

INNOVACIONES DE LA NORMA ISO 9001:2015

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ

SEPTIEMBRE 2015



pragmasis



AGENCIA DE CONSULTORIA, SC

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

TERMINOLOGÍA Y CONCEPTOS

4.CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

5.LIDERAZGO

6.PLANIFICACIÓN

7.APOYO

8.OPERACIÓN

9.EVALUACION DEL DESEMPEÑO

10.MEJORA

TRANSICIÓN



INTRODUCCIÓN

Los beneficios:

- a) la capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos;
- b) facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente;
- c) abordar los riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y objetivos;
- d) la capacidad de demostrar la conformidad con requisitos del SGC especificados.

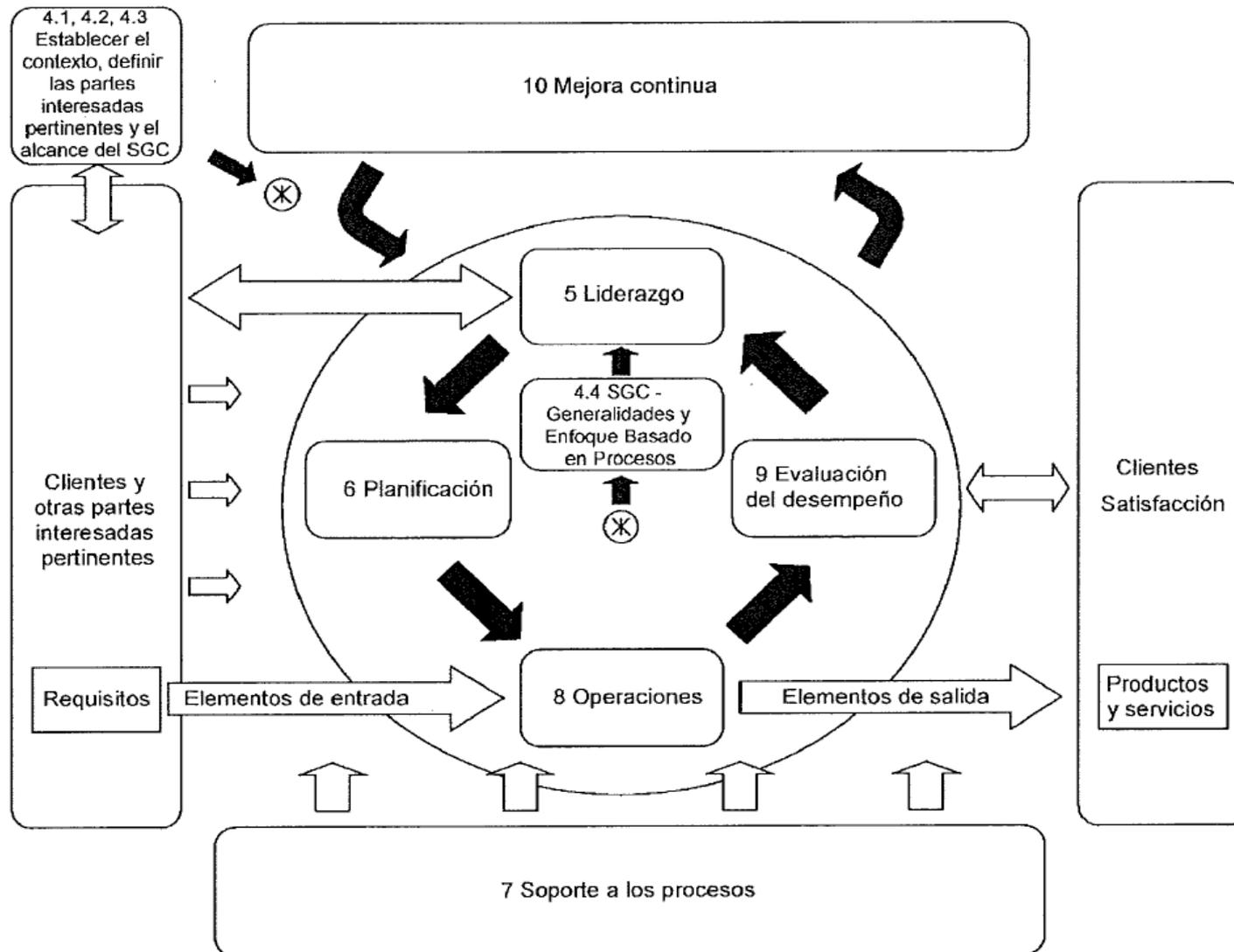
INTRODUCCIÓN

Esta Norma Internacional emplea:

- el enfoque a procesos,



- que incorpora el ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA) y
- el pensamiento basado en riesgos.



INTRODUCCIÓN

En esta Norma Internacional, se utilizan las siguientes formas verbales:

- “debe” indica un requisito;
- “debería” indica una recomendación;
- “puede” indica un permiso, una posibilidad o una capacidad.

INTRODUCCIÓN

Esta Norma Internacional:

- especifica requisitos para que la organización entienda su contexto y determine los riesgos como base para la planificación y ayudará a determinar la extensión de la información documentada.
- no tiene un capítulo o apartado separado sobre acciones preventivas. El concepto de acción preventiva se expresa mediante el uso del pensamiento basado en riesgos
- reducción en los requisitos prescriptivos y su sustitución por requisitos basados en el desempeño
- Existe una mayor flexibilidad que en la versión 2008 en los requisitos para los procesos, la información documentada y las responsabilidades de la organización.

INTRODUCCIÓN

Principios de la Gestión de la Calidad

ISO 9001:2008

-  Enfoque al cliente
-  Liderazgo
-  Participación del personal
-  Enfoque basado en procesos
-  Enfoque de sistema para la gestión
-  Mejora continua
-  Enfoque basado en hechos para la toma de decisión
-  Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor

ISO 9001:2015

-  Enfoque al cliente
-  Liderazgo
-  Participación del personal
-  Enfoque basado en procesos
-  Mejora
-  Toma de decisiones basada en evidencia
-  Gestión de las relaciones

OBJETO Y CAMPO DE ACCIÓN

Todos los requisitos de esta Norma Internacional son genéricos y se pretende que sean aplicables a todas las organizaciones, sin importar su tipo o tamaño, o los productos y servicios suministrados.

- no hace una referencia a las “exclusiones”
- La organización sólo puede decidir que un requisito no es aplicable si su decisión no tuviera como resultado el fracaso a la hora de alcanzar la conformidad de los productos y servicios.

TÉRMINOLOGÍA Y CONCEPTOS

se aplican los términos y definiciones incluidos en la Norma ISO 9000:2015

Estructura y terminología

La estructura de los capítulos y parte de la terminología han cambiado para mejorar la alineación con otras normas de sistemas de gestión.

TÉRMINOLOGÍA Y CONCEPTOS

ISO 9001:2008	ISO 9001:2015
Productos	Productos y servicios
Exclusiones	No se utiliza
Representante de la dirección	No se utiliza
Documentación, manual de la calidad, procedimientos documentados, registros	Información documentada “mantener la información documentada” “conservar la información documentada”
Ambiente de trabajo	Ambiente para la operación de los procesos
Equipo de seguimiento y medición	Recursos de seguimiento y medición
Productos comprados	Productos y servicios suministrados externamente
Proveedor	Proveedor externo
Cliente	Partes interesadas

?

TÉRMINOLOGÍA Y CONCEPTOS

Conocimientos de la organización

propósito:

a) Salvaguardar a la organización de la pérdida de conocimientos, por ejemplo:

- por causa de rotación de personal;
- fracaso a la hora de capturar y compartir información;

b) Fomentar que la organización adquiera conocimientos, por ejemplo:

- aprendiendo de la experiencia;
- tutorías;
- estudios comparativos con las mejores prácticas.

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1 Comprensión de la organización y de su contexto

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad

5. LIDERAZGO

5.1 Liderazgo y compromiso

5.2

Política

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización



6. PLANIFICACIÓN

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

Determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de:

- a) asegurar que el sistema de gestión de la calidad pueda lograr sus resultados previstos;
- b) aumentar los efectos deseables;
- c) prevenir o reducir efectos no deseados;
- d) lograr la mejora.

Las opciones pueden incluir: evitar riesgos, asumir riesgos para perseguir una oportunidad, eliminar la fuente de riesgo, cambiar la probabilidad o las consecuencias, compartir el riesgo o mantener riesgos mediante decisiones informadas.

7. APOYO

7.1 Recursos

La organización debe considerar:

- a) las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes;
- b) qué se necesita obtener de los proveedores externos.

7.4 Comunicación

qué, cuándo, a quién, cómo, quién comunica.

7. APOYO

7.5 Información documentada

- Extensión
- Creación
- Control



8. OPERACIÓN

8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

- a) asegurarse de que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad;
- b) definir los controles a aplicar al proceso y a las salidas resultantes:
 - 1) el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;
 - 2) la eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo;
 - 3) determinar la verificación u otras actividades para asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen los requisitos.

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

¿qué necesita seguimiento y medición?

9.3 Revisión por la dirección

- cambios en las cuestiones externas e internas
- retroalimentación de las partes interesadas
- La adecuación de los recursos
- a eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades



10. MEJORA

La organización debe considerar los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua.



PROCESO DE TRANSICIÓN

- Periodo de tres años desde la publicación de ISO 9001:2015 para que los usuarios adapten sus sistemas de gestión.
- Tras septiembre de 2018, las certificaciones ISO 9001:2008 dejarán de ser válidas.
- En cuanto a las certificaciones iniciales bajo acreditación, a partir de marzo de 2017 deberán realizarse respecto
- a ISO 9001:2015.

PROCESO DE TRANSICIÓN

Para llevar a cabo esta transición con garantías de éxito, las organizaciones deberían:

- Identificar los posibles nuevos requisitos que necesiten ser tratados
- Desarrollar un plan de implementación
- Proporcionar formación y toma de conciencia adecuados a todas las partes involucradas
- Actualizar el sistema de gestión de calidad para cumplir los requisitos identificados y verificar su eficacia
- Cuando sea aplicable, acordar con su entidad de certificación los pasos necesarios para la transición

¡gracias!

Cecilia Robles Prud'homme



pragmasis



AGENCIA DE CONSULTORIA, SC