



ISO 9001:15

INFORMACIÓN DOCUMENTADA

EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEBE INCLUIR:



- La información documentada que la norma exige expresamente.
- Y también aquella que la propia organización considere necesaria para que su sistema funcione de manera eficaz.

No todas las empresas necesitan “TODO”.

La documentación debe ser la NECESARIA, según:

- Tamaño de la empresa.
- Complejidad de los procesos.
- Competencias del personal.
- Riesgos asociados.



¿POR QUE ES IMPORTANTE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA?



Porque permite...

- Unificar criterios y formas de trabajo.
- Evitar errores por falta de información o versiones incorrectas.
- Demostrar conformidad con la norma y los clientes.
- Facilitar la capacitación interna.
- Cumplir con requisitos legales, normativos y contractuales.

SI SE ACTUALIZA UN DOCUMENTO, LA ORGANIZACIÓN DEBE TENER EN CUENTA:

1. Que esté correctamente identificado: con título, fecha, autor o número de referencia.
2. Que se utilice el formato y medio adecuados, ya sea en papel o digital, e incluyendo idioma, gráficos o versión de software.
3. Que haya sido revisado y aprobado antes de ponerse en uso.

CUANDO LOS DOCUMENTOS ESTAN EN USO, DEBEMOS ASEGURARNOS DE QUE:



1. Estén disponibles y sean adecuados en el lugar y momento en que se necesitan.
2. Estén protegidos frente a pérdidas, mal uso o alteraciones.
3. Se distribuyan y almacenen de forma que se mantengan legibles.
4. Se controlen los cambios de versión para asegurar su vigencia.
5. Se conserve durante el tiempo establecido antes de su disposición final.

¿CUÁLES SON LOS TIPOS DE DOCUMENTOS MÁS COMUNES?

MANUALES

PROCEDIMIENTOS

PLANES

REGISTROS

INSTRUCTIVOS
DE TRABAJO

DOCUMENTACIÓN
EXTERNA

EJEMPLOS DE APLICACIÓN



PROCESO: GESTIONAR UN RECLAMO

PROCEDIMIENTO: "Como gestionar un reclamo"

INSTRUCTIVO: "Como cargar un reclamo en plataforma"

REGISTRO: "Reclamo Numero 028 - Cargado por area comercial - 10/02"

PREGUNTAS FRECUENTES:



¿Tengo que memorizar procedimientos?

No. Tienes que saber donde encontrarlos.

¿Puedo crear un documento nuevo?

Si, pero siguiendo el control documental y con aprobación.

¿Que pasa si no registro un actividad?

Se pierde trazabilidad y se afecta la calidad del proceso.

¿Que pasa si uso un documento viejo?

Puede generar errores incumplimientos o riesgos.





LA INFORMACION DOCUMENTADA NOS PERMITE TRABAJAR DE
MANERA CLARA, CONSISTENTE Y SIN IMPROVISACIONES.

ES LA COLUMNA VERTEBRAL DEL SISTEMA DE CALIDAD Y LA
BASE PARA QUE LOS PROCESOS FUNCIONEN
CORRECTAMENTE.

CUANTO MEJOR GESTIONAMOS NUESTRA DOCUMENTACIÓN,
MÁS SÓLIDOS, EFICIENTES Y CONFIABLES SERAN NUESTROS
RESULTADOS.

LA CALIDAD LA HACEMOS ENTRE TODOS.



MUCHAS GRACIAS

Contactos

Mg. Ing. Bárbara Ceccarelli



+54 223 539 6453



bceccarelli@igestudio.com



www.eigengineering.com