

SAMPLE PAGES

FOR

ISO 9001:2000

POCKET GUIDE

IN

SPANISH

CLÁUSULA

7

CLÁUSULA

7.1

PLANIFICACIÓN DE
LOS PROCESOS DE
REALIZACIÓN



A fin de reducir al mínimo la variación en los resultados de los procesos necesarios para la realización de un producto o servicio, la norma requiere que los mismos sean planificados y documentados de manera compatible con los demás procesos del sistema de gestión de la calidad de su empresa. Al planificar los procesos necesarios para completar los productos y/o servicios, la norma requiere que se determine lo siguiente:

- objetivos de calidad pertinentes
- requisitos para tales productos y/o servicios
- la necesidad de establecer procesos para la realización del producto y/o servicio
- los requisitos de documentación
- la necesidad de recursos para el producto y/o servicio a proveer
- actividades y criterios para completar la verificación (evaluar los diseños de acuerdo con las especificaciones)
- actividades y criterios para completar la validación (evaluar los diseños de acuerdo con los requisitos de desempeño del cliente)
- actividades y criterios para el monitoreo de los

- productos y/o servicios a proveer
- actividades y criterios para la inspección y prueba de los productos y/o servicios a proveer
- registro de las evidencias de conformidad de los procesos y productos. (7.1)

La lista anterior es una lista de comprobación generalizada que se puede aplicar cuando se inician o modifican procesos de realización de productos o servicios. El plan resultante debe ser adecuado para la tarea esperada.

La función del nivel gerencial: Como altos ejecutivos, es posible que no tengan tiempo para embarcarse personalmente en los detalles de planificación y documentación arriba descritos. No obstante, la responsabilidad general del cumplimiento de estos requisitos es suya. Puede, sin embargo, allanar el camino alentando el pensamiento sistemático para los fines de planificación y desarrollo de procesos e insistiendo en la dedicación a los procesos documentados durante su ejecución.

La función de cada empleado: Este análisis se aplica a usted si está trabajando para o en procesos para la realización de productos o servicios. Todo lo que precede a la ejecución del proceso se considera como trabajo para el proceso. Quienes son responsables de la ejecución del proceso, trabajan en el proceso.

En el caso de quienes trabajan en el proceso, los auditores verificarán que:

- se hayan determinado los requisitos objetivos de

REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

calidad y del producto y/o servicio.

- se haya finalizado un análisis exhaustivo de los procesos necesarios.
- se haya finalizado un análisis exhaustivo de la documentación necesaria.
- se hayan determinado de antemano los recursos necesarios.
- se hayan planificado de antemano la verificación y la validación.
- se hayan planificado de antemano el control, la prueba y la inspección.
- se hayan tomado precauciones para mantener registros del control del proceso y la conformidad del producto.

Como empleado que trabaja en un proceso, su responsabilidad consiste en seguir los procedimientos tal y como están escritos. Si tiene la certeza de que existe una mejor forma de hacer el trabajo, tome las medidas necesarias para que se modifique el procedimiento. Los auditores pueden comparar su manera de poner en marcha el proceso con la documentación actual. Si descubren una desviación respecto de los procedimientos documentados, podrán cuestionar la claridad del procedimiento y/o su comprensión de la

CLÁUSULA

7.2

PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE



Algunos de nosotros nacemos con la habilidad de vender cualquier cosa. Otros se entrenan y se vuelven altamente hábiles

para vender determinados productos o servicios. Las habilidades del personal de ventas pueden elevar las ganancias de la empresa. Los grandes resultados de los excelentes esfuerzos de ventas solo serán temporales si la satisfacción del cliente no llega a un nivel óptimo. Esta cláusula se concentra en revelar y comprender todos los requisitos del cliente.



Determinación de los requisitos relacionados con el producto

La norma establece que la determinación de los requisitos del cliente debe incluir:

- especificaciones del producto y/o servicio provistas por el cliente.
- requisitos de desempeño del producto y/o servicio provistos por el cliente.
- requisitos de entrega y posteriores, establecidos por el cliente.
- determinación de requisitos relacionados con la aplicación, en caso de no ser provistos por el cliente. Por ejemplo, el cliente puede solicitar que el producto funcione igual de bien en una jungla o en el polo. El cliente, no obstante, no brinda requisitos específicos de temperatura y humedad.
- determinación de los requisitos legales correspondientes, si es que existen. Su producto o servicio puede estar sujeto a códigos o reglamentaciones de organismos como la FDA (organismo para el control de alimentos y medicamentos de Estados Unidos),