

¡Y ahora que vamos a aprender!

Cláusula 5: Liderazgo en ISO 9001:2015

1. Liderazgo y compromiso:

- Definición clara de políticas: La Secretaría debe establecer políticas de calidad claras y concisas, comunicándolas a todos los niveles de la organización.
- Asignación de recursos: Se deben asignar los recursos necesarios (humanos, financieros, etc.) para implementar y mantener el SGC.
- Revisión por la dirección: La alta dirección debe realizar revisiones periódicas del SGC para evaluar su eficacia y asegurar su adecuación a los objetivos de la organización.

2.- Generalidades:

Nos referimos a los principios fundamentales que guían el liderazgo y compromiso de la alta dirección en la implementación y mantenimiento de un SGC. Estos principios se traducen en acciones concretas que demuestran el compromiso de la organización con la calidad.

Elementos clave de las "generalidades"

- **Liderazgo y compromiso:** La alta dirección debe demostrar un compromiso claro y visible con el SGC, estableciendo la política de calidad y asegurando que se cumplan los objetivos.
- **Enfoque a procesos:** La organización debe gestionar sus procesos de manera eficaz y eficiente, identificando las entradas, salidas y los recursos necesarios para cada proceso.
- **Enfoque al cliente:** La organización debe entender y cumplir los requisitos de sus clientes, así como las leyes y regulaciones aplicables.
- **Mejora continua:** La organización debe establecer un sistema de mejora continua, buscando siempre oportunidades para mejorar el desempeño de su SGC.



3. Enfoque a los clientes:

- Identificación de las necesidades y expectativas de los clientes: La Secretaría debe identificar y comprender las necesidades y expectativas de los ciudadanos a los que sirve.
- Satisfacción del cliente: Se deben establecer indicadores clave de desempeño para medir la satisfacción del cliente y tomar acciones correctivas si es necesario.

4. Establecimiento de la política en general.

La política de calidad es la declaración formal de las intenciones y direcciones generales de una organización en relación con la calidad. En el caso de la SEGOB, esta política debería:

- **Alinear con la visión y misión:** Reflejar los objetivos estratégicos de la SEGOB y su compromiso con el servicio público.
- **Ser clara y concisa:** Utilizar un lenguaje sencillo y directo para que sea comprensible para todos los empleados.
- **Ser relevante para el contexto:** Considerar las necesidades y expectativas de los ciudadanos, así como los requisitos legales y reglamentarios aplicables.
- **Ser comunicada a todos los niveles:** Asegurar que todos los empleados estén conscientes de la política y su importancia.

5.- Comunicación de la Política de Calidad

Una vez establecida la política, es fundamental comunicarla de manera efectiva a todos los niveles de la organización. Algunas estrategias incluyen:

- **Difusión escrita:** Incluir la política en el manual de calidad y otros documentos relevantes.
- **Presentaciones:** Realizar presentaciones informativas a los empleados sobre la política y su significado.
- **Capacitación:** Incorporar la política en los programas de capacitación del personal.
- **Comunicación visual:** Utilizar carteles, infografías y otros materiales visuales para difundir la política.
- **Comunicación interna:** Utilizar canales de comunicación internos como intranet, correo electrónico y reuniones para mantener a los empleados informados.



6.- Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.

La asignación clara de roles, responsabilidades y autoridades es esencial para el éxito de cualquier sistema de gestión de la calidad.

En la SEGOB, se debe:

- **Definir las responsabilidades de la alta dirección:** El titular de la SEGOB debe demostrar liderazgo y compromiso con la calidad, asegurando la disponibilidad de los recursos necesarios y promoviendo la mejora continua.
- **Asignar responsabilidades a los niveles inferiores:** Cada empleado debe conocer sus responsabilidades en relación con el sistema de gestión de la calidad.
- **Establecer un equipo de gestión de la calidad:** Designar un equipo responsable de planificar, implementar y mantener el sistema.
- **Establecer un sistema de autorización:** Definir los procesos de aprobación para cambios en el sistema de gestión de la calidad.

