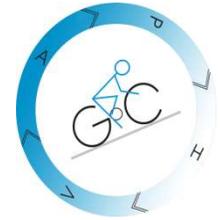




UNIVERSIDAD  
DE LA REPUBLICA  
URUGUAY



# 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

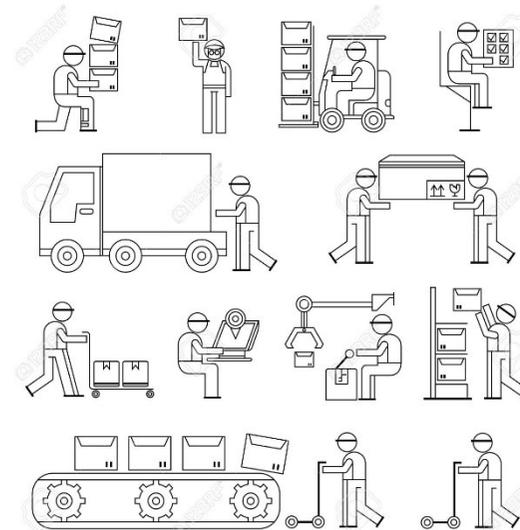
La organización debe **determinar** y **proporcionar** los recursos necesarios (internos y externos) para el **establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua** del sistema de gestión de la calidad.



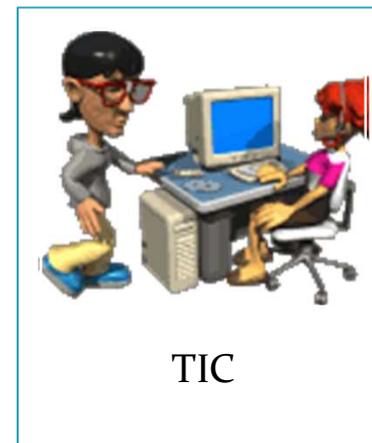
## 7.1.2 Personas

- ▶ 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



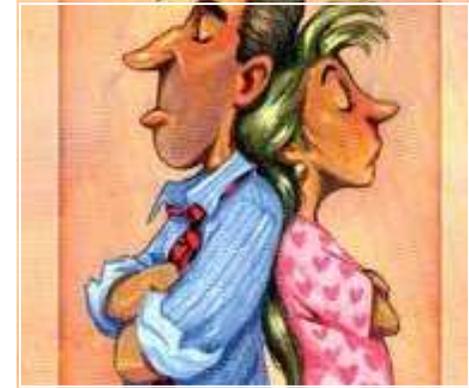
## Encuestas de clima

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.

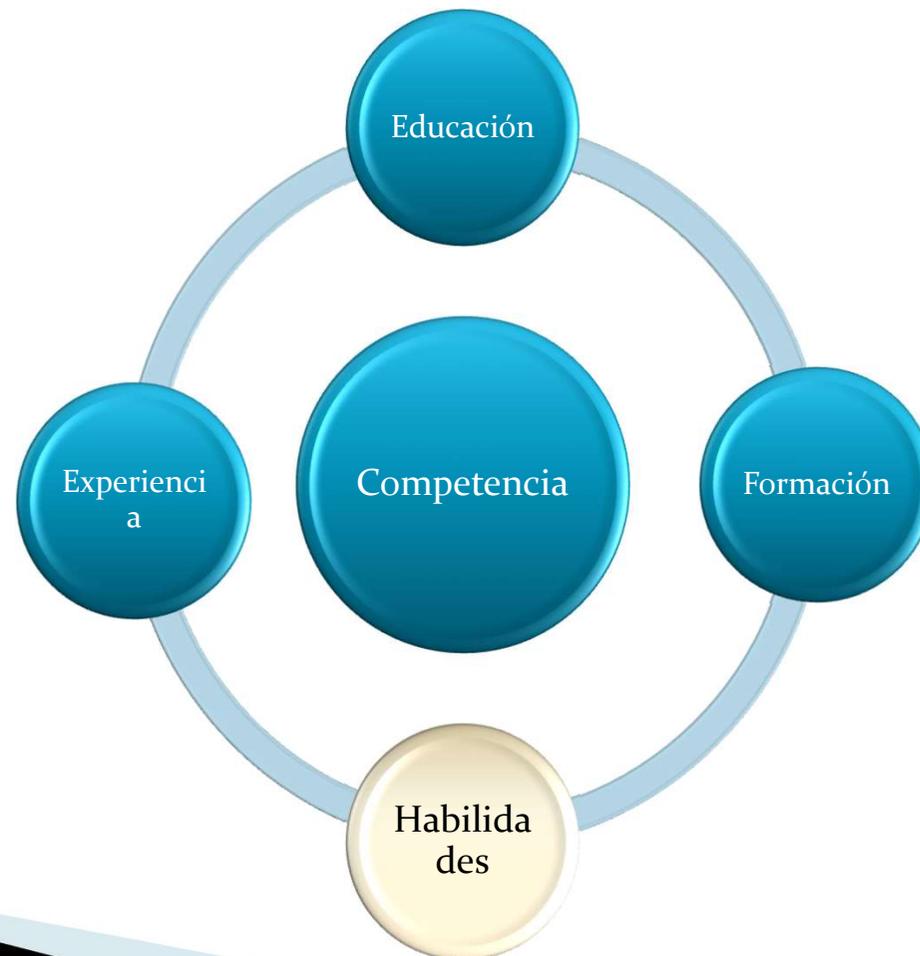


## 7.2 Competencia

- ▶ 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 RESALVA: \_\_\_\_\_ BREVEETE: \_\_\_\_\_

DOMICILIO: \_\_\_\_\_ TELEFONO: \_\_\_\_\_

ESTADO CIVIL: SOLTERO  CASADO  VIUDO  CONVIVIENTE

1. DATOS FAMILIARES (CONVIUGE, 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

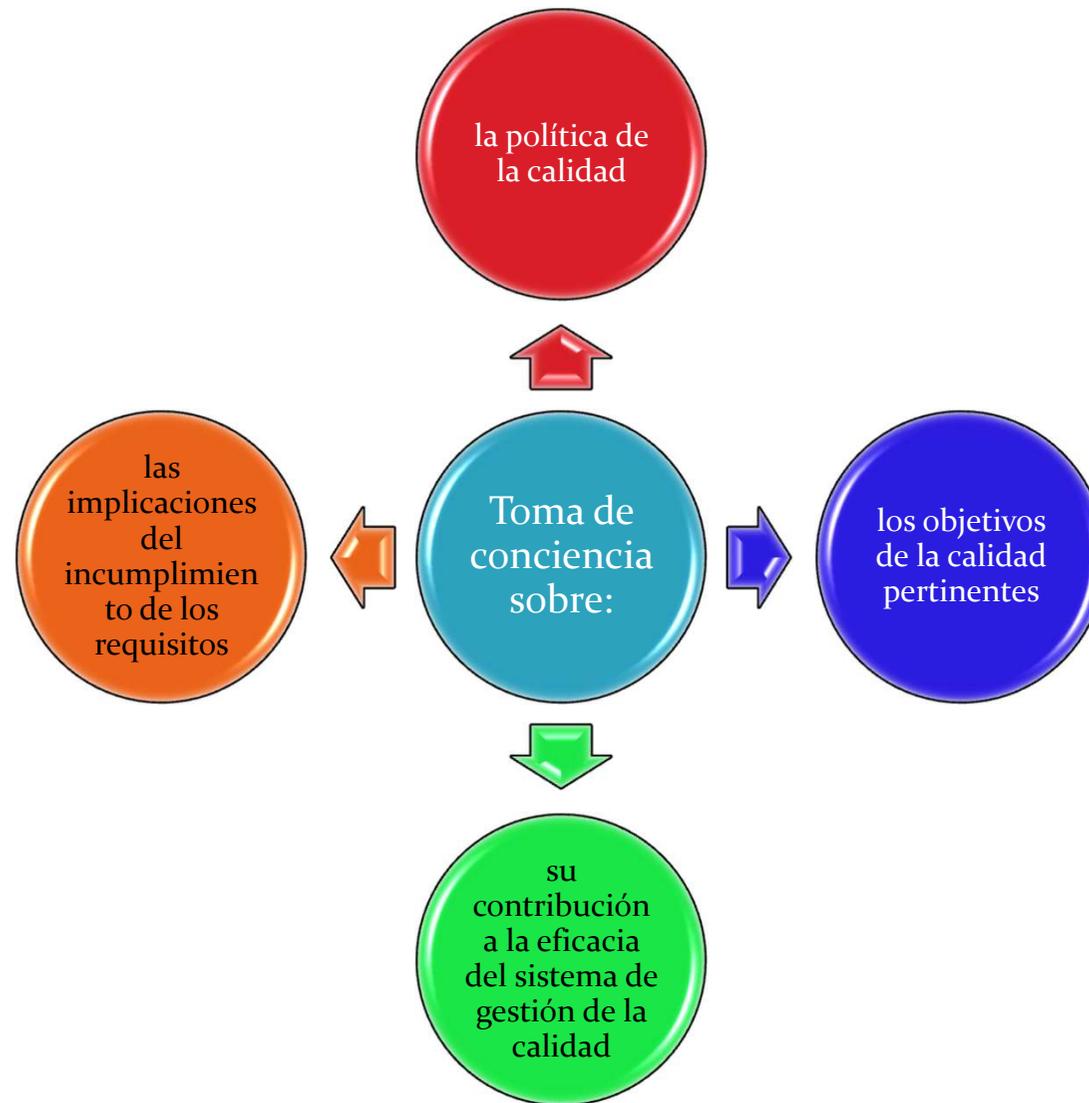
CARGO	EMPRESA	CONDICION	PERIODO	MOTIVO DE RETIRO
		NOME O CONTR	INICIO TERM	DURA C.

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



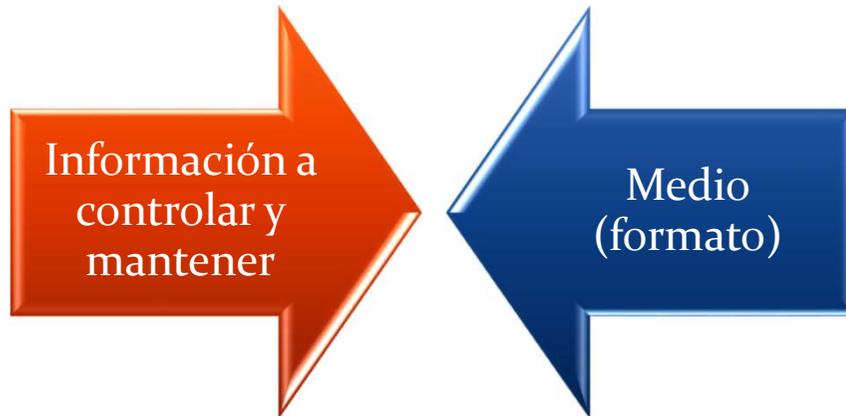
# El alcance de las comunicaciones

- ▶ 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

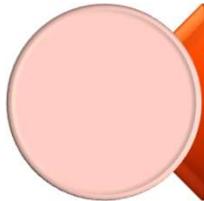
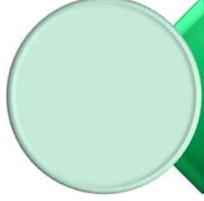
distribución de versiones en papel

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