

TEXTO EXPLICATIVO
CAPÍTULO 7 DE LA NORMA ISO 9001:2015
E ISO 14001:2015

Esta transcripción de las normas se realiza con fines didácticos.

Docente: Ibet Patricia Bustamante Correa

Abril de 2019

7. APOYO - ISO 9001:2015

7.1 RECURSOS

7.1.1 Generalidades

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

La organización debe considerar:

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

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.

7.1.3 Infraestructura

La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios.

NOTA: *La infraestructura puede incluir:*

- a) *edificios y servicios asociados;*
- b) *equipos, incluyendo hardware y software;*
- c) *recursos de transporte;*
- d) *tecnologías de la información y la comunicación.*

7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos

La organización debe determinar, proporcionar y mantener el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.

NOTA: *Un ambiente adecuado puede ser una combinación de factores humanos y físicos, tales como:*

- a) *sociales (por ejemplo, no discriminatorio, ambiente tranquilo, libre de conflictos);*
- b) *psicológicos (por ejemplo, reducción del estrés, prevención del síndrome de agotamiento, cuidado de las*
- c) *emociones);*
- d) *físicos (por ejemplo, temperatura, calor, humedad, iluminación, circulación del aire, higiene, ruido).*

Estos factores pueden diferir sustancialmente de dependiendo de los productos y servicios suministrados.

7. APOYO – ISO 14001:2015

7.1 RECURSOS

La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión ambiental.

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

7.1.5.1 Generalidades

La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos.

La organización debe asegurarse de que los recursos proporcionados:

- a) son apropiados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas;
- b) se mantienen para asegurarse de la idoneidad continua para su propósito.

La organización debe conservar la información documentada apropiada como evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son idóneos para su propósito.

7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones

Cuando la trazabilidad de las mediciones es un requisito, o es considerada por la organización como parte esencial para proporcionar confianza en la validez de los resultados de la medición, el equipo de medición debe:

- a) calibrarse o verificarse, o ambas, a intervalos especificados, o antes de su utilización, contra patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales; cuando no existan tales patrones, debe conservarse como información documentada la base utilizada para la calibración o la verificación;
- b) identificarse para determinar su estado;
- c) protegerse contra ajustes, daño o deterioro que pudieran invalidar el estado de calibración y los posteriores resultados de la medición.

La organización debe determinar si la validez de los resultados de medición previos se ha visto afectada de manera adversa cuando el equipo de medición se considere no apto para su propósito previsto, y debe tomar las acciones adecuadas cuando sea necesario.

7.1.6 Conocimientos de la organización

La organización debe determinar los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.

Estos conocimientos deben mantenerse y ponerse a disposición en la medida en que sea necesario.

Cuando se abordan las necesidades y tendencias cambiantes, la organización debe considerar sus conocimientos actuales y determinar cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas.

NOTA 1: Los conocimientos de la organización son conocimientos específicos que la organización adquiere generalmente con la experiencia. Es información que se utiliza y se comparte para lograr los objetivos de la organización.

NOTA 2: Los conocimientos de la organización pueden basarse en:

- a) fuentes internas (por ejemplo, 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);
- b) fuentes externas (por ejemplo, normas; academia; conferencias; recopilación de conocimientos provenientes de clientes o proveedores externos).

*Este numeral se refiere a la gestión de los diversos recursos con los que debe contar una organización para su adecuado funcionamiento. Inicialmente, establece que toda organización debe poseer los recursos que requiera para asegurar que su sistema de gestión funciona. Estos recursos incluyen, **personas**: las cuales deben ser las adecuadas para el desarrollo de los procesos; la **infraestructura**, entendida como los edificios, servicios, equipos, transporte, tecnología entre otros que la organización necesite, asegurando que se tienen y se pueden usar; posteriormente, contempla el **ambiente de trabajo** como aquellas condiciones en las que se debe desarrollar el proceso, ya sean controladas o no; algunas pueden ser ergonómicas, ambientales, ocupacionales, entre otras; y para aquellas que requieran control, se cuenta con los **recursos de seguimiento y medición**, los cuales deben asegurar la validez y confiabilidad de la información.*

*Asimismo, hace referencia al **conocimiento de la organización**, entendido este numeral como gestión del conocimiento y todo el proceso que ello deriva.*

7.2 COMPETENCIA - ISO 9001:2015

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 de la calidad;
- 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.

NOTA: Las acciones aplicables pueden incluir, por ejemplo, la formación, la tutoría o la reasignación de las personas empleadas actualmente; o la contratación o subcontratación de personas competentes.

7.2 COMPETENCIA – ISO 14001:2015

La organización debe:

- a) determinar la competencia necesaria de las personas que realizan trabajos bajo su control, que afecte el desempeño ambiental y su capacidad para cumplir los requisitos legales y otros requisitos;
- b) asegurarse de que estas personas sean competentes, con base en su educación, formación o experiencia apropiadas;
- c) determinar las necesidades de formación asociadas con sus aspectos ambientales y su sistema de gestión ambiental;
- d) cuando sea aplicable, tomar acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas;

NOTA: Las acciones aplicables pueden incluir, por ejemplo, la tutoría o la reasignación de las personas empleadas actualmente; o la contratación o subcontratación de personas competentes.

La organización debe conservar información documentada apropiada, como evidencia de la competencia.

La competencia en este caso, hace referencia a la capacidad que tiene una persona para desarrollar su quehacer diario de la mejor manera integrando el conocimiento, sus actitudes y aptitudes en pro del logro del objetivo.

El conocimiento se adquiere por medio de la educación formal y no formal, así como con la experiencia. Por otra parte, las aptitudes se constituyen por todas aquellas habilidades que han sido desarrolladas o son innatas en las personas, complementándose con la actitud, es son las ganas, la motivación, el amor y entusiasmo con la que se desarrolla la labor. La empresa debe garantizar por medio de procesos de selección que aquellos nuevos empleados cumplan estas características y por medio de acciones como la formación, entrenamiento, reasignación y otros, asegurar que las personas que actualmente laboran en la organización adquieren tal competencia.

Para ampliar más la temática, puede consultar elementos relacionados con: Gestión organizacional por competencias.

7.3 TOMA DE CONCIENCIA - ISO 9001:2015

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

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

7.3 TOMA DE CONCIENCIA – ISO 14001:2015

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

- a) la política ambiental;
- b) los aspectos ambientales significativos y los impactos ambientales reales o potenciales relacionados, asociados a su trabajo.
- c) su contribución a la eficacia del sistema de gestión ambiental, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño ambiental;
- d) las implicaciones de no satisfacer los requisitos del sistema de gestión ambiental, incluido el incumplimiento de requisitos legales y otros requisitos de la organización.

Toma de conciencia hace referencia a la capacidad que tiene una persona de comprender los impactos o consecuencias que tienen su actuar, haciendo o dejando de hacer ciertas actividades.

Es uno de los elementos más difíciles de lograr en las organizaciones, pues va ligado directamente a la cultura y la comunicación que se maneje al interior de la empresa, además, a las actitudes que posean los empleados.

La toma de conciencia, no es un ejercicio que se realiza de la noche a la mañana, es un proceso que se va desarrollando con el pasar del tiempo, afianzando los valores y principios organizacionales y fortaleciendo los aspectos culturales y comunicaciones entorno a los objetivos.

Para ampliar más la temática, puede consultar elementos relacionados con: Toma de conciencia y transformación social, Cultura organizacional, Gestión del cambio.

7.4 COMUNICACIÓN - ISO 9001:2015

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

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

7.4 COMUNICACIÓN - ISO 14001:2015

7.4.1 Generalidades

La organización debe establecer, implementar y mantener los procesos necesarios para las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión ambiental, que incluyan:

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

Cuando establece sus procesos de comunicaciones, la organización debe:

- tener en cuenta sus requisitos legales y otros requisitos;
- asegurarse de que la información ambiental comunicada sea coherente con la información generada dentro del sistemas de gestión ambiental, y que sea fiable.

La organización debe responder a las comunicaciones pertinentes sobre su sistema de gestión ambiental.

La organización debe conservar información documentada como evidencia de sus comunicaciones, según corresponda.

7.4.2 Comunicación interna

La organización debe:

- a) comunicar internamente la información pertinente del sistema de gestión ambiental entre los diversos niveles y funciones de la organización, incluidos los cambios en el sistema de gestión ambiental, según corresponda:
- b) asegurarse de que sus procesos de comunicación permitan a las personas que realicen trabajos bajo el control de la organización contribuyan a la mejora continua.

7.4.3 Comunicación externa

La organización debe comunicar externamente información pertinente al sistema de gestión ambiental, según se establezca en los procesos de comunicación de la organización y según lo requieran sus requisitos legales y otros requisitos.

La comunicación ha sido considerada uno de los problemas más grandes de la humanidad, solo por el hecho de ser humanos.

El proceso de comunicación debe contener como mínimo un mensaje claro, un emisor confiable y un receptor atento; para completarlo, se requiere que los medios para la transmisión del mensaje sean los apropiados según el receptor y sus condiciones, igualmente, se requiere que el emisor sea una persona u organización con la credibilidad, respaldo y/o autoridad suficiente para que logre impacto y recordación.

Dentro de los sistemas de gestión, así como en el día a día de las organizaciones, se debe establecer claramente los canales de comunicación y jerarquías, para de este modo, comenzar a asegurar el proceso.

Para ampliar más la temática, puede consultar elementos relacionados con: comunicación organizacional, comunicación asertiva

TEXTO EXPLICATIVO
CAPÍTULO 7 DE LA NORMA ISO 9001:2015
E ISO 14001:2015

Esta transcripción de las normas se realiza con fines didácticos.

Docente: Ibet Patricia Bustamante Correa

Abril de 2019

7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA - ISO 9001:2015

7.5.1 Generalidades

El sistema de gestión de la calidad 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 de la calidad.

NOTA La extensión de la información documentada para un sistema de gestión de la calidad puede variar de una organización a otra, debido a:

- el tamaño de la organización y su tipo de actividades, procesos, productos y servicios;
- la complejidad de los procesos y sus interacciones; y
- la competencia de las personas.

7.5.2 Creación y actualización

Al crear y actualizar la información documentada, la organización debe asegurarse de que lo siguiente sea apropiado:

- a) la identificación y descripción (por ejemplo, título, fecha, autor o número de referencia);
- b) el formato (por ejemplo, idioma, versión del software, gráficos) y los medios de soporte (por ejemplo, papel, electrónico);
- c) la revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación.

7.5.3 Control de la información documentada

7.5.3.1 La información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por esta Norma Internacional se debe controlar para asegurarse de que:

- a) esté disponible y sea idónea para su uso, dónde y cuándo se necesite;
- b) esté protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado o pérdida de integridad).

7.5.3.2 Para el control de la información documentada, la organización debe abordar las siguientes actividades, según corresponda:

- a) distribución, acceso, recuperación y uso;
- b) almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad;
- c) control de cambios (por ejemplo, control de versión);
- d) conservación y disposición.

7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA - ISO 14001:2015

7.5.1 Generalidades

El sistema de gestión ambiental de la organización debe incluir:

- c) la información documentada requerida por esta Norma Internacional;
- d) la información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del sistema de ambiental.

NOTA La extensión de la información documentada para un sistema de gestión ambiental puede variar de una organización a otra, debido a:

- el tamaño de la organización y su tipo de actividades, procesos, productos y servicios;
- la necesidad de demostrar el cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos;
- la complejidad de los procesos y sus interacciones; y
- la competencia de las personas que realizan trabajos bajo el control de la organización.

7.5.2 Creación y actualización

Al crear y actualizar la información documentada, la organización debe asegurarse de que lo siguiente sea apropiado:

- a) la identificación y descripción (por ejemplo, título, fecha, autor o número de referencia);
- b) el formato (por ejemplo, idioma, versión del software, gráficos) y los medios de soporte (por ejemplo, papel, electrónico);

la revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación

7.5.3 Control de la información documentada

La información documentada requerida por el sistema de gestión ambiental y por esta Norma Internacional se debe controlar para asegurarse de que:

- a) esté disponible y sea idónea para su uso, dónde y cuándo se necesite;
- b) esté protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado o pérdida de integridad).

Para el control de la información documentada, la organización debe abordar las siguientes actividades, según corresponda:

- distribución, acceso, recuperación y uso;
- almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad;

La información documentada de origen externo, que la organización determina como necesaria para la planificación y operación del sistema de gestión de la calidad, se debe identificar, según sea apropiado, y controlar.

La información documentada conservada como evidencia de la conformidad debe protegerse contra modificaciones no intencionadas.

NOTA: El acceso puede implicar una decisión en relación al permiso, solamente para consultar la información documentada, o al permiso y a la autoridad para consultar y modificar la información documentada.

- control de cambios (por ejemplo, control de versión);
- conservación y disposición.

La información documentada de origen externo, que la organización determina como necesaria para la planificación y operación del sistema de gestión ambiental, se debe identificar, según sea apropiado, y controlar.

NOTA: El acceso puede implicar una decisión en relación al permiso, solamente para consultar la información documentada, o al permiso y a la autoridad para consultar y modificar la información documentada.

La documentación en un sistema de gestión es un elemento importante, sin embargo, no es el principal. Por lo tanto, es necesario tener criterio para determinar cuáles documentos son necesarios para el adecuado funcionamiento de la organización.

Hoy en día, cada vez más, la tecnología invade nuestro entorno, trayendo consigo cambios que pueden afectar positivamente el control de los documentos y registros de una organización, pues se inicia la transición de documentos físicos que consumen mucho espacio y es de difícil manejo, a documentos electrónicos, donde se facilita la conservación, la difusión, el control y el seguimiento.

A pesar de esto, es la empresa y sus líderes quienes deben asegurar que la documentación es un apoyo para el diario desarrollo de los procesos, pero no es su columna vertebral, por ende, la documentación debe ser acorde a las necesidades organizacionales y esto incluye las personas a las que está dirigida, por lo tanto, se pueden usar diferentes medios para documentar, desde el escrito denso, pasando por instructivos que ilustran el quehacer, incluso infogramas, videos, grabaciones magnetofónicas, entre otros.

Para ampliar más la temática, puede consultar elementos relacionados con: *comunicación organizacional, comunicación asertiva, documentación.*