

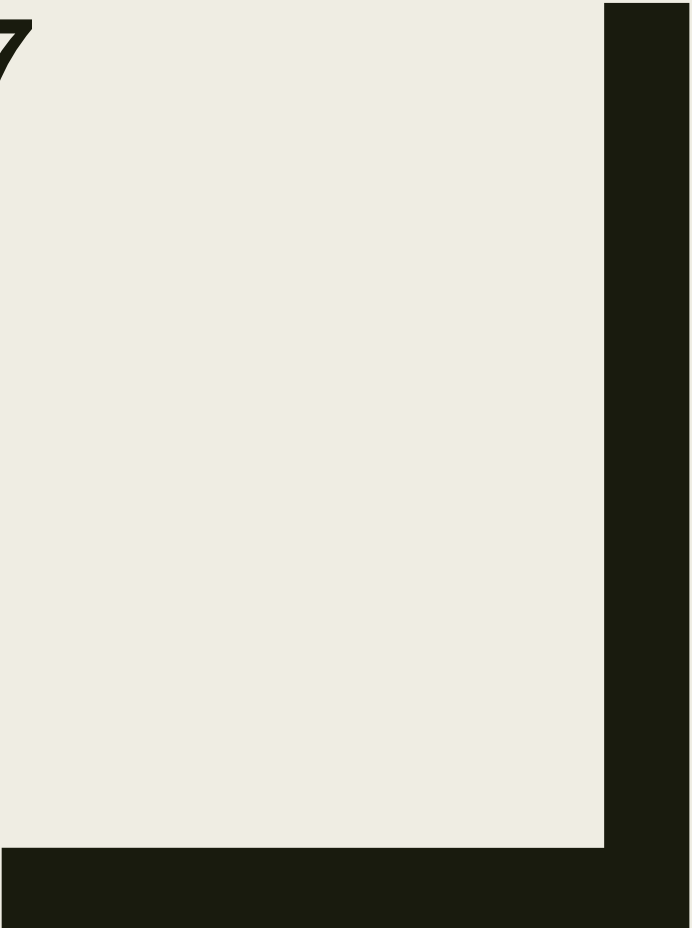


CAPÍTULO 7

SOPORTE

NORMAS ISO 9001
VERSIÓN 2015

Ibet Patricia Bustamante Correa
2019



7. SOPORTE

7.1 Recursos

7.2 Competencia

7.3 Toma de conciencia

7.4 Comunicación

7.5 Información documentada



7.1 RECURSOS

La organización debe considerar:

- a) las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes;
- b) qué se necesita obtener de los proveedores externos.



PERSONAS:
determinar y proporcionar las personas necesarias para la implementación eficaz de su sistema de gestión



INFRAESTRUCTURA
determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos



AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN:
determinar, proporcionar y mantener el ambiente necesario para la operación de sus procesos



RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN:
determinar y proporcionar los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados



CONOCIMIENTO:
determinar los conocimientos necesarios, deben mantenerse y ponerse a disposición, cómo adquirir o acceder a los conocimientos

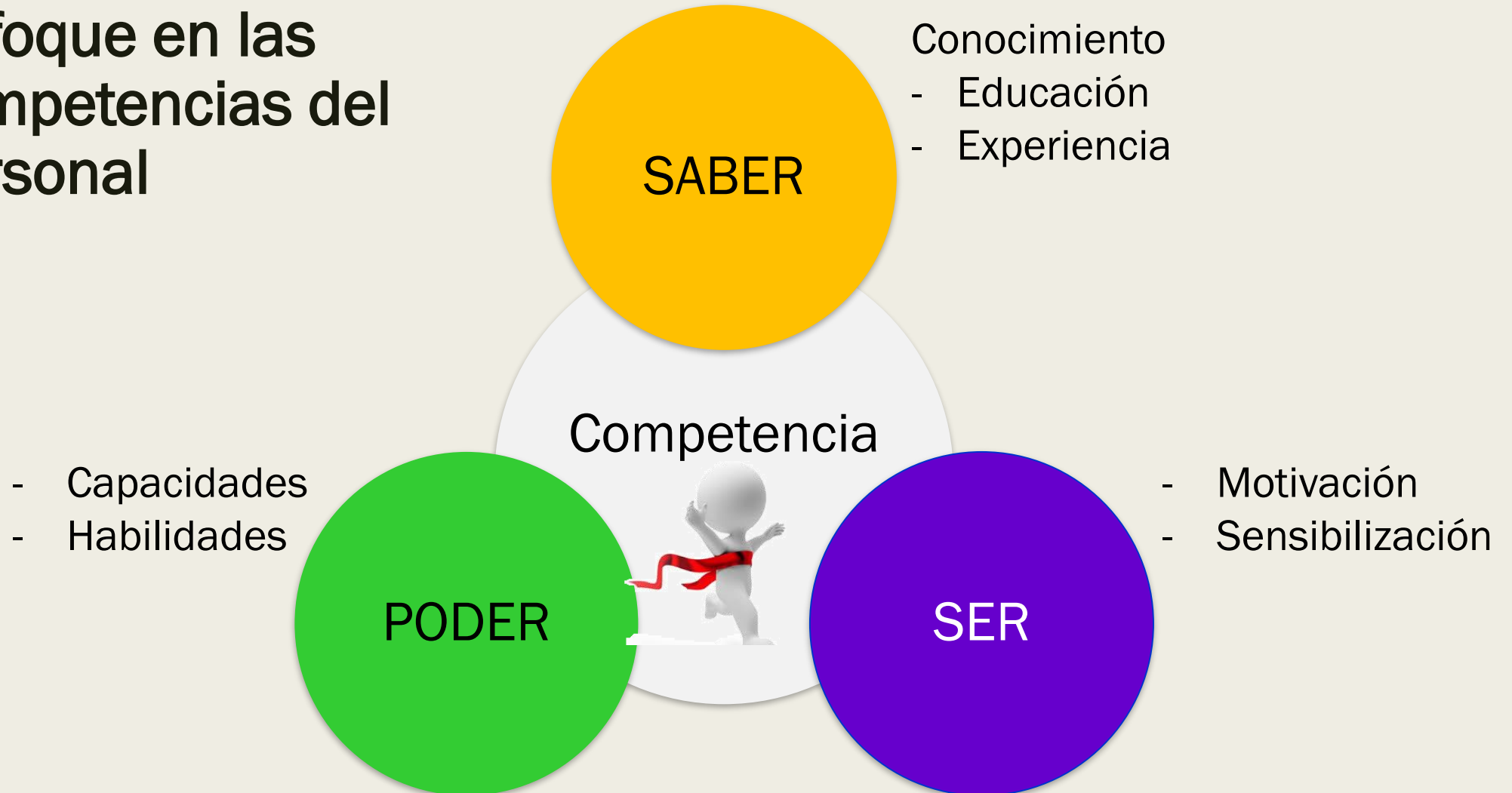
7.2 COMPETENCIA

La organización debe:

- a) determinar la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del sistema de gestión;
- b) asegurarse de que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas;
- c) cuando sea aplicable, tomar acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas;
- d) conservar la información documentada apropiada como evidencia de la competencia.

7.2 COMPETENCIA

Enfoque en las competencias del personal



7.3 TOMA DE CONCIENCIA

Debe asegurarse de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de:

- a) la política;
- b) los objetivos;
- c) su contribución a la eficacia del sistema de gestión, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño;
- d) las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión.

7.4 COMUNICACIÓN

La organización debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión, que incluyan:

- a) qué comunicar;
- b) cuándo comunicar;
- c) a quién comunicar;
- d) cómo comunicar;
- e) quién comunica.



7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA

El sistema de gestión de la organización debe incluir:

- a) la información documentada **requerida** por esta Norma Internacional;
- b) la información documentada que la organización determina como **necesaria para la eficacia** del sistema de gestión



Creación

Actualización

Control

Preguntas



MUCHAS GRACIAS