Icono

Descripción generada automáticamente

**Guía de Implementación de la Norma ISO 9001:2015**

A continuación, aparecen cada una de las cláusulas y deberes de la Norma ISO 9001:2015 con sus requisitos.  
  
Para cada uno de los puntos de la Norma se describe:  
- Su explicación  
- La importancia que tiene dentro del Sistema de Gestión de Calidad  
- Cómo se pueden cumplir  
- Qué formatos y/o registros es recomendable que utilices.  
- Qué evidencia debes conservar para demostrar su cumplimiento ante una auditoría

Es importante mencionar que la implementación exacta de la norma puede variar según la naturaleza y tamaño de la empresa, por lo que las recomendaciones dadas aquí serán de carácter general y orientativo.

**4 Contexto de la organización**

**4.1 Conocimiento de la organización y de su contexto**

**¿A qué se refieren estos puntos de la Norma?**

Estos puntos de la norma hacen referencia a la necesidad de que una organización comprenda y evalúe las circunstancias internas y externas que son relevantes para su misión, visión y objetivos. Estas circunstancias pueden influir en lo que la organización hace, cómo lo hace y el nivel de éxito que puede alcanzar. Las corcunstancias mencionadas pueden ser tanto oportunidades como desafíos o amenazas.

**¿Por qué es importante para el Sistema de Gestión de la Calidad?**

Entender el contexto en el que opera la organización es fundamental para asegurar que el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) sea relevante, efectivo y capaz de adaptarse a cambios o desafíos. Al tener un conocimiento claro del contexto, la organización puede asegurarse de que su SGC esté alineado con sus objetivos estratégicos, satisfaga las necesidades de las partes interesadas y sea resiliente ante cambios en el entorno.

**¿Cómo puedes cumplir?**

1. **Realiza** un análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas) para identificar cuestiones internas y externas. Con ello, podrás obtener una visión clara de la situación actual de tu organización y el entorno en el que opera.
2. **Establece** un proceso de revisión periódica del contexto para mantenerlo actualizado. Esto garantiza que siempre estés al tanto de cualquier cambio o nueva tendencia que pueda afectar a tu SGC.
3. **Involucra** a diferentes niveles y departamentos de la organización para obtener una perspectiva amplia. La inclusión de distintas perspectivas puede ofrecer insights valiosos sobre el contexto de la organización.
4. **Analiza** tendencias de mercado, cambios legislativos, avances tecnológicos y otros factores relevantes para tu industria y el entorno en el que operas.
5. **Desarrolla** una matriz de contexto que mapee las cuestiones identificadas y cómo estas se relacionan con el SGC.

**¿Qué formatos o registros podrías crearles?**

1. **Formato de Análisis FODA:** Un documento estructurado que divide en cuadrantes las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas de tu organización. Puede incluir columnas para describir la cuestión, su impacto potencial en el SGC y acciones propuestas para abordarla.
2. **Matriz de Contexto Organizacional:** Una tabla que enlista las cuestiones identificadas (tanto internas como externas), con columnas para indicar la relevancia para el SGC, la fuente de la cuestión (por ejemplo, tendencia de mercado, cambio legislativo) y las acciones o estrategias relacionadas.
3. **Registro de Revisión de Contexto:** Un formato donde se documenten las fechas, participantes, temas tratados y decisiones tomadas en las reuniones o sesiones donde se revisa el contexto de la organización. Puede incluir un espacio para actualizar el análisis FODA y otros hallazgos.
4. **Reportes de tendencias y análisis de mercado:** Documentos detallados que describen tendencias emergentes, cambios en el entorno competitivo o legislativo y otros factores que podrían afectar el SGC. Estos reportes deben ser actualizados periódicamente y pueden incluir gráficos, estadísticas y análisis cualitativos.

**¿Qué evidencia debes conservar para demostrar el cumplimiento?**

1. Informes de análisis FODA actualizados.
2. Actas o registros de reuniones donde se discutan y revisen cuestiones relacionadas con el contexto organizacional.
3. La matriz de contexto actualizada.
4. Documentos o reportes relacionados con tendencias de mercado, cambios legislativos, entre otros, que hayan sido considerados en la revisión del contexto.

Es importante recordar que, aunque estos son los pasos generales y registros recomendados, cada implementación en lo particular podría necesitar adaptaciones específicas según la naturaleza de cada organización.

**4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas**

**¿A qué se refieren estos puntos de la Norma?**

Estos puntos hacen énfasis en la importancia de identificar y entender a las partes interesadas relevantes para el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de la organización. Las partes interesadas son individuos o entidades que pueden afectar, o ser afectados, por las decisiones y actividades de la organización. Además de identificar a estas partes, la norma también destaca la necesidad de comprender sus requisitos o expectativas con respecto al SGC.

**¿Por qué es importante para el Sistema de Gestión de la Calidad?**

Las partes interesadas juegan un papel crucial en el éxito y la eficacia de cualquier SGC. Su satisfacción, retroalimentación y necesidades pueden influir en la dirección, las decisiones y las mejoras que una organización realiza en su SGC. No comprender o no atender adecuadamente las expectativas de las partes interesadas puede resultar en insatisfacción del cliente, incumplimiento de regulaciones y otros riesgos para la organización.

**¿Cómo puedes cumplir?**

1. **Identifica** a todas las partes interesadas relevantes para tu SGC. Estas pueden incluir clientes, proveedores, empleados, accionistas, reguladores y otros.
2. **Determine** los requisitos o expectativas específicas que cada parte interesada tiene respecto a tu SGC. Esto se puede hacer a través de encuestas, entrevistas, grupos focales o revisión de requisitos contractuales y legales.
3. **Establece** mecanismos regulares para monitorear y revisar las expectativas y requisitos de las partes interesadas. Esto garantiza que tu organización se mantenga alineada con las necesidades cambiantes de sus partes interesadas.
4. **Incorpora** la retroalimentación y los requisitos de las partes interesadas en la planificación y mejora continua de tu SGC.

**¿Qué formatos o registros podrías crearles?**

1. **Registro de Partes Interesadas:** Una lista o base de datos que detalle todas las partes interesadas, su relación con la organización, y cualquier requisito o expectativa conocida relacionada con el SGC.
2. **Formato de Encuesta a Partes Interesadas:** Un cuestionario estructurado que se puede enviar a distintas partes interesadas para recopilar información sobre sus expectativas y percepciones del SGC.
3. **Registro de Requisitos de Partes Interesadas:** Un documento que enlista y clasifica los requisitos de las partes interesadas, ya sean legales, contractuales o basados en expectativas.
4. **Reporte de Seguimiento a Partes Interesadas:** Un informe periódico que detalle cualquier cambio o actualización en las expectativas o requisitos de las partes interesadas y cómo la organización está abordando esos cambios.

**¿Qué evidencia debes conservar para demostrar el cumplimiento?**

1. Documentación que muestre cómo se identificaron las partes interesadas y sus requisitos (p.ej., encuestas completadas, entrevistas realizadas).
2. Registros actualizados que detallen las partes interesadas y sus requisitos o expectativas asociadas.
3. Actas de reuniones o sesiones de trabajo donde se discutan y revisen los requisitos de las partes interesadas.
4. Informes o comunicaciones que demuestren cómo la organización ha abordado o respondido a los requisitos de las partes interesadas.

Nuevamente, es importante adaptar estas recomendaciones según las características y necesidades específicas de cada organización.

**4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad**

**¿A qué se refiere este punto de la Norma?**

Este punto de la norma aborda la importancia de definir claramente los límites y la aplicabilidad del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) dentro de la organización. Es esencial determinar qué áreas, procesos, unidades, productos o servicios se incluyen en el SGC y cuáles no. Esto se hace considerando las cuestiones internas y externas, las expectativas de las partes interesadas y los productos y servicios que ofrece la organización.

**¿Por qué es importante para el Sistema de Gestión de la Calidad?**

Definir el alcance del SGC es vital para establecer límites claros sobre dónde se aplicará el sistema y a qué áreas de la organización afectará. Sin un alcance definido, puede haber confusión o malentendidos sobre qué partes de la organización deben cumplir con los requisitos de la norma, lo que podría llevar a inconsistencias y no conformidades.

**¿Cómo puedes cumplir?**

1. **Revisa** las cuestiones internas y externas identificadas en el apartado 4.1 y considera cómo estas influencian o afectan tu SGC.
2. **Toma en cuenta** las expectativas y requisitos de las partes interesadas, como se describió en el apartado 4.2.
3. **Analiza** los productos y servicios que ofrece tu organización y determina cuáles deben incluirse dentro del alcance del SGC.
4. **Documenta** el alcance del SGC, asegurándote de justificar cualquier requisito de la norma que hayas determinado como no aplicable.
5. **Revisa** y actualiza regularmente el alcance del SGC para garantizar que sigue siendo relevante y adecuado a la realidad de tu organización.

**¿Qué formatos o registros podrías crearles?**

1. **Documento del Alcance del SGC:** Un documento claro y conciso que define los límites y la aplicabilidad del SGC. Debe incluir áreas, procesos, unidades, productos y/o servicios cubiertos por el SGC y cualquier exclusión, con su respectiva justificación.
2. **Registro de Requisitos No Aplicables:** Una lista o tabla donde se anoten los requisitos de la norma ISO 9001:2015 que se han determinado como no aplicables, acompañados de una justificación para cada uno.
3. **Bitácora de Revisión del Alcance:** Un registro que detalle las fechas, participantes y decisiones de las reuniones donde se revisa y actualiza el alcance del SGC.

**¿Qué evidencia debes conservar para demostrar el cumplimiento?**

1. La versión más reciente del documento que define el alcance del SGC.
2. Registros o actas de las reuniones donde se discutieron y decidieron las inclusiones, exclusiones y justificaciones del alcance.
3. La bitácora de revisión del alcance, donde se reflejen las actualizaciones y adaptaciones realizadas a lo largo del tiempo.
4. Cualquier correspondencia o comunicación relacionada con decisiones sobre el alcance del SGC, especialmente en lo que respecta a las partes interesadas.

La determinación y revisión regular del alcance del SGC es un proceso continuo que debe adaptarse a los cambios y evoluciones de la organización y su entorno. Es fundamental para garantizar que el SGC siga siendo efectivo y cumpla con las expectativas de todas las partes involucradas.

**4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos**

**¿A qué se refiere este punto de la Norma?**

Este segmento de la norma se enfoca en el diseño, implementación y mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC). Se pone énfasis en entender y gestionar los procesos del SGC, determinando cómo interactúan, cuáles son sus entradas y salidas, y cómo deben ser monitoreados y mejorados. Además, se destaca la importancia de gestionar los recursos, responsabilidades, riesgos y oportunidades asociados con cada proceso.

**¿Por qué es importante para el Sistema de Gestión de la Calidad?**

Una gestión eficaz de los procesos es esencial para asegurar que el SGC sea coherente, eficiente y efectivo. Al entender y gestionar los procesos y sus interacciones, la organización puede garantizar que los recursos se utilicen eficientemente, que los riesgos se gestionen adecuadamente y que se aprovechen las oportunidades para mejorar.

**¿Cómo puedes cumplir?**

1. **Identifica** todos los procesos clave que forman parte de tu SGC.
2. **Determina** las entradas y salidas de cada proceso. Por ejemplo, un proceso de "Gestión de reclamaciones" podría tener como entrada una "reclamación del cliente" y como salida una "resolución de la reclamación".
3. **Establece** un diagrama de flujo que muestre la secuencia e interacción de los procesos. Esto te ayudará a visualizar cómo fluye la información y las actividades a través del SGC.
4. **Define** criterios y métodos para monitorear y medir el desempeño de cada proceso. Esto puede incluir indicadores clave de desempeño, métricas o auditorías.
5. **Asegura** que tienes los recursos (tanto humanos como materiales) necesarios para operar cada proceso de manera efectiva.
6. **Asigna** responsabilidades y autoridades claras para cada proceso. Esto garantiza que hay personas responsables de la operación, monitoreo y mejora de cada proceso.
7. **Identifica** y gestiona los riesgos y oportunidades asociados con cada proceso.
8. **Revisa** y evalúa regularmente el desempeño de cada proceso, implementando cambios según sea necesario para garantizar resultados efectivos.
9. **Fomenta** una cultura de mejora continua, buscando constantemente formas de optimizar y mejorar el SGC y sus procesos.

**¿Qué formatos o registros podrías crearles?**

1. **Diagrama de Flujo de Procesos:** Una representación visual de la secuencia e interacción de los procesos del SGC.
2. **Registro de Procesos:** Un documento que detalle cada proceso, sus entradas, salidas, recursos, responsabilidades, riesgos y oportunidades asociadas.
3. **Indicadores Clave de Desempeño (KPIs):** Una lista o dashboard de métricas e indicadores utilizados para monitorear y medir el desempeño de los procesos.
4. **Registro de Riesgos y Oportunidades:** Un documento que enumere y clasifique los riesgos y oportunidades identificados, junto con estrategias o acciones para gestionarlos.

**¿Qué evidencia debes conservar para demostrar el cumplimiento?**

1. Documentos y registros actualizados de todos los procesos y sus características.
2. Diagramas de flujo o mapas de procesos.
3. Informes de desempeño o dashboards que muestren los KPIs y métricas.
4. Actas de reuniones o sesiones de trabajo donde se discutan y revisen los procesos, riesgos, oportunidades y estrategias de mejora.
5. Evidencia de acciones tomadas para gestionar riesgos, aprovechar oportunidades o implementar mejoras en el SGC.

La gestión efectiva de los procesos es esencial para un SGC exitoso. Requiere un enfoque sistemático, atención continua y un compromiso con la mejora.

**4.4.2 Información documentada y conservación de la misma.**

**¿A qué se refieren estos puntos de la Norma?**

Este apartado se centra en la importancia de mantener y conservar la información documentada. La norma sugiere que la organización debe tener registros y documentación que respalden la operación de sus procesos y, al mismo tiempo, debe conservar esta documentación para asegurarse de que los procesos se ejecutan como se había planeado.

**¿Por qué es importante para el Sistema de Gestión de la Calidad?**

La información documentada proporciona una base sólida y consistente para que los procesos se ejecuten y controlen. Además, actúa como un registro histórico, permitiendo a la organización revisar y mejorar con base en datos reales y evidencia concreta. Conservar esta información garantiza que existe una trazabilidad y transparencia en las operaciones, facilitando las auditorías y las revisiones del SGC.

**¿Cómo puedes cumplir?**

1. **Determina** qué procesos y actividades requieren documentación de apoyo. No todas las actividades pueden necesitar documentación, por lo que es crucial identificar aquellas que se benefician de ella.
2. **Desarrolla** formatos, plantillas o sistemas donde se pueda registrar y almacenar la información relevante.
3. **Establece** un protocolo para la actualización y revisión de la información documentada, asegurando que siempre sea relevante y actual.
4. **Implementa** un sistema de archivo o gestión documental que permita conservar y acceder fácilmente a la información cuando sea necesario.
5. **Realiza** auditorías o revisiones periódicas para garantizar que la documentación está completa y refleja con precisión la operación de los procesos.

**¿Qué formatos o registros podrías crearles?**

1. **Formatos de Registro de Procesos:** Plantillas diseñadas para capturar datos e información clave relacionados con la ejecución de un proceso específico.
2. **Sistema de Gestión Documental:** Una herramienta o software que permite almacenar, categorizar y recuperar documentos de manera eficiente.
3. **Protocolo de Revisión Documental:** Un documento que establece las pautas y frecuencias para revisar y actualizar la información documentada.
4. **Bitácoras de Auditoría:** Registros que detallan las fechas, hallazgos y acciones resultantes de las auditorías o revisiones de la documentación.

**¿Qué evidencia debes conservar para demostrar el cumplimiento?**

1. Copias de la información documentada relacionada con cada proceso, mostrando cómo apoya la operación del mismo.
2. Registros que demuestren la revisión y actualización regular de la información documentada.
3. Actas o registros de auditorías o revisiones que hayan examinado la adecuación y exactitud de la documentación.
4. Evidencia de capacitaciones o inducciones que demuestren que el personal está familiarizado y comprende la importancia y el uso de la información documentada.

Mantener y conservar adecuadamente la información documentada es esencial para garantizar la coherencia, la trazabilidad y la mejora continua dentro del SGC.

**5 Liderazgo**

**5.1 Liderazgo y compromiso**

**5.1.1 Generalidades**

**¿A qué se refieren estos puntos de la Norma?**

Estos puntos de la norma resaltan el papel fundamental que la alta dirección debe desempeñar en el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC). Específicamente, se espera que la dirección no solo respalde, sino que lidere activamente el SGC, asumiendo responsabilidad, estableciendo políticas y objetivos, asegurando recursos, y promoviendo una mentalidad de mejora continua.

**¿Por qué es importante para el Sistema de Gestión de la Calidad?**

El liderazgo y compromiso de la alta dirección son cruciales para el éxito del SGC. Cuando la dirección está comprometida, se envía un mensaje claro a toda la organización sobre la importancia de la calidad. Esto puede resultar en una mayor alineación, más recursos asignados al SGC, y una cultura organizacional centrada en la mejora continua y la satisfacción del cliente.

**¿Cómo puedes cumplir?**

1. **Asume** activamente la responsabilidad del SGC, asegurando que cumpla con su propósito y apoye la dirección estratégica de la organización.
2. **Establece** y comunica una política de calidad clara y objetivos de calidad que sean medibles y relevantes.
3. **Integra** los requisitos del SGC en las operaciones diarias y los procesos centrales de negocio de la organización.
4. **Promueve** una mentalidad que priorice el enfoque basado en procesos y la gestión de riesgos en la toma de decisiones.
5. **Asegura** que haya suficientes recursos (humanos, financieros, tecnológicos) disponibles para implementar y mantener el SGC.
6. **Comunica** regularmente a todo el personal la importancia de la calidad y el papel del SGC en la organización.
7. **Monitorea** y evalúa el desempeño del SGC, asegurando que se logren los resultados deseados.
8. **Apoya** y capacita a los empleados para que comprendan y desempeñen sus roles en el SGC de manera efectiva.
9. **Fomenta** una cultura de mejora continua, reconociendo y recompensando las iniciativas de mejora.
10. **Colabora** con otros líderes y gerentes para asegurar que todos en posiciones de liderazgo respalden y promuevan activamente el SGC en sus respectivas áreas.

**¿Qué formatos o registros podrías crearles?**

1. **Declaración de Política de Calidad:** Un documento que articula la postura y compromiso de la organización con la calidad.
2. **Objetivos de Calidad:** Un registro que detalla los objetivos específicos, medibles, alcanzables, relevantes y temporales relacionados con la calidad.
3. **Plan de Capacitación en Calidad:** Un documento que establece las necesidades de capacitación, los programas y las fechas para el entrenamiento en calidad para los empleados.
4. **Dashboard de Desempeño del SGC:** Un panel visual que muestre indicadores clave de desempeño relacionados con la calidad, permitiendo un seguimiento regular.

**¿Qué evidencia debes conservar para demostrar el cumplimiento?**

1. Copia actualizada de la Política de Calidad y su registro de comunicación a todo el personal.
2. Registros que muestren la revisión y actualización regular de los objetivos de calidad y su progreso.
3. Registros de capacitación en calidad, incluyendo asistencia, fechas y contenidos cubiertos.
4. Informes periódicos o dashboards que muestren el desempeño del SGC y cualquier acción o decisión tomada por la dirección en respuesta a estos informes.

El compromiso activo de la alta dirección es esencial para un SGC efectivo. Al liderar con el ejemplo y demostrar un compromiso genuino con la calidad, la dirección puede inspirar y motivar a toda la organización a hacer lo mismo.

**5.1.2 Enfoque al cliente**

**¿A qué se refieren estos puntos de la Norma?**

Este apartado destaca la importancia del compromiso de la alta dirección hacia el cliente. La norma pone énfasis en que la dirección debe asegurarse de comprender y cumplir con las expectativas y requisitos del cliente, considerando también las regulaciones pertinentes. Además, se subraya la necesidad de identificar y gestionar riesgos y oportunidades que puedan influir en la satisfacción del cliente.

**¿Por qué es importante para el Sistema de Gestión de la Calidad?**

El cliente es fundamental en cualquier negocio o entidad. Asegurarse de que sus necesidades y expectativas se cumplan es crucial para la sostenibilidad y el éxito a largo plazo de la organización. Un enfoque centrado en el cliente garantiza la relevancia del SGC y refuerza la confianza y lealtad del cliente hacia la organización.

**¿Cómo puedes cumplir?**

1. **Establece** mecanismos para recopilar y entender los requisitos del cliente, incluyendo preferencias, expectativas y feedback.
2. **Mantente al tanto** de las regulaciones y leyes aplicables que puedan influir en los productos o servicios que ofreces al cliente.
3. **Identifica** y evalúa regularmente riesgos y oportunidades relacionados con la satisfacción del cliente. Esto podría incluir cambios en el mercado, innovaciones tecnológicas o tendencias emergentes que podrían impactar las expectativas del cliente.
4. **Promueve** una cultura centrada en el cliente en toda la organización, enfatizando la importancia de superar sus expectativas.
5. **Monitorea** y mide regularmente la satisfacción del cliente a través de encuestas, feedback o cualquier otro método relevante para tu organización.

**¿Qué formatos o registros podrías crearles?**

1. **Formato de Encuesta de Satisfacción del Cliente:** Un cuestionario estructurado para recopilar opiniones, percepciones y feedback de los clientes con respecto a los productos o servicios proporcionados.
2. **Registro de Requisitos del Cliente:** Una base de datos o lista que documenta las necesidades, preferencias y expectativas específicas de cada cliente o segmento de cliente.
3. **Análisis de Riesgos y Oportunidades:** Un documento que identifica y evalúa posibles riesgos y oportunidades relacionados con la satisfacción del cliente, proponiendo medidas para abordarlos.
4. **Reporte de Satisfacción del Cliente:** Un informe periódico que compila y analiza la información recopilada sobre la satisfacción del cliente, mostrando tendencias y áreas de mejora.

**¿Qué evidencia debes conservar para demostrar el cumplimiento?**

1. Resultados y análisis de las encuestas de satisfacción del cliente y otros métodos de recopilación de feedback.
2. Registros actualizados de las necesidades y expectativas del cliente.
3. Documentación que muestre cómo se han abordado y gestionado los riesgos y oportunidades relacionados con la satisfacción del cliente.
4. Actas de reuniones o sesiones de trabajo donde se discutan estrategias y acciones orientadas al cliente.

El enfoque centrado en el cliente es esencial para cualquier organización que desee mantenerse competitiva y relevante en el mercado. A través de la comprensión y el cumplimiento proactivo de las necesidades del cliente, una organización puede construir relaciones sólidas y sostenibles a largo plazo.

**5.2 Política**

**5.2.1 Establecimiento de la política de la calidad**

**¿A qué se refieren estos puntos de la Norma?**

Estos puntos hacen hincapié en la necesidad de que la alta dirección establezca una política de calidad clara para la organización. Esta política debe reflejar el propósito y contexto de la organización, alinear con su dirección estratégica, proporcionar un marco para los objetivos de calidad, y destacar un compromiso con el cumplimiento de los requisitos y la mejora continua.

**¿Por qué es importante para el Sistema de Gestión de la Calidad?**

La política de calidad actúa como una declaración formal de intenciones y dirección de la organización en relación con la calidad. Sirve como guía para todos los niveles de la organización y proporciona una base sobre la cual se construyen y evalúan todos los aspectos del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).

**¿Cómo puedes cumplir?**

1. **Reflexiona** sobre el propósito, visión, misión y valores de tu organización para asegurarte de que la política de calidad sea coherente con ellos.
2. **Desarrolla** una política de calidad clara que refleje la dirección estratégica de la organización y su compromiso con la mejora continua.
3. **Incluye** en la política un compromiso firme para cumplir con todos los requisitos aplicables, sean estos legales, reglamentarios o definidos por la organización.
4. **Asegura** que la política proporcione un marco que facilite el establecimiento de objetivos de calidad medibles y relevantes.
5. **Comunica** y promueve activamente la política de calidad en toda la organización para que todos los empleados estén alineados con ella.

**¿Qué formatos o registros podrías crearles?**

1. **Documento de Política de Calidad:** Un documento formal que articula la política de calidad de la organización, que puede incluir su propósito, compromisos y marco para establecer objetivos.
2. **Mecanismos de Difusión:** Herramientas o plataformas (como intranets, tablones de anuncios, reuniones) que se utilizan para comunicar y promover la política de calidad a lo largo de la organización.
3. **Registro de Revisiones:** Un documento que rastrea las actualizaciones y cambios realizados a la política de calidad a lo largo del tiempo.

**¿Qué evidencia debes conservar para demostrar el cumplimiento?**

1. La versión más reciente de la política de calidad, claramente fechada y firmada por la alta dirección.
2. Registros de comunicación o capacitación que demuestren que la política ha sido difundida y entendida en toda la organización.
3. Documentación o actas que evidencien la revisión y actualización periódica de la política de calidad por parte de la alta dirección.
4. Registros de cómo se utiliza la política de calidad como marco para establecer y revisar objetivos de calidad.

Establecer una política de calidad clara y coherente es un paso fundamental en cualquier SGC. Esta política proporciona una dirección clara, promueve el compromiso con la calidad en todos los niveles de la organización y asegura que todos trabajen hacia objetivos comunes.

**5.2.2 Comunicación de la política de la calidad**

**¿A qué se refieren estos puntos de la Norma?**

Estos puntos subrayan la importancia de que la política de calidad no sólo esté bien definida, sino que también sea adecuadamente comunicada y entendida. La política debe ser fácilmente accesible para todos dentro de la organización, y, según sea apropiado, también para las partes interesadas relevantes fuera de la organización.

**¿Por qué es importante para el Sistema de Gestión de la Calidad?**

La eficacia de cualquier política se mide por cómo se entiende y se aplica. Si la política de calidad es conocida, entendida y aceptada por todos, se convierte en una herramienta poderosa para guiar las acciones y decisiones en toda la organización. Además, mostrar la política a las partes interesadas puede fortalecer la confianza y demostrar el compromiso de la organización con la calidad.

**¿Cómo puedes cumplir?**

1. **Documenta** formalmente la política de calidad y asegúrate de que esté actualizada.
2. **Comunica** la política a todos los niveles de la organización. Esto podría hacerse mediante reuniones, talleres, capacitaciones o circulares.
3. **Hazla accesible** colocando la política de calidad en lugares visibles, como en la intranet de la empresa, tablones de anuncios o en áreas comunes.
4. **Revisa** regularmente la comprensión y aplicación de la política de calidad mediante encuestas o feedback.
5. **Proporciona** acceso a la política de calidad a las partes interesadas pertinentes, si es relevante. Esto puede ser a través del sitio web de la organización, en reuniones o a solicitud.

**¿Qué formatos o registros podrías crearles?**

1. **Documento de Política de Calidad:** Un documento formal que detalla la política de calidad de la organización.
2. **Registros de Comunicación:** Documentos que rastrean cuándo, cómo y a quién se comunicó la política de calidad.
3. **Feedback y Encuestas:** Herramientas para medir la comprensión y aplicación de la política de calidad por parte del personal.
4. **Registro de Acceso:** Una lista o registro de las partes interesadas a las que se les ha proporcionado acceso a la política de calidad.

**¿Qué evidencia debes conservar para demostrar el cumplimiento?**

1. Una copia actual de la política de calidad documentada.
2. Registros de todas las comunicaciones relacionadas con la política de calidad.
3. Resultados o resúmenes de encuestas o feedback que muestren la comprensión y aceptación de la política.
4. Evidencia de la disponibilidad de la política para las partes interesadas, como copias de correos electrónicos, actas de reuniones o registros de solicitudes.

Una política de calidad no es efectiva a menos que se comunique adecuadamente. Es fundamental que todo el personal y las partes interesadas relevantes conozcan, entiendan y apliquen la política para asegurar un enfoque cohesivo hacia la calidad en toda la organización.