

1.- OBJETO

Identificar:

Las responsabilidades de la Dirección con respecto al liderazgo, compromiso y enfoque al cliente con respecto al sistema de gestión de la calidad.

2.- REQUISITOS

5.1 Liderazgo y compromiso	5.5.1	La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad:
		a) asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad;
	5.5.1	b) asegurándose de que se establezcan la política de la calidad y los objetivos de la calidad para el sistema de gestión de la calidad, y que éstos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización;
	5.5.1	c) asegurándose de la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de negocio de la organización;
	5.5.1	d) promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos;
	5.5.1	e) asegurándose de que los recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad estén disponibles;
	5.5.1	f) comunicando la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del sistema de gestión de la calidad;
	5.5.1	g) asegurándose de que el sistema de gestión de la calidad logre los resultados previstos;
	5.5.1	h) comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad;
	5.5.1	i) promoviendo la mejora;
	5.5.1	j) apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.
5.1.2 Enfoque al cliente	5.1.2	1. La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente asegurándose de que:
		a) se determinan, comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;
	5.1.2	b) se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente;
	5.1.2	c) se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente.;

NOTA: La información contenida en las imágenes de las pantallas del programa GESISO son ejemplos de definición o gestión. Estos ejemplos son ficticios y se incluyen meramente para efectos formativos.

3.- DESARROLLO

Estos puntos de la norma y sus requisitos involucran directamente a la Dirección de la Organización en su participación en la definición y apoyo en la gestión del sistema de la calidad.



El cumplimiento de estos requisitos se refleja en la gestión de todo el sistema, por lo que no podemos incluir ejemplos de pantallas dónde se vea su cumplimiento.

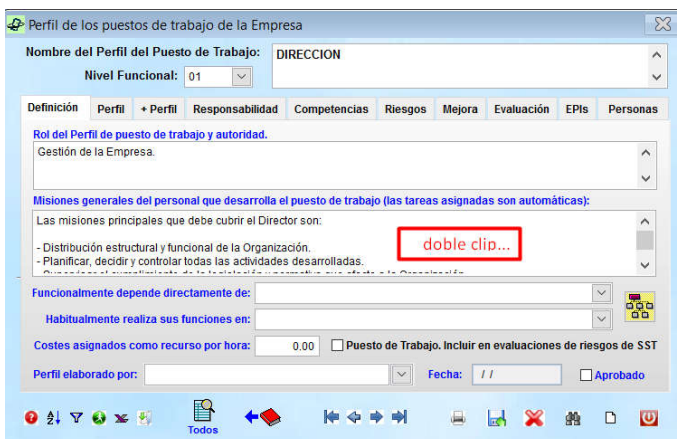
Para incluir en el sistema de gestión estos requisitos lo haremos reflejándolos en el perfil de puesto de trabajo del Director y en el manual de gestión.

3.1.- Perfil de puesto de trabajo del Director



Perfiles de puesto de trabajo dados de alta en el sistema

Ir a...	Nombre del Perfil	Depende de...	
	DIRECCION		Ge
	RESPONSABLE DEL SISTEMA DE GESTION	DIRECCION	Ge Or



NOTA: La información contenida en las imágenes de las pantallas del programa GESISO son ejemplos de definición o gestión. Estos ejemplos son ficticios y se incluyen meramente para efectos formativos.

Con “doble clip” en los cuadros de texto se abre una pantalla completa...

Visor de Texto : Con permiso de escritura

Las misiones principales que debe cubrir el Director son:

- Distribución estructural y funcional de la Organización.
- Planificar, decidir y controlar todas las actividades desarrolladas.
- Supervisar el cumplimiento de la legislación y normativa que afecte a la Organización.
- Liderar la implantación, funcionamiento y mantenimiento del Sistema de Gestión.
- Determinar los objetivos y metas a alcanzar.
- Organizar, dirigir e inspeccionar la gestión de la empresa.
- Definir las funciones y responsabilidades de cada nivel jerárquico a fin de que se cumplan los objetivos.
- Asegurar que la organización disponga de la formación necesaria para desarrollar las funciones y responsabilidades establecidas.
- Asignar los recursos necesarios, tanto humanos como materiales, para conseguirlos objetivos establecidos.
- Abrir, seguir, liquidar y cancelar cuentas corrientes y de crédito, en Bancos, Caja de Ahorros y otras entidades financieras.
- Celebrar contratos con personas físicas y jurídicas públicas o privadas.
- Constituir, modificar, retirar y cancelar fianzas, provisionales y definitivas.
- Solicitar y aceptar toda clase de concesiones.
- Concertar pólizas de seguros y sustituciones y subrogaciones de derechos.
- Fijar las condiciones de los endosos y descuentos de los documentos comerciales, certificaciones, mandatos y órdenes de pago.
- Comprar, contratar, suspender, despedir, cesar y revocar empleados, Gestores Administrativos y Agentes, determinar sus atribuciones, categorías, haberes y gratificaciones, bien de una manera fija o e
- Representar a la empresa ante particulares, Juzgados y Tribunales de cualquier grado y jurisdicción, ordinaria y especiales, así como ante la Administración central, Autonómica, Provincial y Local, Aut
- pretensiones y recursos como demandante, demandado, coadyuvante o en otro concepto: prestar confesión judicial absolviendo posiciones: así como transigir y someter a arbitraje cualquier tema relacio
- Firmar los documentos necesarios para el ejercicio de las precedentes facultades.

EJEMPLO

Con respecto al sistema de gestión la Dirección...

- Asume la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad;
- Se asegura que se establezcan la política de la calidad y los objetivos de la calidad para el sistema de gestión de la calidad, y que éstos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de l
- Se asegure de la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de negocio de la organización;
- Promueve el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos;
- Se asegura de que los recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad estén disponibles;
- Comunica la importancia de una gestión de la calidad eficaz y de la conformidad con los requisitos del sistema de gestión de la calidad;
- Se asegura de que el sistema de gestión de la calidad logre los resultados previstos;
- Se compromete, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad;
- Promueve la mejora;
- Apoya a otros roles de su equipo, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad;
- Se asegura que se determinan, comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;
- Se asegura que se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente;
- Se asegura que se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente.

3.2.- En el Manual de Gestión

El Liderazgo, compromiso y enfoque al cliente lo incluimos en un punto de un sencillo manual de gestión que sirve como presentación del propio sistema de gestión de la calidad.

En las páginas siguientes incluimos un ejemplo de manual de gestión.

Si desea disponer del manual de gestión en formato Word solicitenoslo a redgesiso.redgesiso.es

NOTA: La información contenida en las imágenes de las pantallas del programa GESISO son ejemplos de definición o gestión. Estos ejemplos son ficticios y se incluyen meramente para efectos formativos.

MANUAL DE GESTIÓN

DE LA EMPRESA


SU EMPRESA

NOTA: La información contenida en las imágenes de las pantallas del programa GESISO son ejemplos de definición o gestión. Estos ejemplos son ficticios y se incluyen meramente para efectos formativos.

INDICE

1.- ALCANCE DEL SISTEMA Y EXCLUSIONES A LA NORMA ISO 9001:2015	6
1.1.- <i>ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</i>	<i>6</i>
1.2.- <i>EXCLUSIONES A LA NORMA ISO 9001:2015.....</i>	<i>6</i>
2.- LIDERAZGO Y COMPROMISO	6
3.- POLITICA DE SU EMPRESA	7
4.- GESTIÓN DEL SISTEMA.....	8
5.- PROCESOS.	9
6.- MAPA DE PROCEDIMIENTOS Y PROCESOS. (EJEMPLO).....	10

NOTA: La información contenida en las imágenes de las pantallas del programa GESISO son ejemplos de definición o gestión. Estos ejemplos son ficticios y se incluyen meramente para efectos formativos.

	GUIA DE ADAPTACIÓN e IMPLANTACION ISO 9001 versión 2015 Sobre el programa GESISO	Pág. 6 de 10
	<i>5 Liderazgo</i>	
	<i>5.1 Liderazgo y compromiso</i>	

1.- ALCANCE DEL SISTEMA Y EXCLUSIONES A LA NORMA ISO 9001:2015

1.1.- ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

Su alcance del Sistema

1.2.- EXCLUSIONES A LA NORMA ISO 9001:2015

Sus exclusiones a la norma ISO 9001:2015


2.- LIDERAZGO Y COMPROMISO


La Dirección de SU EMPRESA demuestra su liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad mediante las siguientes acciones:

- a) asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad
- b) asegurándose de que se establezcan la política de la calidad y los objetivos de la calidad para el sistema de gestión de la calidad, y que éstos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización
- c) asegurándose de la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de negocio de la organización
- d) promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos
- e) asegurándose de que los recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad estén disponibles
- f) comunicando la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del sistema de gestión de la calidad
- g) asegurándose de que el sistema de gestión de la calidad logre los resultados previstos
- h) comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad
- i) promoviendo la mejora
- j) apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.

La Dirección demuestra su liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente asegurándose de que:

NOTA: La información contenida en las imágenes de las pantallas del programa GESISO son ejemplos de definición o gestión. Estos ejemplos son ficticios y se incluyen meramente para efectos formativos.

	©2017 - RED GESISO, S.L. C/ José Zorrilla, 30 - 5º B 40002 Segovia - España http://redgesiso.es/	ESPAÑA
---	---	--------

	GUIA DE ADAPTACIÓN e IMPLANTACION ISO 9001 versión 2015 Sobre el programa GESISO	Pág. 7 de 10
	5 Liderazgo	
	5.1 Liderazgo y compromiso	

- a) se determinan, comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables
- b) se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente
- c) se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente.

3.- POLITICA DE SU EMPRESA


La Política de SU EMPRESA está enfocada a la implantación de un Sistema de gestión de la calidad conforme a la Norma Internacional UNE-EN-ISO 9001:2015, con la finalidad de dar confianza a los clientes a los que SU EMPRESA efectúe cualquier tipo de trabajo a los que dedica su actividad.


La Calidad significa para SU EMPRESA el objetivo final para satisfacer y convencer al cliente.

La Política de la Calidad de SU EMPRESA se desarrolla en el marco de la construcción y se basa en los siguientes pilares:

- ◆ Identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes. Estamos al servicio de nuestros clientes, comprometidos con la sociedad, el medio ambiente y la salud de nuestros trabajadores, respetando el marco legal y normativo establecido para cada caso.
- ◆ Disponer de todos los recursos, tanto humanos como de infraestructura y ambiente de trabajo, necesarios para la prestación de los servicios encomendados por el cliente así como para el desarrollo e implantación del sistema de gestión de la calidad.
- ◆ Aumentar la eficacia en el funcionamiento interno de la empresa, a través de la implantación de un Sistema de Gestión que nos permita detectar, analizar y mejorar nuestros puntos débiles, evitar las amenazas, aprovechar nuestras fortalezas y favorecer la búsqueda de oportunidades.
- ◆ Superar las expectativas que el cliente tiene depositadas en el producto/servicio que desde SU EMPRESA les suministramos, a través de la planificación y seguimiento de objetivos de mejora.
- ◆ Asumir la necesidad de una mejora continua en la calidad de nuestros productos y servicios, de nuestros procesos y de nuestras condiciones de trabajo.
- ◆ Identificar y cumplir las leyes, reglamentos, normas y requisitos legales y contractuales que son de aplicación a nuestro servicio.
- ◆ Las personas constituyen el valor más importante que garantiza nuestro futuro. Por ello, deben estar cualificadas con los objetivos de nuestra organización y sus opiniones han de ser consideradas.

NOTA: La información contenida en las imágenes de las pantallas del programa GESISO son ejemplos de definición o gestión. Estos ejemplos son ficticios y se incluyen meramente para efectos formativos.

	©2017 - RED GESISO, S.L. C/ José Zorrilla, 30 - 5º B 40002 Segovia - España http://redgesiso.es/	ESPAÑA
---	---	--------

	GUIA DE ADAPTACIÓN e IMPLANTACION ISO 9001 versión 2015 Sobre el programa GESISO	Pág. 8 de 10
	5 Liderazgo	
	5.1 Liderazgo y compromiso	

La Política es el marco en el cual se apoya SU EMPRESA para establecer sus objetivos de calidad, sus objetivos y metas ambientales y los de seguridad y salud laboral. Los Objetivos y las metas, junto con el responsable de su seguimiento y la periodicidad del mismo se desarrollan en el programa GESISO.

La Política será revisada en la revisión por la dirección para conseguir una continua adecuación a las necesidades de SU EMPRESA y a las expectativas de los clientes y de las partes interesadas.

Para cumplir con la política es necesaria la participación de todo el personal que pertenece o colabora con SU EMPRESA, estando obligados a asumir la parte que a cada uno le corresponde, y así mejorar la posición y prestigio de SU EMPRESA en el mercado.

La Política de SU EMPRESA es comunicada a todos los niveles de SU EMPRESA y está a disposición del Público mediante su exhibición en los locales de SU EMPRESA

4.- GESTIÓN DEL SISTEMA.

El sistema de gestión de la calidad conforme a la norma ISO 9001:2015 se realiza mediante las especificaciones contempladas en los procedimientos generales que desarrollan cada uno de los puntos de dichas normas.

Los procedimientos generales desarrollados son:

CONTEXTO DE LA ORGANIZACION

DEFINICION DE LOS PROCESOS DE LA ORGANIZACION

ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDAD

GESTION DE LOS RIESGOS Y OPORTUNIDADES

OBJETIVOS

REQUISITOS LEGALES

PLANIFICACION DE LOS CAMBIOS

RECURSOS

INFRAESTRUCTURAS - MANTENIMIENTO

RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICION


CONOCIMIENTOS DE LA ORGANIZACION

COMPETENCIA Y TOMA DE CONCIENCIA

COMUNICACION

INFORMACION DOCUMENTADA

NOTA: La información contenida en las imágenes de las pantallas del programa GESISO son ejemplos de definición o gestión. Estos ejemplos son ficticios y se incluyen meramente para efectos formativos.

	©2017 - RED GESISO, S.L. C/ José Zorrilla, 30 - 5º B 40002 Segovia - España http://redgesiso.es/	ESPAÑA
---	--	--------

CONTROL OPERACIONAL

REQUISITOS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

GESTION DE PROVEEDORES Y SUBCONTRATAS

PROPIEDAD DEL CLIENTE O DEL PROVEEDOR

NO CONFORMIDADES

SATISFACCION DEL CLIENTE

SEGUIMIENTO, MEDICION, ANALISIS Y EVALUACION

AUDITORIA INTERNA

REVISION POR LA DIRECCION

ACCION CORRECTIVA

MEJORA CONTINUA

RECLAMACIONES, QUEJAS Y SANCIONES

Las actuaciones recogidas en los procedimientos generales se desarrollan sobre el programa GESISO

El seguimiento del sistema se desarrolla en el proceso de GESTION DEL SISTEMA

5.- PROCESOS.

Las operaciones se controlan con procesos. SU EMPRESA ha desarrollado procesos clave (los que tienen relación con el cliente), de soporte (apoyan a los procesos clave) y estratégicos (necesarios en la gestión del sistema y mejora continua)

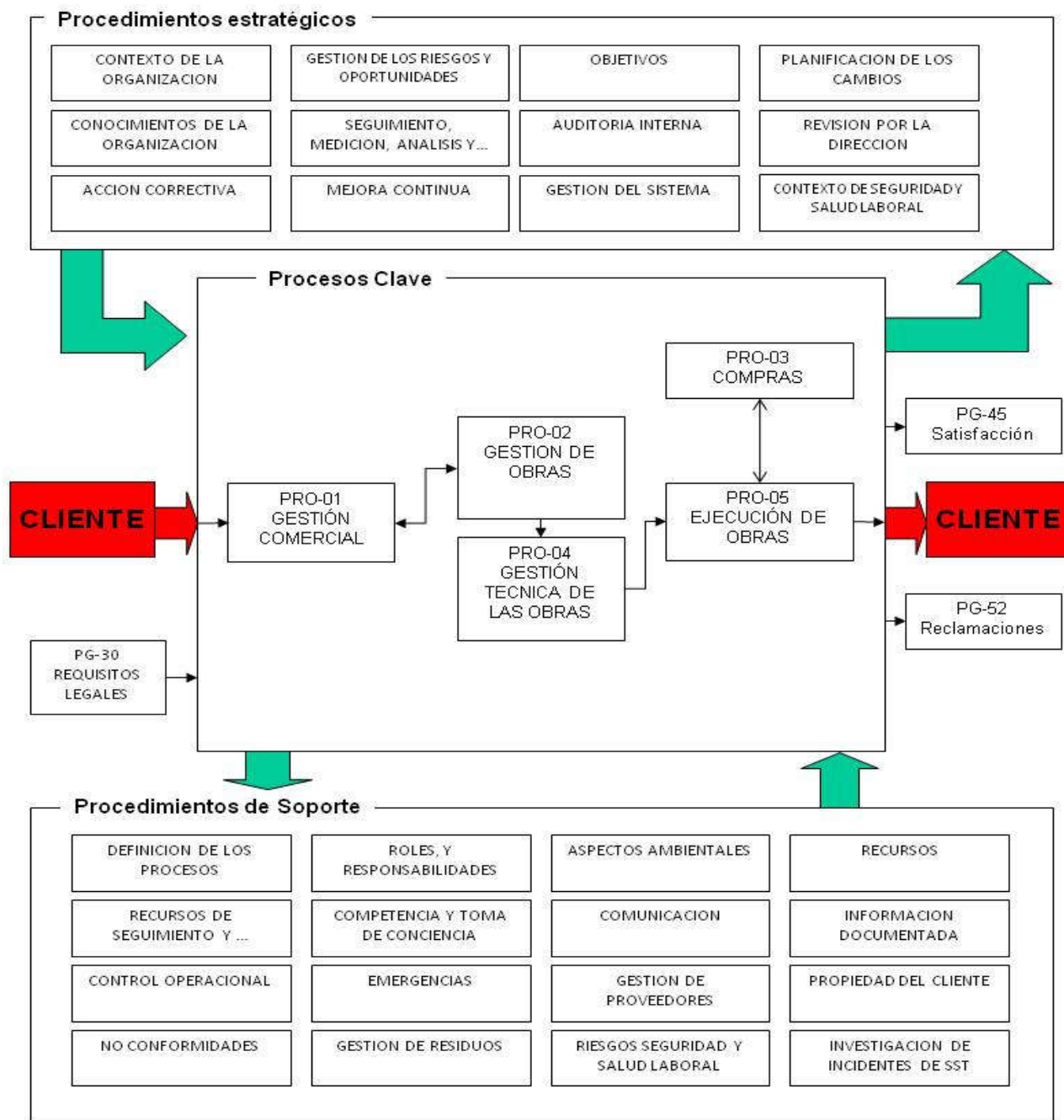
Los procesos que ha desarrollado SU EMPRESA son los siguientes:

- ⇒ PRO-01:
- ⇒ PRO-02:
- ⇒ PRO-03:
- ⇒ PRO-04: GESTION DEL SISTEMA

Actualmente SU EMPRESA subcontrata (parcialmente o totalmente. Si no se subcontrata borrar la línea) el proceso...

NOTA: La información contenida en las imágenes de las pantallas del programa GESISO son ejemplos de definición o gestión. Estos ejemplos son ficticios y se incluyen meramente para efectos formativos.

6.- MAPA DE PROCEDIMIENTOS Y PROCESOS. (EJEMPLO)



NOTA: La información contenida en las imágenes de las pantallas del programa GESISO son ejemplos de definición o gestión. Estos ejemplos son ficticios y se incluyen meramente para efectos formativos.