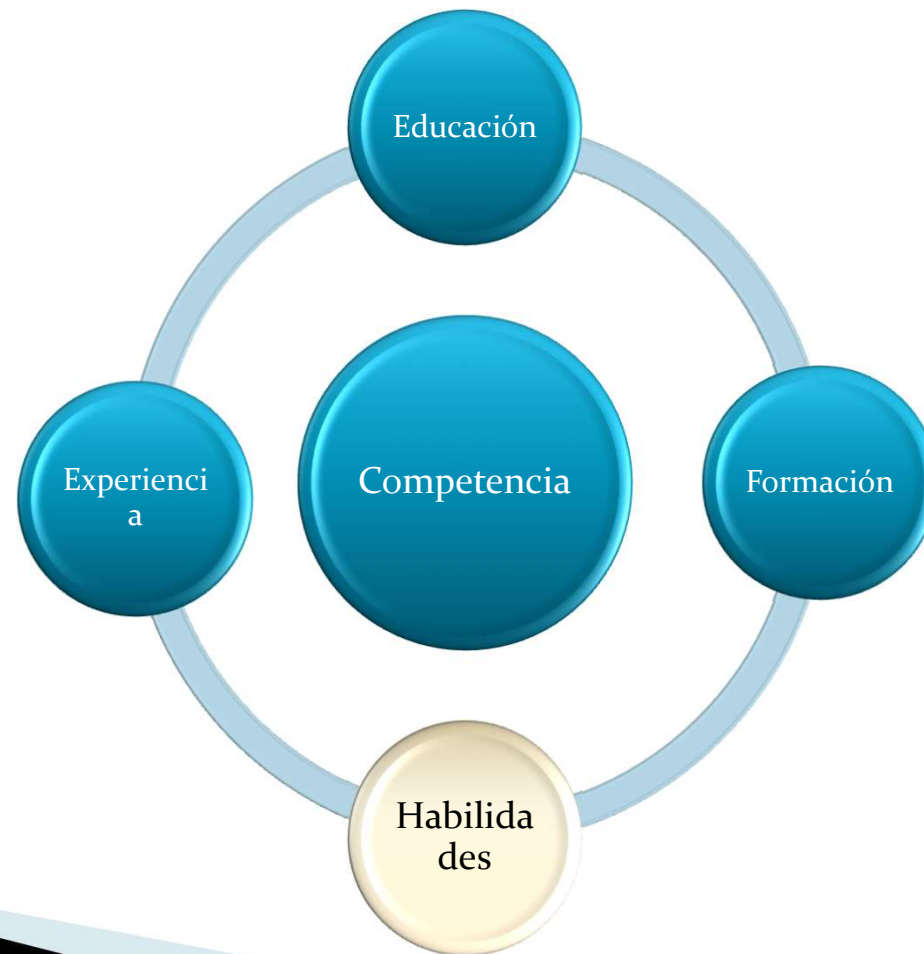


7.2 Competencia

- ▶ La organización debe determinar las **competencias necesarias** de las personas que, con su trabajo, puedan estar incidiendo en el desempeño de la calidad. En la práctica, esto aplica a casi todos los cargos.
- ▶ Las competencias necesarias están en las descripciones de cargos.



- ▶ No se mencionan las habilidades.
- ▶ Definición de competencia (ISO 9000:2015):
- ▶ *"capacidad para aplicar conocimientos y **habilidades** con el fin de lograr los resultados previstos"*
- ▶ Por tanto, el concepto de habilidad queda incluido dentro de las competencias.



Formación Herramientas de implementación

- ▶ **Planes de capacitación anuales** y métodos de **evaluación de la eficacia** de la formación brindada. *Para esto último, en cada instancia de formación describir su objetivo. Luego de brindada la formación y de pasar un tiempo razonable, los supervisores pueden evaluar en qué medida se cumplió con dicho objetivo.*
- ▶ Para las habilidades personales, se pueden aplicar herramientas como ser las **evaluaciones de desempeño**.
- ▶ Es importante que la organización conserve **legajos actualizados** que puedan presentarse como evidencia de las competencias que dispone el personal.

FICHA PERSONAL

1. DATOS PERSONALES

APPELLIDO PATERNO: _____ APELLIDO MATERNO: _____ NOMBRES: _____

FECHA NACIMIENTO: _____ DISTRITO: _____ PROVINCIA: _____ DEPARTAMENTO: _____

DNI: _____ L. MILITAR: _____ CODIGO AFP: _____ CODIGO ESSALUD: _____ BREVEETE: _____

DOMICILIO: _____ TELEFONO: _____

ESTADO CIVIL: SOLTERO CASADO VIUDO CONVIVIENTE

1. DATOS FAMILIARES (CONYUGE, HIJOS Y DEPENDIENTES):

NOMBRES: _____ (PARENTESCO) _____ EDO: _____ FECHA DE NACIMIENTO: _____

2. EDUCACION Y FORMACION ACADÉMICA

NIVEL SECUNDARIA: _____

NIVEL OCUPACIONAL: _____

NIVEL SUPERIOR: _____

GRADOS Y TITULOS: _____ ESPECIALIDAD: _____ FECHA DE EXPEDICION: _____ INSTITUCION: _____

3. EXPERIENCIA LABORAL

4.1 EN OTRAS EMPRESAS

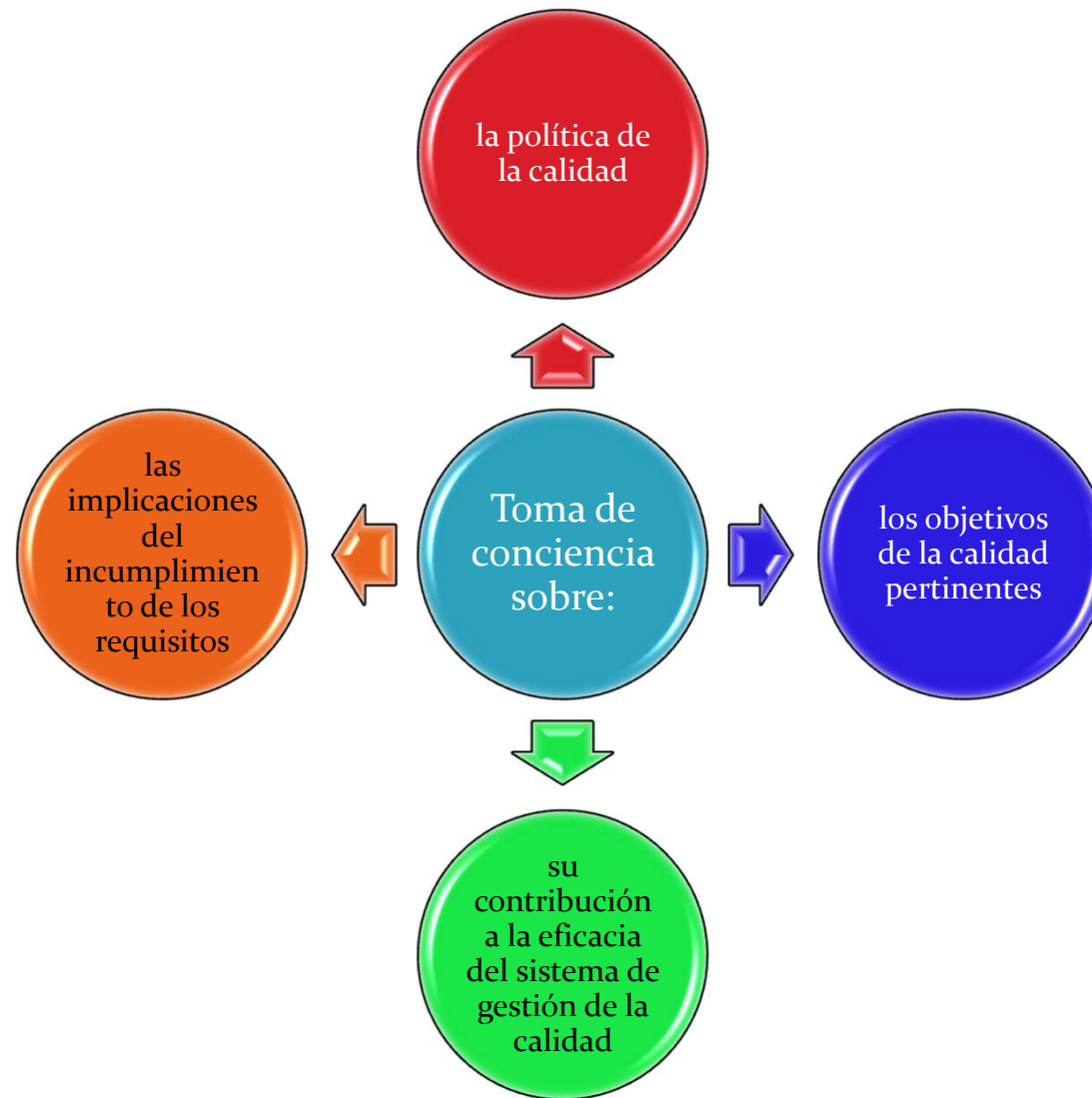
| CARGO | EMPRESA | CONDICION | PERIODO | MOTIVO DE RETIRO |
|-------|---------|--------------|-------------|------------------|
| | | NOME O CONTR | INICIO TERM | DURA C. |
| | | | | |

4.2 EN LA EMPRESA

| CARGO | NIVEL O CATEGORIA | PERIODO |
|-------|-------------------|----------------|
| | | INICIO TERMINO |
| | | |

| ACTIVIDADES A DESARROLLAR | MESES | | | | | | | | | | | |
|---|-------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |
| Seminario: Planeamiento Estratégico | - | | | | | | | | | | | |
| Conferencia: Cultura Organizacional | | - | | | | | | | | | | |
| Taller: Relaciones Humanas | | | - | | | | | | | | | |
| Curso: Administración y organización | | | | | - | | | | | | | |
| Seminario: Control Patrimonial | | | | | | - | | | | | | |
| Conferencia: Relaciones Públicas | | | | | | | - | | | | | |
| Seminario: Mejoramiento Del Clima Laboral | | | | | | | | - | | | | |
| Cursillo: Gestión del Cambio | | | | | | | | | - | | | |
| Seminario: Auditoria y Normas de Control | | | | | | | | | | - | | |
| Conferencia: Administración por Valores | | | | | | | | | | | - | |

7.3 Toma de conciencia



Aspectos de la toma de conciencia

- ▶ Para dar cumplimiento a este requisito se pueden aplicar **cuestionarios** o recabar evidencia a través de resultados de **auditorías internas**.
- ▶ Comunicación y comprensión de la política de calidad: capítulo 5
- ▶ Toma de conciencia de la política de calidad: capítulo 7



7.4 Comunicación



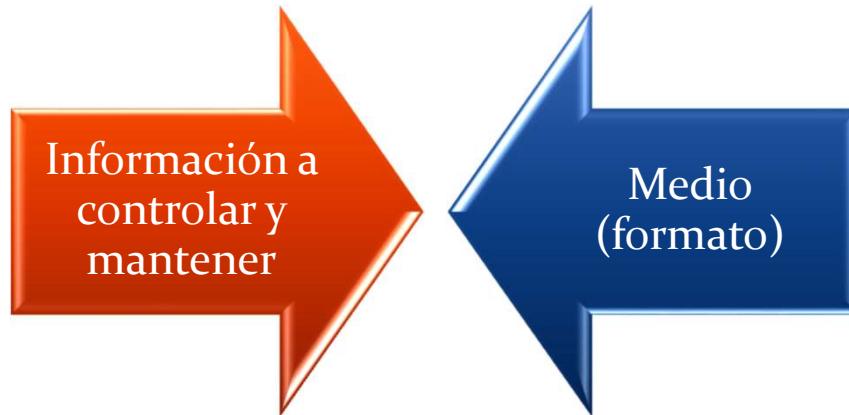
El alcance de las comunicaciones

- ▶ Herramienta de implementación:
 - matriz de comunicaciones
 - evidencia del cumplimiento del plan

MATRIZ DE COMUNICACIONES

| Nuevo | INFORMACION A COMUNICAR | FRECUENCIA | MEDIO | DESTINATARIOS | RESPONSABLE | OBSERVACIONES |
|-------|-------------------------|------------|-------|---------------|-------------|---------------|
| Si | | | | | | |
| Si | | | | | | |
| Si | | | | | | |
| Si | | | | | | |
| Si | | | | | | |
| Si | | | | | | |

7.5 Información documentada



Definición ISO 9000:2015



ESTRUCTURA DOCUMENTAL DEL S.G.C.



Manual de Calidad: no obligatorio.

7.5.1 Generalidades



7.5.2 Creación y actualización

Aspectos formales:

- cómo se identifican:
 - título del documento,
 - fecha de entrada en vigencia,
 - número o código de referencia,
- qué formato o plantillas utilizar
- los medios de soporte (por ejemplo, papel, electrónico),
- el ciclo de aprobación



Puede haber procedimiento si la organización lo decide

7.5.3 Control de la información documentada

Acceso fácil y oportuno a la información documentada

Puede ser a través de: publicación en servidores

intranet

nube (Dropbox, Google Drive, etc)

sistemas informáticos de gestión documental

distribución de versiones en papel

Información documentada de tipo **confidencial**.

Protección, ya sea por:

- sistemas de accesibilidad por contraseñas (en versiones electrónicas)
- mediante la prohibición de uso de líquido corrector (en caso de registros en papel).

Qué se debe controlar

-  distribución, acceso, recuperación y uso
-  almacenamiento y preservación
-  control de cambios (de versión)
-  conservación (tiempo de retención) y disposición final

Copias controladas que sean distribuidas en soporte papel o en medios magnéticos.

Sistemas de respaldos

Información documentada de origen externo:

- normas legales y reglamentarias,
- protocolos documentados por clientes o proveedores.



Fin de esta presentación

Muchas gracias

Volver al inicio