

"Aprender de los demás es la mejor forma de crecer."

Ahora utilizando un lenguaje más directo y fácil de entender, te voy a explicar sobre la Cláusula 7 de la ISO 9001:2015 en palabras simples.

¿Qué hace esta cláusula?

La cláusula 7 de la ISO 9001:2015 se encarga de que una organización tenga todo lo que necesita para funcionar bien y ofrecer un buen servicio. Es como una lista de verificación para asegurarse de que no falta nada importante.

¿Qué cosas incluye esta lista?

- **Personas:** Los empleados deben ser los adecuados para su trabajo y tener la capacitación necesaria.
- **Herramientas y equipos:** La organización debe tener las herramientas y equipos que necesita para hacer su trabajo. Por ejemplo, computadoras, teléfonos, vehículos, etc.
- **Lugar de trabajo:** El lugar donde se trabaja debe ser seguro y cómodo para que los empleados puedan hacer su trabajo de manera eficiente.
- **Información:** La organización debe tener toda la información necesaria para hacer su trabajo, como manuales, procedimientos, etc.
- **Mediciones:** Se deben hacer mediciones para ver si todo está funcionando como debería.

Ejemplo con una Secretaría de Gobierno

Imagina que una Secretaría de Gobierno quiere mejorar la forma en que atiende a los ciudadanos.

Para cumplir con la cláusula 7, la Secretaría debe asegurarse de que:

- Los empleados que atienden al público sean amables y estén bien capacitados.
- Tengan computadoras y programas que les permitan atender las solicitudes de manera rápida y eficiente.
- Las oficinas sean cómodas y tengan todo lo necesario para que los empleados puedan trabajar bien.
- Existan manuales de organización y procedimientos claros para que todos sepan cómo hacer las cosas.
- Se mida el tiempo que tardan en atender a cada ciudadano para ver si se puede mejorar el servicio.

En resumen, la cláusula 7 es como un check-list para garantizar que una organización tenga todo lo que necesita para ofrecer un buen servicio. En el caso de una Secretaría de Gobierno, esto significa tener empleados capacitados, equipos adecuados, un buen lugar de trabajo y sistemas para medir la calidad del servicio.

