

ISO 9001:2008

Sistemas de Gestión de Calidad

Curso de Titulación

Sábado 14 de Noviembre de 2015



ANTECEDENTES A ISO 9000

1946
Londres
25 países

IEC
1906

***International
Electrotechnical
Commission***

ISA
1926

***International
Federation
of the
National
Standardizing
Associations***

ISO
1947

***International
Organization for
Standardization***

***Sede en
Ginebra , Suiza***



¿Cómo opera ISO?



COMITES TÉCNICOS PREPARAN LAS NORMAS

CADA ORGANISMO MIEMBRO INTERESADO EN UNA MATERIA
TIENE DERECHO A ESTAR REPRESENTADO EN EL COMITÉ ASIGNADO

LOS BORRADORES FINALES DE LAS NORMAS SON ENVIADOS A LOS
ORGANISMOS TÉCNICOS PARA SU VOTACIÓN

REQUIERE LA APROBACIÓN DE 75% MÍNIMO

DE 1947 HASTA 2009 SE HAN PUBLICADO MÁS DE 17,500 ESTÁNDARES

HISTORIA DE ISO 9001:2008



1987

2000

1994

2008

2015

NORMAS
GESTIÓN
INTERNA
9000, 9004

NORMAS
CERTIFICABLES
9001, 9002,
9003

REVISIÓN
QUE
MANTUVO
CARACTERÍS-
TICAS DE
1987

"DOCUMENTACIÓN
Y
ESTANDARIZACIÓN
"

ÉNFASIS EN
MEJORA
CONTINUA Y
ENFOQUE AL
CLIENTE

SE ANULAN
9002 Y 9003
QUEDANDO
SÓLO 9001
CERTIFICABLE

ACLARACIONES DE
LA 3ª ED.

CORRESPONDENCIA
A ISO 14000

ENFOQUE A
PROCESOS, CLIENTE
Y MEJORA
CONTINUA

✓ **MAYOR
COMPROMISO DE
LA DIRECCIÓN**

✓ **CULTURA DE LA
PREVENCIÓN
(GESTIÓN DEL
RIESGO)**

✓ **MEJORA DEL
DESEMPEÑO:
SISTEMAS DE ALTO
NIVEL**

FAMILIA ISO 9000

NORMA Y EDICIÓN VIGENTE	PROPÓSITO
ISO 9000:2005 3ª Edición	Describe fundamentos del SGC y especifica terminología básica.
ISO 9001:2008 4ª. Edición	Especifica los requisitos para que un SGC sea certificado .
ISO 9004:2009 3ª. Edición	Proporciona directrices para lograr el éxito sostenido de la organización - eficacia y eficiencia del SGC.
ISO 19011:2011 2ª. Edición	*Estrechamente vinculada ya que establece las directrices para realizar auditorías a Sistemas de Gestión.

Vocabulario específico para SGC

ISO 9000:2005

- CALIDAD
- SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
- REQUISITOS
- SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
- POLÍTICA DE CALIDAD
- OBJETIVO DE LA CALIDAD
- PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD
- ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD
- CONTROL DE LA CALIDAD
- MEJORA DE LA CALIDAD
- CLIENTE
- PROVEEDOR
- CONTRATO
- DISEÑO Y DESARROLLO
- CARACTERÍSTICA
- CARACTERÍSTICA DE LA CALIDAD
- TRAZABILIDAD
- DEFECTO
- REPROCESO
- RECLASIFICACIÓN
- REPARACIÓN
- DESECHO
- CONCESIÓN
- PERMISO DE DESVIACIÓN
- LIBERACIÓN
- MANUAL DE CALIDAD
- PLAN DE LA CALIDAD
- EVIDENCIA OBJETIVA
- INSPECCIÓN
- ENSAYO/PRUEBA
- PROCESO DE MEDICIÓN
- EQUIPO DE MEDICIÓN
- CONFIRMACIÓN METROLÓGICA

Principios de la Calidad

ISO 9000:2005/ISO 9004:2000

- 1. Enfoque al Cliente
- 2. Liderazgo
- 3. Participación del Personal
- 4. Enfoque basado en Procesos
- 5. Enfoque de Sistema para la Gestión
- 6. Mejora Continua
- 7. Enfoque basado en hechos para la Toma de Decisiones
- 8. Relaciones mutuamente beneficiosas con el Proveedor.

Principios de la Calidad

- 1. Enfoque al Cliente
- 2. Liderazgo
- 3. Participación del Personal
- 4. Enfoque basado en Evidencia
- 5. Enfoque de Sistema
- 6. Mejora Continua
- 7. Enfoque basado en hechos para la Toma de Decisiones
- 8. Relaciones mutuamente beneficiosas con el Proveedor.

Las organizaciones dependen de sus clientes y, por lo tanto, deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.

Principios de la Calidad

- 1. Enfoque al Cliente
- 2. Liderazgo
- 3. Participación de las Personas
- 4. Enfoque basado en hechos
- 5. Enfoque de Sistema
- 6. Mejora Continua
- 7. Enfoque basado en hechos para la Toma de Decisiones
- 8. Relaciones mutuamente beneficiosas con el Proveedor.

Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deben crear y mantener un ambiente interno en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización

Diferencias y tareas del Liderazgo y la Administración

LIDERAZGO	ADMINISTRACIÓN
Los líderes son personas que hacen las cosas correctas	Los administradores son personas que hacen las cosas bien
El liderazgo tiene que ver con enfrentarse al cambio	La administración tiene que ver con enfrentarse a la Complejidad
El liderazgo transmite una sensación cinética, un sentido del movimiento	La administración tiene que ver con manejar “cosas”, mantener el control; tiene que ver con organización y control
Los líderes se preocupan por el sentido que tienen las cosas para la gente	Los administradores se preocupan por cómo se hacen las cosas
Los líderes son los arquitectos	Los administradores son los constructores
El liderazgo se centra en crear una visión común	La administración es el diseño del trabajo; tiene que ver con el control

Principios de la Calidad

- 1. Enfoque al Cliente
- 2. Liderazgo
- 3. Participación del Personal
- 4. Enfoque basado en Procesos
- 5. Enfoque de Sistema
- 6. Mejora Continua
- 7. Enfoque basado en Decisiones
- 8. Relaciones mutuamente beneficiosas con el Proveedor.

El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización, y su total compromiso posibilita que sus habilidades se usen para el beneficio de la organización.

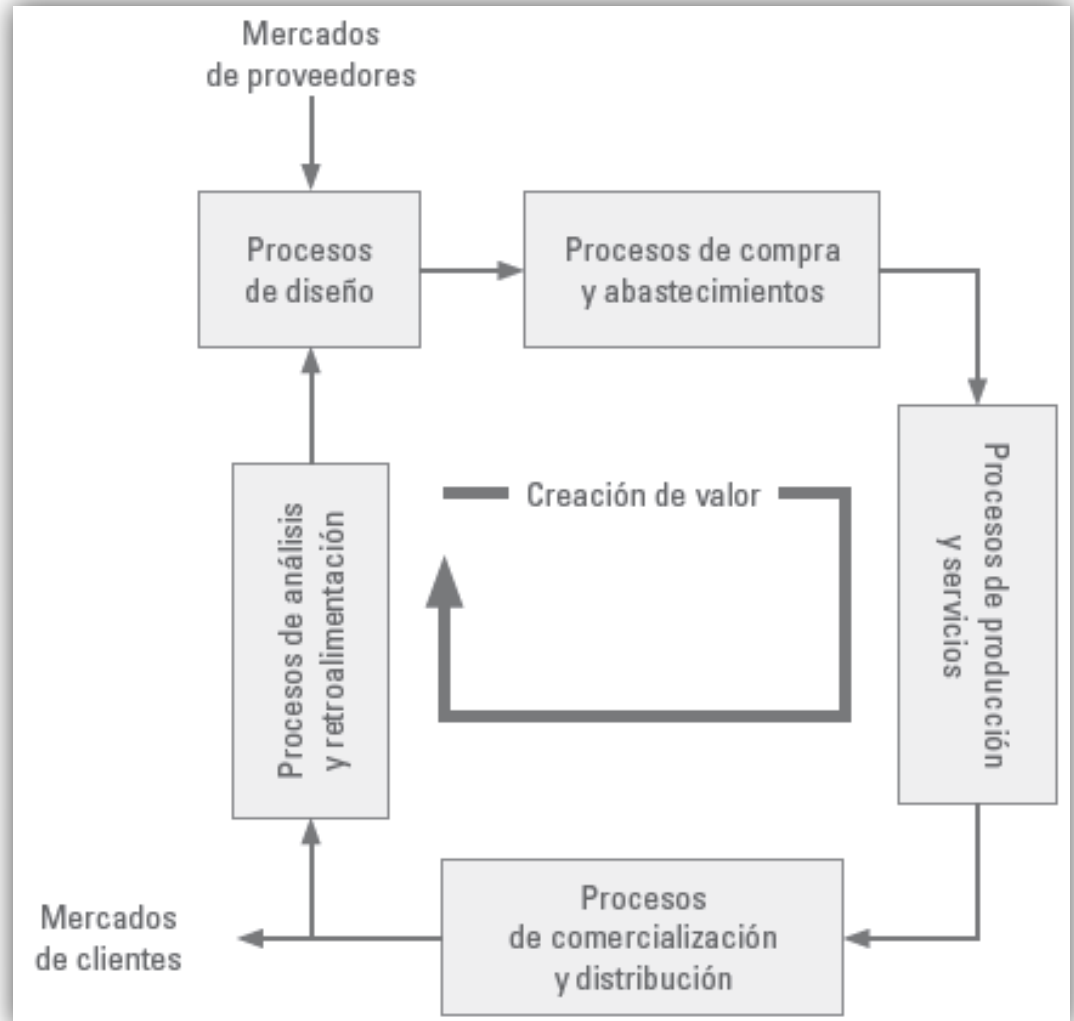
Principios de la Calidad

- 1. Enfoque al Cliente
- 2. Liderazgo
- 3. Participación del Personal
- 4. Enfoque basado en Procesos
- 5. Enfoque de Sistema para la Gestión
- 6. Mejora Continua
- 7. Enfoque basado en hechos para la Toma de Decisiones
- 8. Relaciones mutuamente beneficiosas con el Proveedor.

Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

Enfoque basado en procesos

- No centrarse en el ***resultado***, sino en los ***procesos*** que originan esos resultados.



Principios de la Calidad

- 1. Enfoque al Cliente
- 2. Liderazgo
- 3. Participación del Personal
- 4. Enfoque basado en Procesos
- 5. Enfoque de Sistema para la Gestión
- 6. Mejora Continua
- 7. Enfoque basado en hechos para la Toma de Decisiones
- 8. Relaciones mutuamente beneficiosas con el Proveedor.

Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.

Principios de la Calidad

- 1. Enfoque al Cliente
- 2. Liderazgo
- 3. Participación del Personal
- 4. Enfoque basado en Procesos
- 5. Enfoque de Sistema
- 6. Mejora Continua
- 7. Enfoque basado en hechos y Datos en la Toma de Decisiones
- 8. Relaciones mutuamente beneficiosas con el Proveedor.

La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.

Principios de la Calidad

- 1. Enfoque al Cliente
- 2. Liderazgo
- 3. Participación del Personal
- 4. Enfoque basado en hechos
- 5. Enfoque de Sistema
- 6. Mejora Continua
- 7. Enfoque basado en hechos para la Toma de Decisiones
- 8. Relaciones mutuamente beneficiosas con el Proveedor.

Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.

Principios de la Calidad

- 1. Enfoque al Cliente
- 2. Liderazgo
- 3. Participación del Personal
- 4. Enfoque basado en Evidencia
- 5. Enfoque de Sistema
- 6. Mejora Continua
- 7. Enfoque basado en Hechos y Datos en la Toma de Decisiones

Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

- 8. Relaciones mutuamente beneficiosas con el Proveedor.

Representación esquemática de un proceso

Procedimiento

(Forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso)



PROCESO

(Conjunto de Actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, mediante las cuales se transforman los elementos de entrada en resultados)

Entrada

(incluye recursos)

Salida Producto

(Resultado de un proceso)

Oportunidades de seguimiento y medición
(Antes, durante y después del proceso)

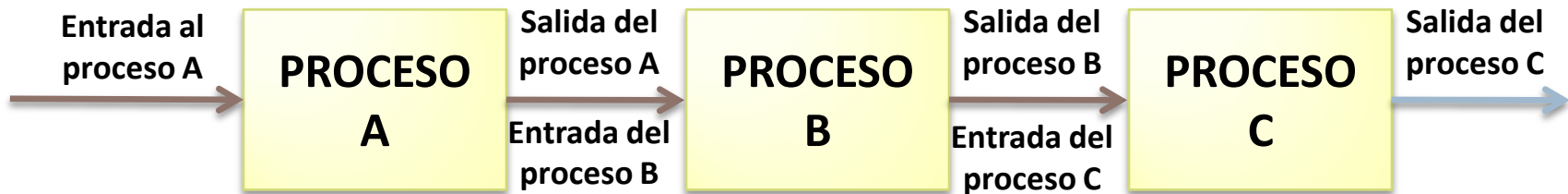
EFICACIA DEL PROCESO=

Capacidad para alcanzar los resultados deseados
(Enfoque de la norma ISO 9001:2008)

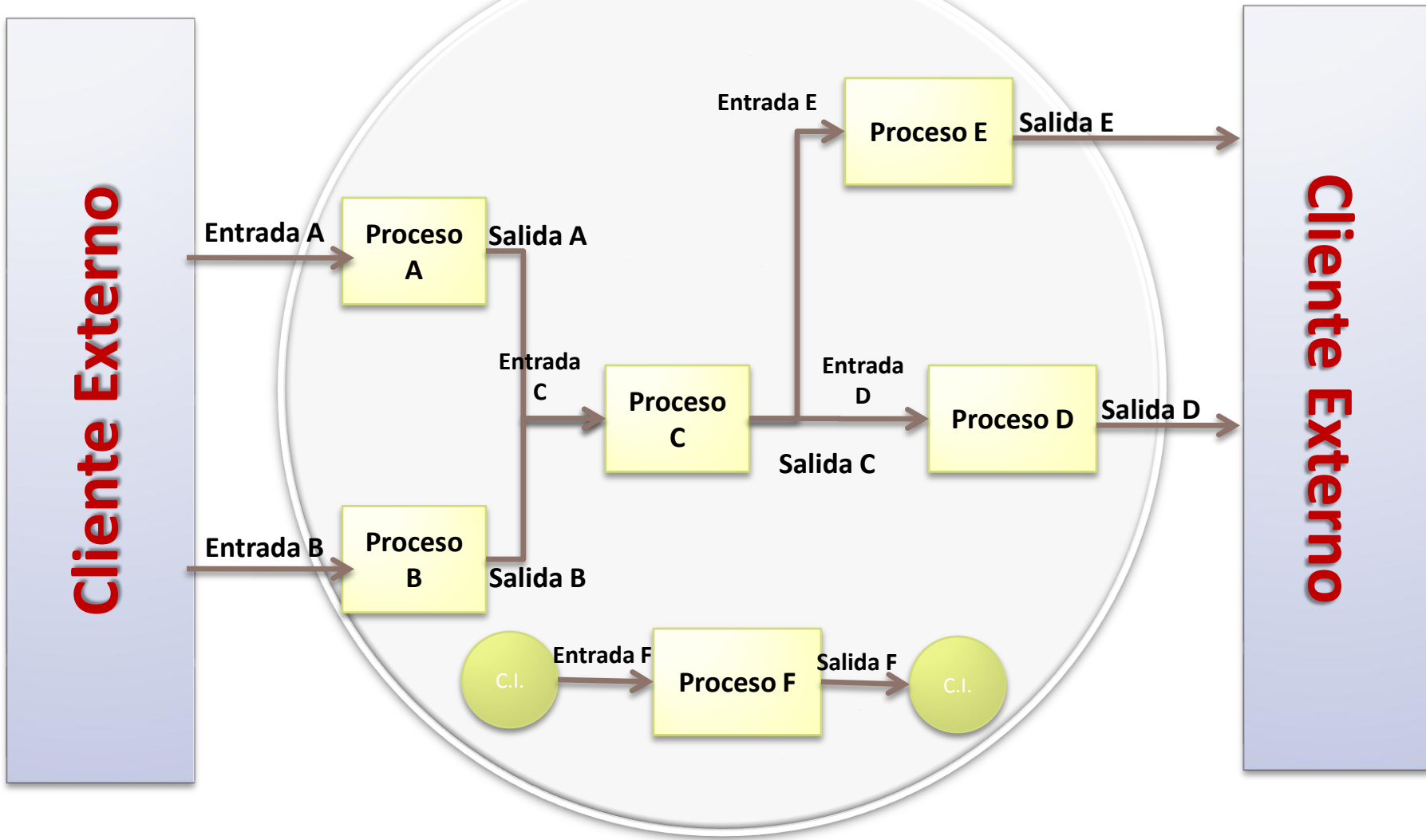
EFICIENCIA DEL PROCESO=

Resultado alcanzado vs Recurso utilizado (Enfoque de la norma ISO 9004:2009)

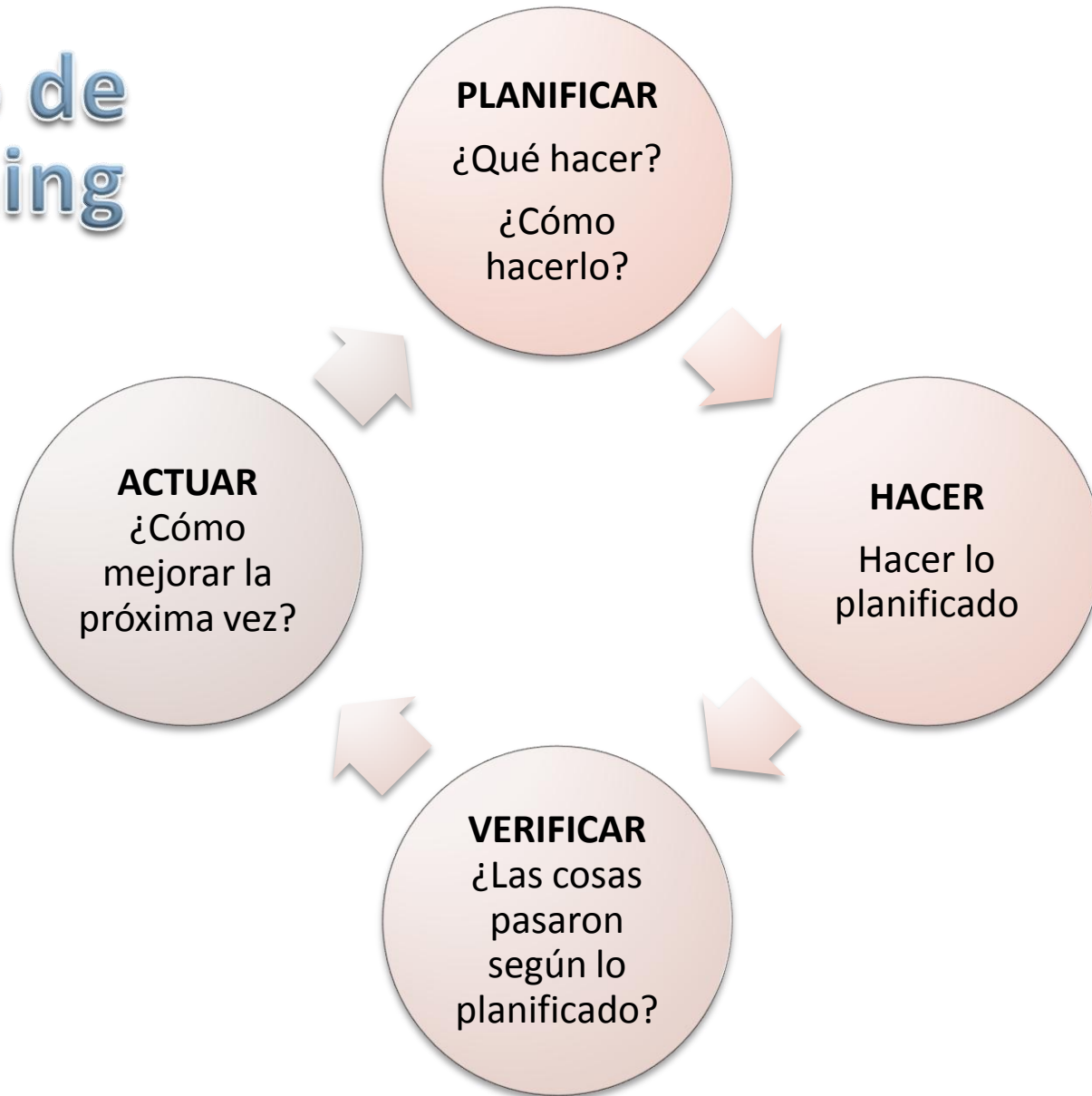
Cadena de procesos interrelacionados



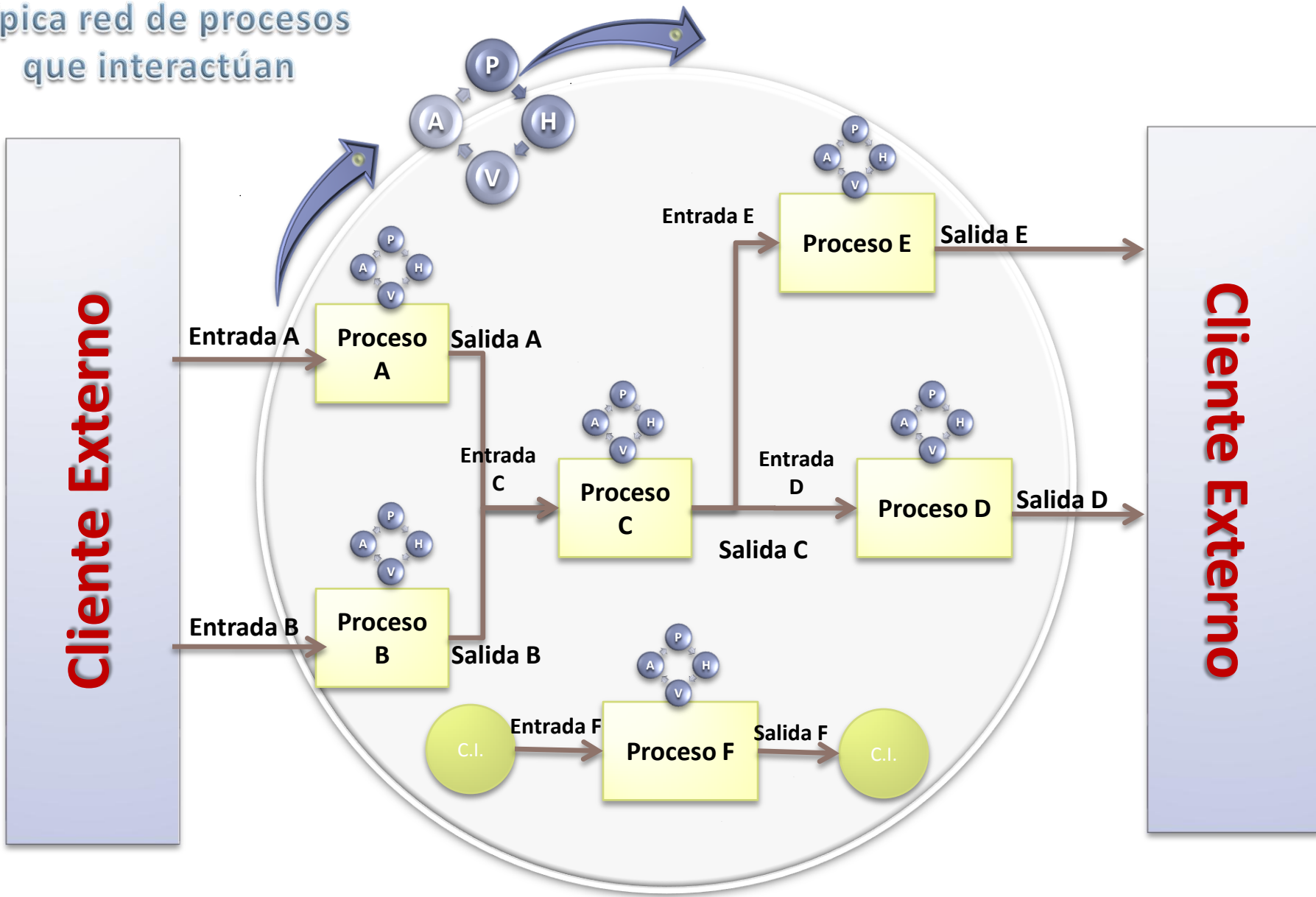
Típica red de procesos
que interactúan



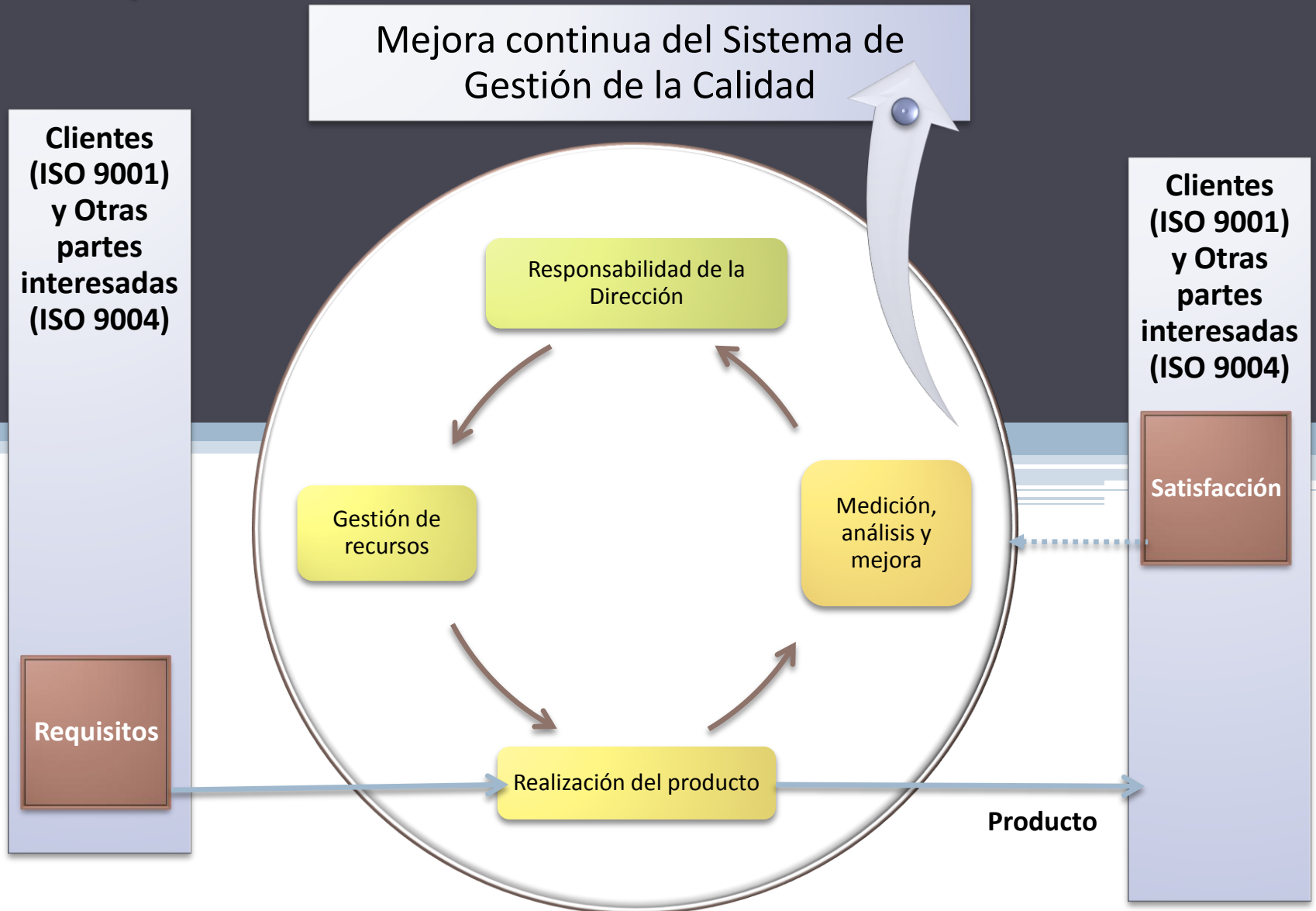
Ciclo de Deming



Típica red de procesos que interactúan



Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos



Ejemplos de procesos en SG's

CALIDAD

- MANEJO DE PROVEEDORES
- CONTROL DE PROD. NO CONFORME
- CONTROL DE DOCUMENTOS
- CONTROL DE REGISTROS
- AUDITORÍA INTERNA
- ATENCIÓN A QUEJAS

INOCUIDAD

- ANÁLISIS DE PELIGROS
- MONITOREO DE PCC'S
- MANEJO DE PRODUCTO POTENCIALMENTE NO INOCUOS
- TRAZABILIDAD

AMBIENTAL

- IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE REQUISITOS LEGALES.
- CONTROL OPERACIONAL DE ASPECTOS AMBIENTALES

SEG. Y SALUD

- EVALUACIÓN DE RIESGOS EN EL TRABAJO
- PARTICIPACIÓN Y CONSULTA.
- INVESTIGACIÓN DE INCIDENTES Y ACCIDENTES

DIAGRAMA DE TORTUGA PARA DOCUMENTAR PROCESOS

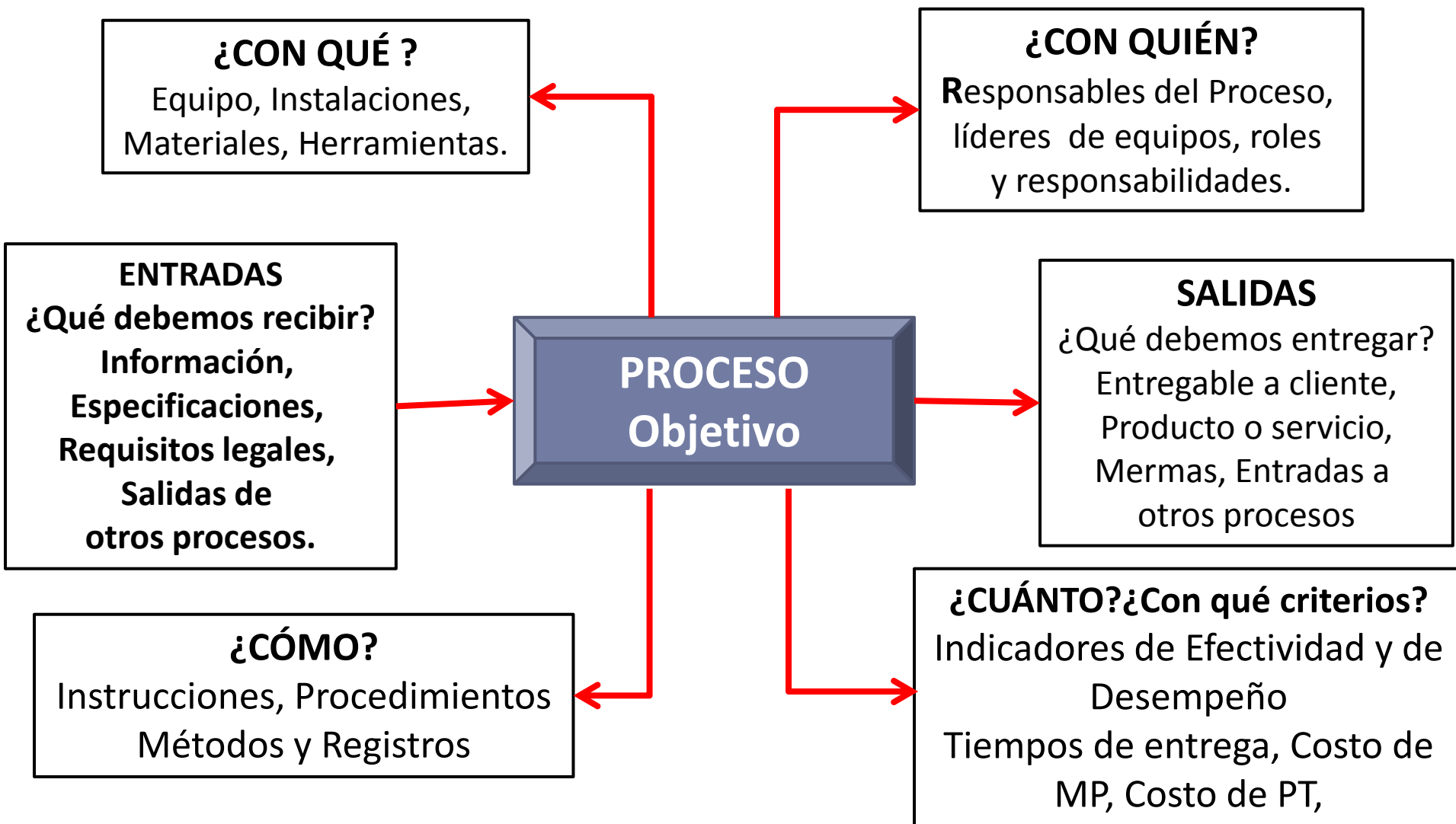


Diagrama de Tortuga del Proceso de Ventas

Ejemplo



Diagrama de Tortuga del Proceso de Ventas

ENTRADAS

ENTRADAS	PROVEEDORES
Pedidos	Vendedor
Requerimientos de clientes	Clientes
Información de mercado	Mercadólogo
Benchmarking de precios	Mercadólogo

Diagrama de Tortuga del Proceso de Ventas

SALIDAS

SALIDAS	CLIENTES
Pedidos entregados	Cliente final
Remisiones de entregas	Ventas
Facturas de ventas	Clientes
Promociones de Ventas	Jefe de Ventas
Estado del presupuesto	Jefe de Ventas

Diagrama de Tortuga del Proceso de Ventas

¿CON QUÉ?

ACTIVOS	TIPO	RESPONSABLE
Línea de teléfono	Equipo	Jefe de Ventas
Celulares	Equipo	Jefe de Ventas
Hardware	Equipo	Jefe de Computo
Software	Equipo	Jefe de Computo
Oficina de Ventas	Instalaciones	Jefe de Mantenimiento

Diagrama de Tortuga del Proceso de Ventas

¿CON QUIÉN?

PUESTO	FORMACIÓN	HABILIDADES	EXPERIENCIA	EDUCACIÓN	EQUIPO DE SEGURIDAD
Jefe de Venta	Técnicas de Venta	Computación Interpersonales	3 año en puesto similar	Licenciatura deseable	Ninguno
Vendedor	Técnicas de Venta	Computación Interpersonales	1 año en puesto similar	Técnico en comercialización deseable	-Zapato Industrial -Faja

Diagrama de Tortuga del Proceso de Ventas

¿CON QUÉ CRITERIOS?

INDICADORES	RESPONSABLES	OBJETIVOS Y METAS	UNIDAD DE MEDIDA
Volumen de ventas contra presupuesto	Jefe de Ventas	98% del cumplimiento mensual	% Real/Presupuesto
Volumen de mercado	Jefe de Ventas	Incremento del 75% en 2015	%
Satisfacción al cliente	Responsable de calidad/Jefe de Ventas	90% de calificación cada mes	0 a 100 %

Diagrama de Tortuga del Proceso de Ventas

¿CÓMO?

MÉTODO	ELABORÓ	APROBÓ
Procedimiento de “Elaboración de Presupuesto de Ventas”	Jefe de Ventas	Gerente General
Instrucción “Elaboración de Pedidos”	Vendedor	Jefe de Ventas
Instrucción de “Elaboración de Facturas”	Vendedor	Jefe de Ventas

Diagrama de Tortuga del Proceso de Ventas

Ejemplo ¿Con qué?

ACTIVOS	TIPO	RESPONSABLE
Línea de teléfono	Equipo	Jefe de Ventas
Celulares	Equipo	Jefe de Ventas
Hardware	Equipo	Jefe de Computo
Software	Equipo	Jefe de Computo
Oficina de Ventas	Instalaciones	Jefe de Mantenimiento

¿Con quién?

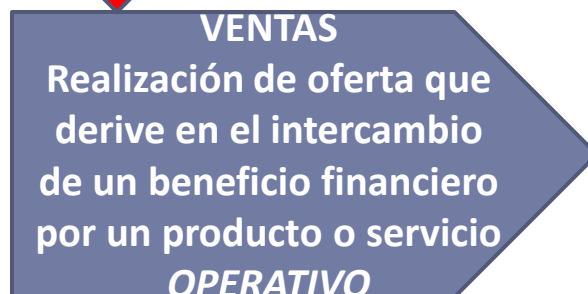
PUESTO	FORMACIÓN	HABILIDADES	EXPERIENCIA	EDUCACIÓN	EQUIPO DE SEGURIDAD
Jefe de Venta	Técnicas de Venta	Computación Interpersonales	3 año en puesto similar	Licenciatura deseable	Ninguno
Vendedor	Técnicas de Venta	Computación Interpersonales	1 año en puesto similar	Técnico en comercialización deseable	-Zapato Industrial -Faja

Entradas

ENTRADAS	PROVEEDORES
Pedidos	Vendedor
Requerimientos de clientes	Clientes
Información de mercado	Mercadologo
Benchmarking de precios	Mercadologo

Salidas

SALIDAS	CLIENTES
Pedidos entregados	Cliente final
Remisiones de entregas	Ventas
Facturas de ventas	Clientes
Promociones de Ventas	Jefe de Ventas
Estado del presupuesto	Jefe de Ventas



¿Con qué criterios?

INDICADORES	RESPONSABLES	OBJETIVOS Y METAS	UNIDAD DE MEDIDA
Volumen de ventas contra presupuesto	Jefe de Ventas	98% del cumplimiento mensual	% Real/Presupuesto
Volumen de mercado	Jefe de Ventas	Incremento del 75% en 2015	%
Satisfacción al cliente	Responsable de calidad/Jefe de Ventas	90% de calificación cada mes	0 a 100

¿Cómo?

MÉTODO	ELABORÓ	APROBÓ
Procedimiento de "Elaboración de Presupuesto de Ventas"	Jefe de Ventas	Gerente General
Instrucción "Elaboración de Pedidos"	Vendedor	Jefe de Ventas
Instrucción de "Elaboración de Facturas"	Vendedor	Jefe de Ventas

ANALISIS DE LA NORMA ISO 9001:2008

Sistemas de Gestión de la Calidad -
Requisitos

Contenido ISO 9001:2008

1	Objeto y campo de aplicación.....	1
1.1	Generalidades	1
1.2	Aplicación	1
2	Referencias normativas	1
3	Términos y definiciones	2
4	Sistema de gestión de la calidad	2
4.1	Requisitos generales	2
4.2	Requisitos de la documentación	3
5	Responsabilidad de la dirección	4
5.1	Compromiso de la dirección	4
5.2	Enfoque al cliente	4
5.3	Política de la calidad	4
5.4	Planificación	5
5.5	Responsabilidad, autoridad y comunicación	5
5.6	Revisión por la dirección	6
6	Gestión de los recursos.....	6
6.1	Provisión de recursos.....	6
6.2	Recursos humanos	7
6.3	Infraestructura	7
6.4	Ambiente de trabajo	7
7	Realización del producto	8
7.1	Planificación de la realización del producto	8
7.2	Procesos relacionados con el cliente	8
7.3	Diseño y desarrollo	9
7.4	Compras	11
7.5	Producción y prestación del servicio.....	12
7.6	Control de los equipos de seguimiento y de medición	13
8	Medición, análisis y mejora	14
8.1	Generalidades	14
8.2	Seguimiento y medición	14
8.3	Control del producto no conforme	15
8.4	Análisis de datos	16
8.5	Mejora	16



1 Objeto y Campo de Aplicación

1.1 Generalidades

Especifica requisitos cuando una organización:

- **Necesita demostrar capacidad para proporcionar productos de calidad.**
- **Aspira aumentar la satisfacción del cliente**

1.2 Aplicación

A todas las organizaciones sin importar su tipo, tamaño y producto suministrado.



2 Referencias Normativas

ISO 9000:2005, Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario

3 Términos y Definiciones

No declara ninguno en particular, indica que son aplicables los dados en norma 9000

4 Sistema de Gestión de Calidad

4.1 Requisitos generales

Aplicación del Enfoque Basado en Procesos

4.2 Requisitos de la documentación

Diferentes documentos requeridos por el SGC

4.2.1 Generalidades

Tipos de Documentos

- política de calidad y objetivos de calidad
- Manual de Calidad
- Procedimientos documentados y registros requeridos por ISO 9001
- Procedimientos y registros de los procesos de la organización



4 Sistema de Gestión de Calidad

4.2.2 Manual de la calidad

Características y contenido del Manual de la Calidad

- a) Alcance del SGC
- b) Procedimientos documentados del SGC
- c) Descripción de la interacción entre los procesos



Requisitos de la documentación

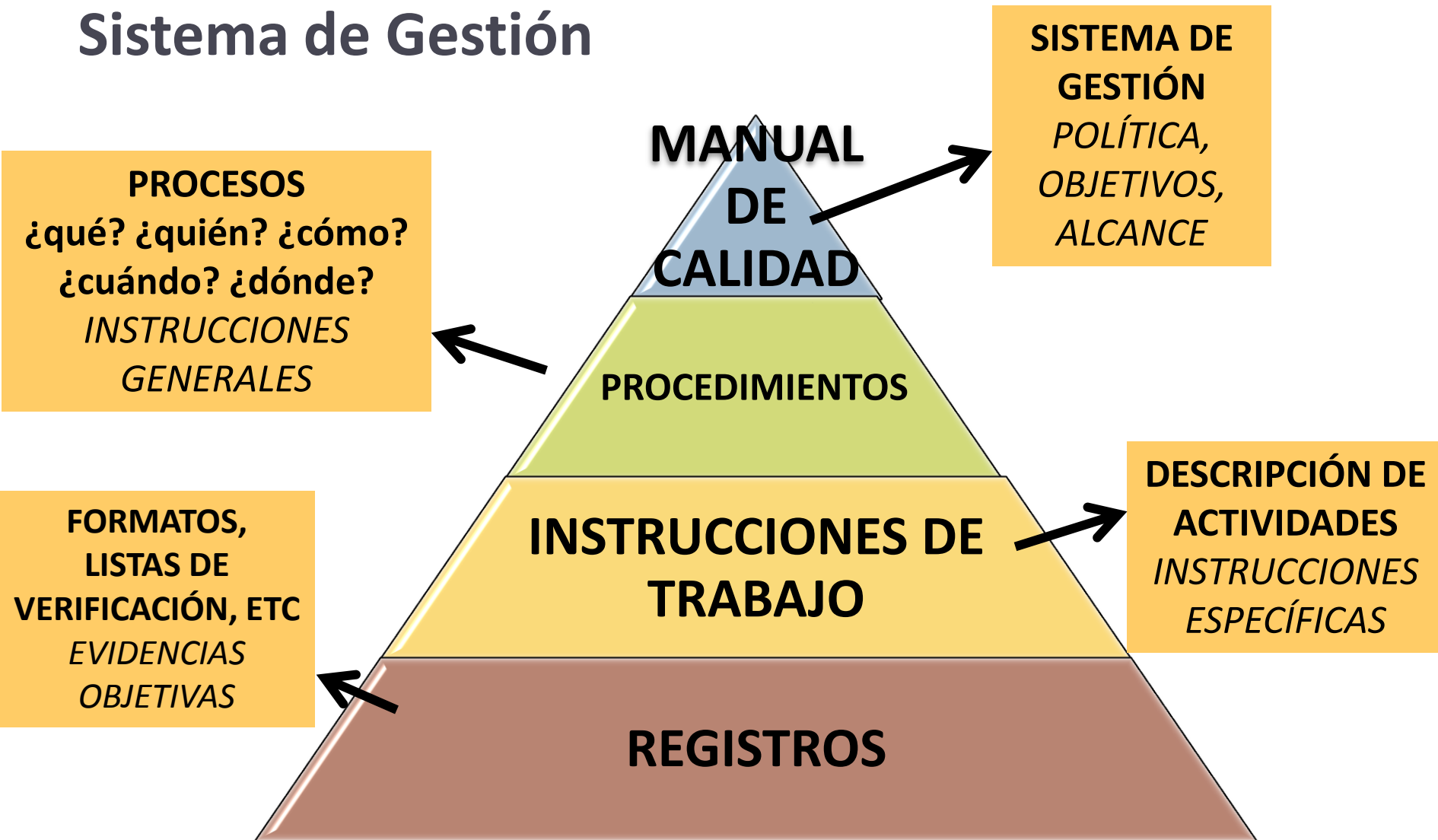
4.2.3 Control de los documentos
Lineamientos para la elaboración,
autorización, emisión y distribución del
Manual, procedimientos, registros, etc. **

4.2.4 Control de los registros
Lineamientos para identificación, orden,
archivo, almacenamiento y depuración de
registros necesarios para el SGC.



Pirámide de Calidad

Sistema de Gestión



5 Responsabilidad de la dirección

5.1 Compromiso de la dirección

Evidencias del compromiso desde la
Dirección General con el SGC y su mejora

5.2 Enfoque al cliente

Determinación de requisitos de los clientes,
su cumplimiento e incremento de su
satisfacción

5.3 Política de la calidad

Definición de la Política de la Calidad que
deberá regir a la organización



5 Responsabilidad de la dirección

5.4 Planificación

5.4.1 Objetivos de la calidad

Establecimiento de objetivos de la calidad en las funciones y niveles pertinentes

5.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad

Planificación que cumpla con los requisitos del enfoque basado en procesos y actualización constante.



5. Responsabilidad de la dirección

5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación

5.5.1 Responsabilidad y autoridad

Definición y comunicación de las responsabilidades y autoridades

5.5.2 Representante de la dirección

Designación y sus funciones

5.5.3 Comunicación interna

Establecimiento del proceso de comunicación interna



5. Responsabilidad de la dirección

5.6 Revisión por la dirección

5.6.1 Generalidades

- Revisiones directivas, su frecuencia, contenido y resultados
- Evaluación de oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios

5.6.2 Información de entrada para la revisión

Información y datos de entrada

5.6.3 Resultados de la revisión

Características de los resultados y efecto esperado de los mismos



6 Gestión de los recursos

6.1 Provisión de recursos

**Recursos humanos, materiales y financieros
en términos de la calidad requerida**



6.2 Recursos humanos

6.2.1 Generalidades

**Características de la competencia del
personal que afecta a la conformidad con los
requisitos**



6 Gestión de los recursos

6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia

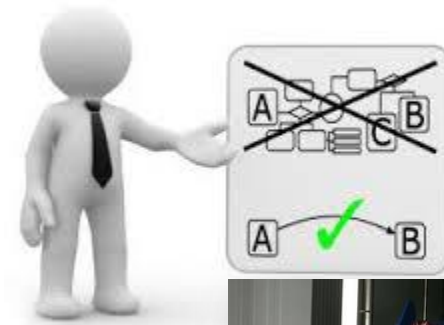
Competencia requerida, formación u otras acciones, concientización y registros

6.3 Infraestructura

Determinación y suministro de equipos, instalaciones y servicios necesarios

6.4 Ambiente de trabajo

Entorno de trabajo y condiciones requeridas



7 Realización del producto

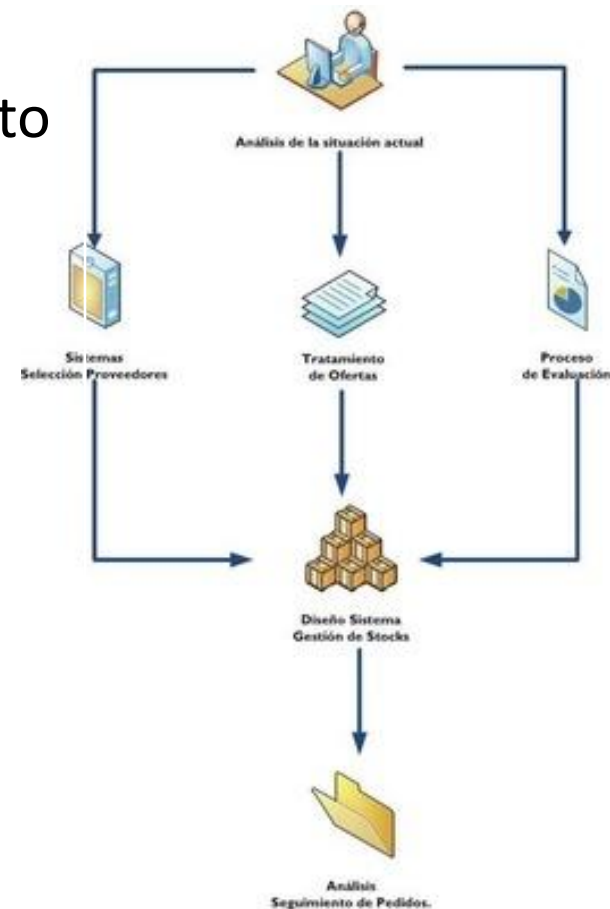
7.1 Planificación de la realización del producto

Planificación de los procesos necesarios para la realización del producto

7.2 Procesos relacionados con el cliente

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto

Definición de todos los requisitos del producto así como los posteriores a la entrega, los legales conocidos por la organización y otros req.



7.2 Procesos relacionados con el cliente...

7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto

Confirmación y aclaración de todos los requisitos. Capacidad de la organización para cumplir dichos req. Efectuar cambios en doc.*

7.2.3 Comunicación con el cliente

Mecanismos disponibles y eficaces para una comunicación de calidad con los clientes

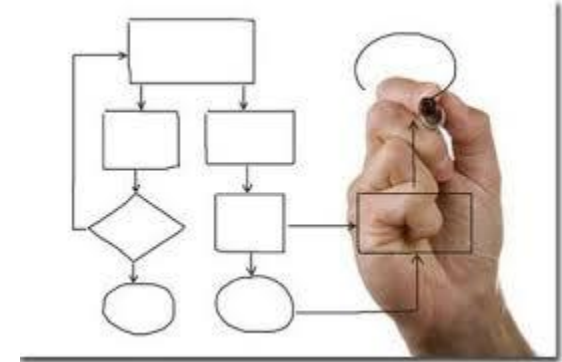


7 Realización del producto

7.3 Diseño y desarrollo

7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo

Etapas de planeación y control del diseño y desarrollo



7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo

7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo

7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo

7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo

7.3.6 Validación del diseño y desarrollo

7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo



7 Realización del producto

7.4 Compras

7.4.1 Proceso de compras

Calidad de las compras, control de proveedores
y registro de resultados

7.4.2 Información de las compras

Datos y especificaciones incluidos en las

Ordenes de Compra

7.4.3 Verificación de los productos comprados

Inspecciones de entrada y auditorías a
proveedores



7 Realización del producto

7.5 Producción y prestación del servicio

7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio

Planificación, seguimiento y apoyo técnico de las operaciones hasta la conclusión y entrega.

7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio

Confirmación de la calidad en aquellos procesos donde el resultado no se puede comprobar

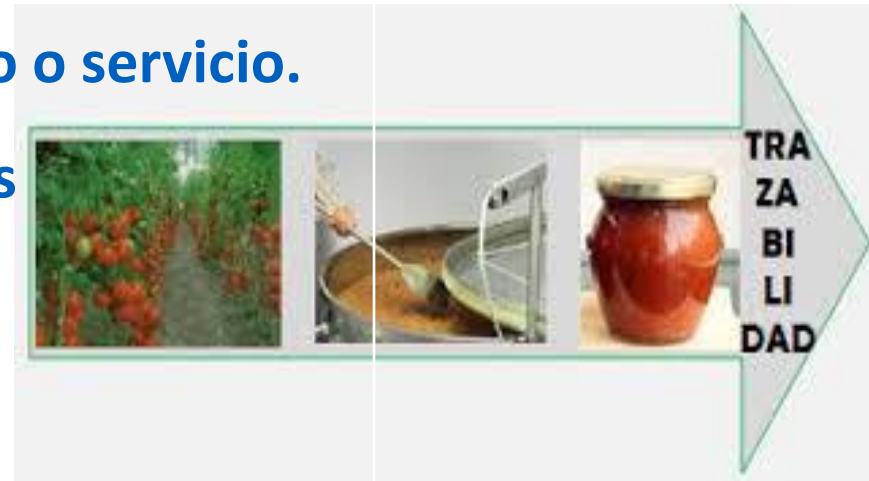


7 Realización del producto

7.5.3 Identificación y trazabilidad

Control de identificación única o por lotes para rastreo de la historia de un producto o servicio.

Identificación según resultado de las inspecciones.



7.5.4 Propiedad del cliente

Control y salvaguarda de los bienes e información proporcionados por los clientes

7 Realización del producto

7.5.5 Preservación del producto

Cuidados necesarios hasta el límite de responsabilidades de la organización



7 Realización del producto

7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y de medición

Identificación de necesidades de medición necesarios y los equipos correspondientes.
Control mediante verificación y calibración, recomendaciones de uso y manejo. *



8 Medición, análisis y mejora

8.1 Generalidades

Planificación de mediciones, análisis de resultados y uso para la mejora



8.2 Seguimiento y medición

8.2.1 Satisfacción del cliente

Investigación de la percepción del cliente



8.2.2 Auditoría Interna

Programa y planeación de auditorías que evalúen la conformidad del SGC y su eficacia



8 Medición, análisis y mejora

8.2.3 Seguimiento y medición de los **procesos**

Evaluación de la eficacia de los procesos del SGC

mediante indicadores a fin de determinar acciones necesarias



8.2.4 Seguimiento y medición del producto

Inspección o supervisión de los resultados de las

operaciones. Registro de resultados. Requisitos de

liberación

8 Medición, análisis y mejora

8.3 Control del producto no conforme

Identificación del producto y trabajo que no cumple con los estándares de calidad y adopción de acciones para solucionar la no conformidad *

8.4 Análisis de datos

Evidencias que demuestren la idoneidad y eficacia del SGC. Su identificación, obtención y procesamiento y análisis



8 Medición, análisis y mejora

8.5 Mejora

8.5.1 Mejora continua

Mejora de la eficacia a partir de los elementos que conforma el SGC

8.5.2 Acción correctiva

Adopción de acciones frente a incumplimientos o problemas

8.5.3 Acción preventiva

Actuar ante posibles no conformidades



¿QUÉ HAY CON LA NUEVA VERSIÓN ISO 9001:2015?

DIF ISO 9001:2015

- Publicación de la edición revisada (oficial) en Septiembre de 2015
- Cuando la norma aún no se publica, lo que se sabe es de un borrador de la norma que se denomina DIF (Draft International Standard).
- El ***Foro Internacional de Acreditación*** (IAF) prepara el documento de transición de la versión 2008 a la 2015.
- Tiempo de transición de 2008 a 2015 es de 3 años. La versión 2015 entrará en vigor en 2018.
- Aprox. en Marzo de 2017 las certificaciones deberán ser en versión 2015.

Transición

The diagram illustrates the transition process from ISO 9001:2008 to ISO 9001:2015. It features a central vertical timeline with three key milestones marked by orange circles. A horizontal orange line connects the main title 'Transición' to the timeline. Three horizontal lines branch off from the timeline to the left, each pointing to a grey rectangular box containing a description of the event.

Comienza la certificación conforme a
ISO 9001:2015

SEPT
2015

Cese de la emisión de certificados
ISO 9001:2008

MAR
2017

Fin de validez de las certificaciones
ISO 9001:2008

SEPT
2018

ISO 9001:2015

Énfasis en el Enfoque basado en Procesos



Cambio en la estructura de la norma según Anexo SL

Énfasis en el enfoque basado en procesos

Lenguaje aplicable a las empresas de servicios

Análisis del contexto de la organización

Pensamiento basado en el riesgo

Desaparece el concepto de acción preventiva

No solo se habla de clientes, si no de partes interesadas

Concepto de información documentada

No es exigible el Representante de la Dirección

Gestión del conocimiento

Mayor énfasis en los procesos externalizados

Validar la competencia del personal

Acciones de transición recomendadas

Mantener comunicación con el organismo de certificación para detallar acuerdos específicos de la transición.

Identificar la brecha del actual SGC con los requisitos de la versión 2015 (establecer un diagnóstico)

Desarrollar un proyecto de implementación de la nueva versión

Proporcionar formación y sensibilización adecuada a todas las partes que intervienen en la eficacia de la organización

Poner en marcha el proyecto de implementación a fin de actualizar el SGC existente.



- GRACIAS.