



**CURSO DE ESPECIALIZACIÓN**

# **IMPLEMENTADOR LIDER DE SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – ISO 9001**

**TALLER 06**

## **7.4 Comunicación**

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

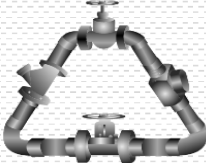
- a) qué comunicar;
- b) cuándo comunicar;
- c) a quién comunicar;
- d) cómo comunicar;
- e) quién comunica.

## **7.5 Información documentada**

### **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.

|                                                                                   |                                                                                                     |                                                        |                    |                             |                                                                            |  |                          |  |  |                  |  |  |        |  |  |  |  |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|--------------------|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------|--|--------------------------|--|--|------------------|--|--|--------|--|--|--|--|--|
|  | ACEROS INDUSTRIALES                                                                                 |                                                        |                    |                             |                                                                            |  |                          |  |  |                  |  |  |        |  |  |  |  |  |
|                                                                                   | MATRIZ DE COMUNICACIÓN                                                                              |                                                        |                    |                             |                                                                            |  |                          |  |  |                  |  |  |        |  |  |  |  |  |
|                                                                                   | REVISIÓN                                                                                            |                                                        |                    | FECHA DE EMISION            |                                                                            |  | FECHA DE ULTIMA REVISION |  |  | CÓDIGO           |  |  | PAGINA |  |  |  |  |  |
|                                                                                   | 0                                                                                                   |                                                        |                    | 15 de Marzo del 2018        |                                                                            |  | 30 de Junio del 2018     |  |  | FOR01-PRO-SGI-02 |  |  | 1 de 1 |  |  |  |  |  |
|                                                                                   |                                                                                                     |                                                        |                    |                             |                                                                            |  |                          |  |  |                  |  |  |        |  |  |  |  |  |
| INFORMACIÓN O DOCUMENTO                                                           | ¿QUE MOMENTO COMUNICA                                                                               | FORMA DE COMUNICACIÓN                                  | PARTES INTERESADAS |                             | RESPONSABLE DE COMUNICAR                                                   |  |                          |  |  |                  |  |  |        |  |  |  |  |  |
|                                                                                   |                                                                                                     |                                                        | INTERNO            | EXTERNO                     |                                                                            |  |                          |  |  |                  |  |  |        |  |  |  |  |  |
| OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL                                         | Cuando se planeen y se evalúe el desempeño de cumplimiento.<br>Cuando se replanteen nuevos objetivo | *Reunión<br>*Correo electrónico                        | * Todo Personal    |                             | Director General /Responsable de Calidad,Seguridad, Salud y Medio Ambiente |  |                          |  |  |                  |  |  |        |  |  |  |  |  |
| PLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL                                           | Cuando se autoriza y modifica                                                                       | *Circular<br>*Reunión<br>*Correo electrónico           | * Todo Personal    | * Clientes<br>* Proveedores | Director General /Responsable de Calidad,Seguridad, Salud y Medio Ambiente |  |                          |  |  |                  |  |  |        |  |  |  |  |  |
| REQUISITOS PARA PROVEEDORES (CALIDAD, MEDIO AMBIENTE, SEGURIDAD Y SALUD).         | De acuerdo a la operación                                                                           | *Reunión<br>*Correo electrónico<br>*Llamada telefónica |                    | *Proveedores                | Responsable de Suministros Externos                                        |  |                          |  |  |                  |  |  |        |  |  |  |  |  |
| ROLES, FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES (PERFILES DE PUESTO)                         | Cuando se definan los perfiles de puestos y asignen las funciones y responsabilidades               | *Reunión<br>*Correo electrónico                        | * Todo Personal    |                             | Responsable de Recursos Humanos                                            |  |                          |  |  |                  |  |  |        |  |  |  |  |  |

## **7.5 Información documentada**

### **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, donde y cuando 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.

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.

## **Norma ISO 9000-2015 Fundamentos y vocabulario**

### **3.4.3 Realización del sistema de gestión de la calidad**

Proceso de establecimiento, documentación, implementación, mantenimiento y mejora continua de un sistema de gestión de la calidad

### **3.4.5 Procedimiento:**

Forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso

Nota 1 a la entrada: Los procedimientos pueden estar documentados o no.

### **3.4.7 Contrato** Acuerdo vinculante

**3.8.1 Datos Hechos** sobre un objeto, información datos que poseen significado

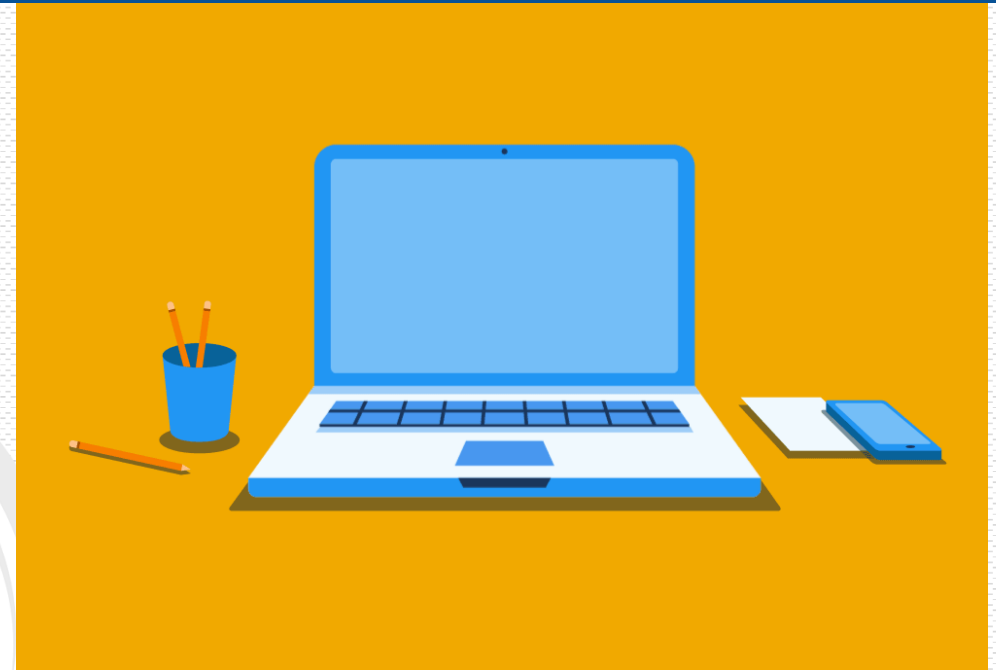


**3.8.3 Evidencia objetiva:** Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo

Nota 1 a la entrada: La evidencia objetiva puede obtenerse por medio de la observación, medición, ensayo o por otros medios.

Nota 2 a la entrada: La evidencia objetiva con fines de auditoría generalmente se compone de registros, declaraciones de hechos u otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y verificables.

**3.8.4 Sistema de información:** red de canales de comunicación utilizados dentro de una organización



### 3.8.5 Documento Información y el medio en el que está contenida

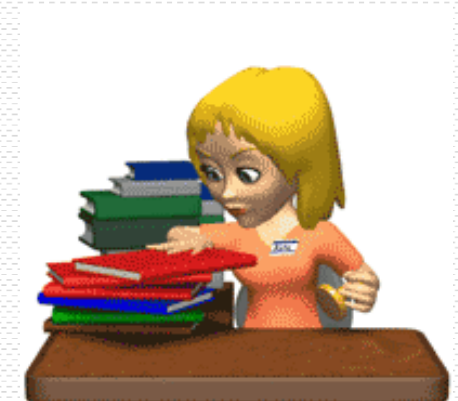
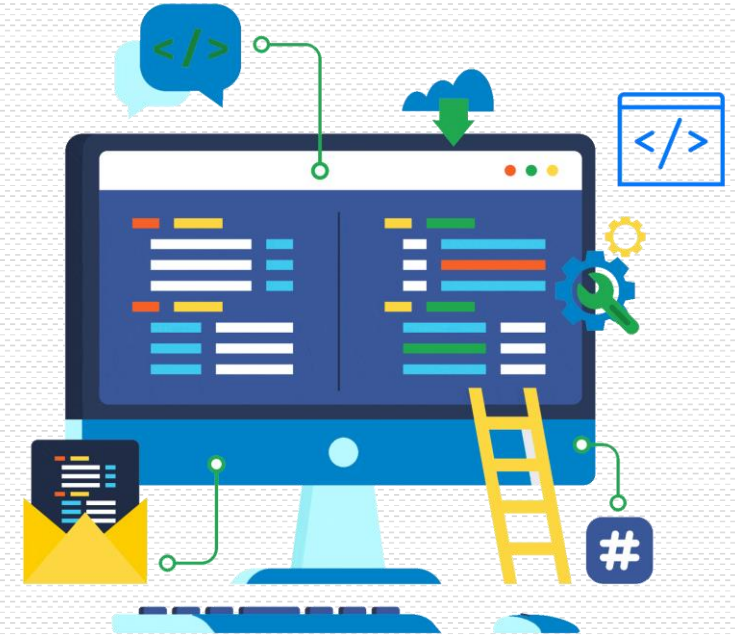
Registro especificación, documento de procedimiento, plano, informe, norma.

Nota 1 a la entrada: El medio de soporte puede ser papel, disco magnético, electrónico u óptico, fotografía o muestra patrón o una combinación de éstos.

Nota 2 a la entrada: Con frecuencia, un conjunto de documentos, por ejemplo especificaciones y registros, se denominan “documentación”.

Nota 3 a la entrada: Algunos requisitos (por ejemplo, el requisito de ser legible) se refieren a todo tipo de documento.

Sin embargo, puede requisitos diferentes para las especificaciones (por ejemplo, el requisito de estar controlado por revisiones) y los registros (por ejemplo, el requisito de ser recuperable).



**3.8.6 Información documentada:** Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene

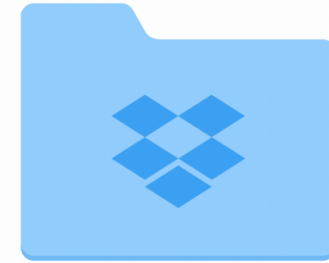
Nota 1 a la entrada: La información documentada puede estar en cualquier formato y medio, y puede provenir de cualquier fuente.

Nota 2 a la entrada: La información documentada puede hacer referencia a:

- el sistema de gestión, incluidos los procesos relacionados;
- la información generada para que la organización opere (documentación);
- la evidencia de los resultados alcanzados (registros).



Varying templates



# Norma ISO 9001-2015

## 7.5 Información documentada

### 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;
- 4.1 Contexto FODA
- 4.2 Partes interesadas
- 4.3 Alcance del SGI
- 4.4 Plan de calidad de procesos y mapa de procesos (modelo del SGC)
- 5.2 Política de calidad
- 6.1 Matriz de riesgos
- 6.2 Objetivos de calidad
- 6.3 Planeación de cambios del SGI
- 7.2 Organigrama, y perfiles de puestos (programas de capacitación)
- 7.1.3 Inventarios de infraestructura y mantenimientos preventivos y correctivos realizados
- 7.5.1 Procedimientos (estratégicos, operativos, tácticos) y formatos de los procedimientos necesarios para los procesos
- ETC