

Actualización en la norma NTC-ISO9001:2015

Elaborado por

Magíster Federico Alonso Atehortúa Hurtado

Coordinador de Formación Gestión y Conocimiento S.A.S

Medellín, Marzo 17 de 2016

Este material es propiedad intelectual de GESTIÓN Y CONOCIMIENTO S.A.S.
Permitido su uso sólo para los propósitos de la formación brindada al Municipio de Bello

OBJETIVO

Presentar una visión general sobre la estructura y requisitos de la nueva versión de la norma ISO9001:2015, con el fin de identificar los cambios relevantes.



OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ▶ Reconocer los cambios realizados entre las versiones 2008 y 2015 de la norma ISO9001.

FUENTE BIBLIOGRÁFICA

Norma Técnica Colombiana NTC-ISO9001:2015

2015-09-23

Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos

Cuarta actualización.

TRANSICIÓN



Septiembre
de 2015

Tres años de transición

Septiembre
de 2018

“Si la Norma ISO se actualizara a la versión 2015, ¿la NTCGP 1000 será igualmente actualizada?”

En el año 2014 Función Pública trabajó sobre este tema; no obstante, dado que por el artículo 133 del Plan Nacional de Desarrollo se van a unificar el Sistema de Desarrollo Administrativo y el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), se tomarán aspectos de actualización a la Norma ISO pero no se actualizará de versión la NTCGP1000.”

Fuente: DAFP.

http://www.sirvoampais.gov.co/preguntas_frecuentes/-/asset_publisher/6l5l5KPLmET8/content/funcion-publica-realizo-chat-tematico-sobre-sistema-de-gestion-de-la-calidad?sessionId=25D278BE2D6669317DC840F42543616D

“Artículo 133. Integración de Sistemas de Gestión. Intégrese en un solo Sistema de Gestión, los Sistemas de Gestión de la Calidad de que trata la Ley 872 de 2003 y de Desarrollo Administrativo de que trata la Ley 489 de 1998. El Sistema de Gestión deberá articularse con los Sistemas Nacional e Institucional de Control Interno consagrado en la Ley 87 de 1993 y en los artículos 27 al 29 de la Ley 489 de 1998, de tal manera que permita el fortalecimiento de los mecanismos, métodos y procedimientos de control al interior de los organismos y entidades del Estado. (Ley 1753 de 2015. Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 “Todos por un nuevo país”)”

“Una vez se reglamente y entre en aplicación el nuevo Modelo de Gestión, los artículos 15 al 23 de la Ley 489 de 1998 y la Ley 872 de 2003 perderán vigencia.”

“Si una entidad está certificada en NTCGP1000, pero el ente certificador también da el certificado en ISO9001, ¿Cómo se daría la certificación en las dos normas si las estructuras de la ISO y de la NTCGP1000 son diferentes?

La prioridad debe estar sobre los lineamientos que se generen sobre la norma NTCGP1000, ya que la ISO9001 no es obligatoria para las entidades públicas; en este caso, se sugiere aplazar los cambios generados por la actualización de la ISO9001 para evitar invertir recursos en un tema que no es de obligatorio cumplimiento.”

Fuente: DAFP.

https://www.sirvoamipais.gov.co/preguntas_frecuentes/-/asset_publisher/6151sKPLmET8/content/funcion-publica-realizo-chat-tematico-sobre-sistema-de-gestion-de-la-calidad;jsessionid=25D278BE2D6669317DC840F42543616D

CONTENIDO

- Estructura de la norma
- Terminología
- Nuevos requisitos
- Requisitos que se eliminan
- Capítulos de la nueva versión

CONTENIDO

- Estructura de la norma
- Terminología
- Nuevos requisitos
- Requisitos que se eliminan
- Capítulos de la nueva versión



Estructura de la norma NTC-ISO 9001:2008

1. Objeto y campo de aplicación.
2. Referencias Normativas.
3. Términos y definiciones

Capítulos
Introdutorios

4. Sistema de Gestión de la Calidad.
5. Responsabilidad de la Dirección.
6. Gestión de los Recursos.
7. Realización del Producto.
8. Medición, Análisis y Mejora.

Capítulos que
establecen
Requisitos

Estructura de alto nivel de la norma ISO9001:2015

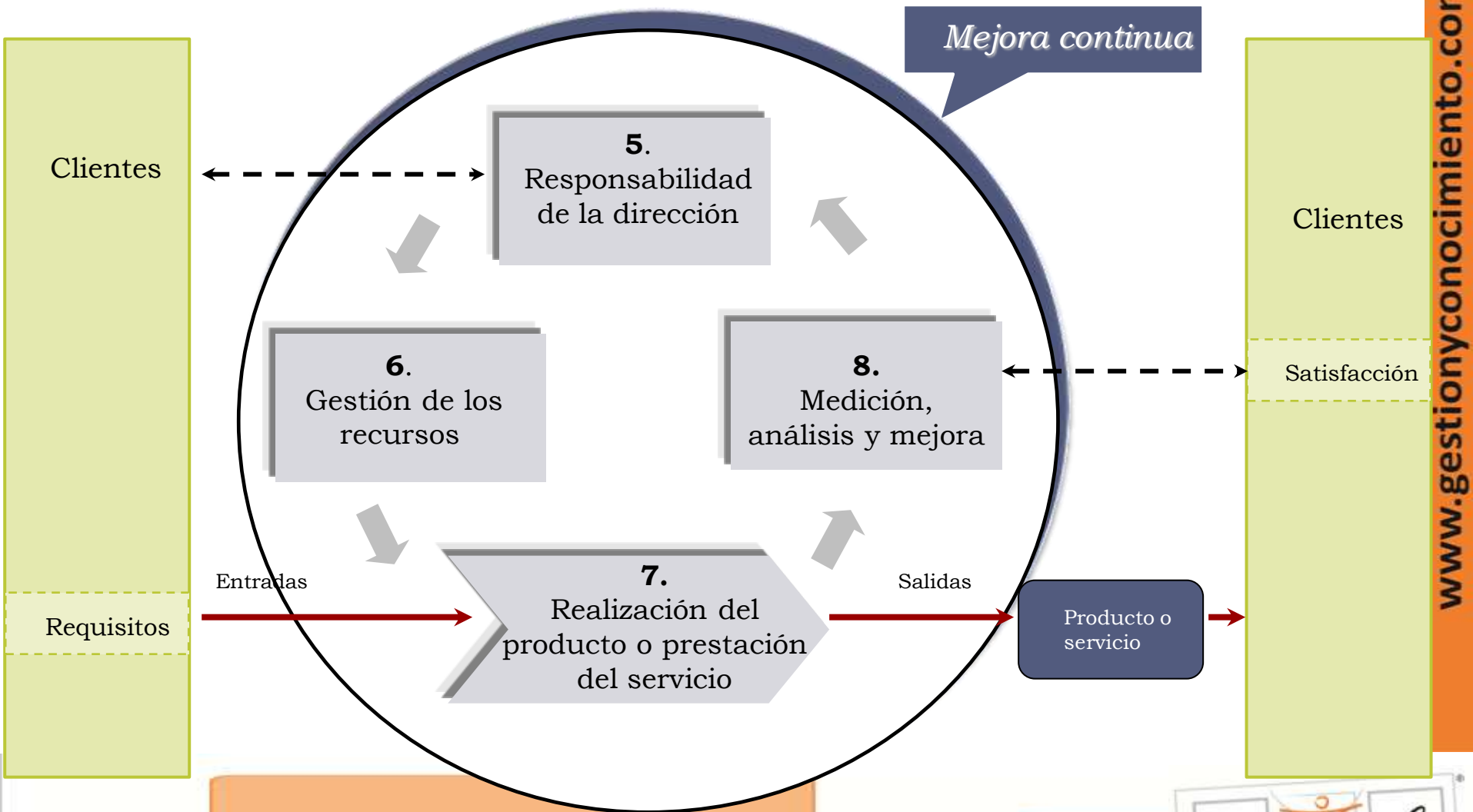
0. Introducción
1. Objeto y campo de aplicación
2. Referencias normativas.
3. Términos y definiciones

Capítulos
Introdutorios

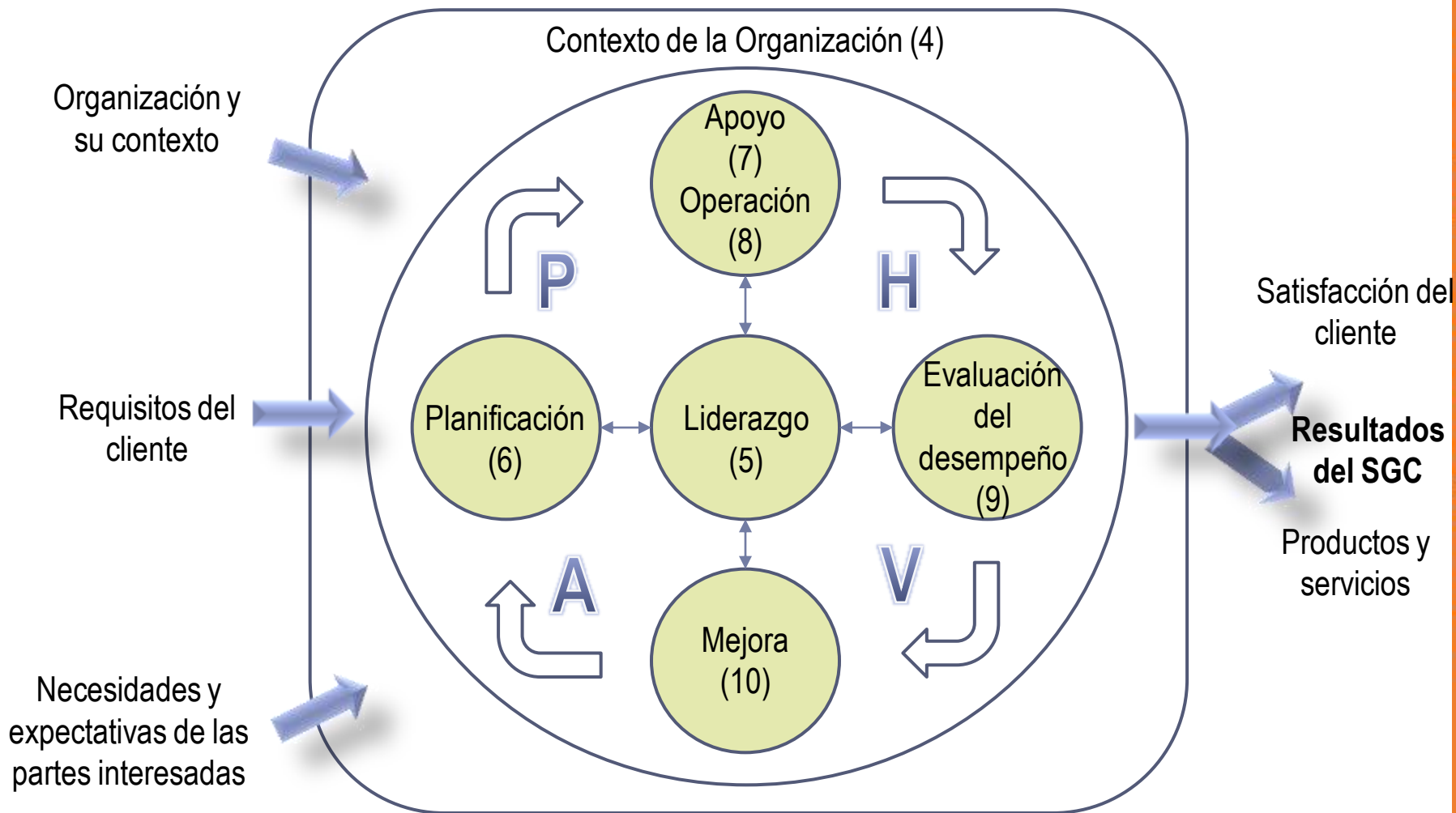
4. Contexto de la organización.
5. Liderazgo.
6. Planificación.
7. Apoyo
8. Operación.
9. Evaluación del desempeño
10. Mejora.

Capítulos que
establecen
Requisitos

Modelo del Sistema de Gestión de la Calidad basado en procesos de la normas NTC-ISO 9001:2008



Estructura de la norma ISO9001:2015 bajo el ciclo PHVA




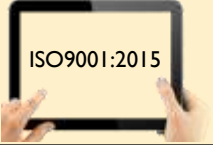
Fuente: Norma NTC-ISO9001 – Versión 2015
Cuarta actualización 2015-09-23

CONTENIDO

- ◉ Estructura de la norma
- ◉ Terminología
- ◉ Nuevos requisitos
- ◉ Requisitos que se eliminan
- ◉ Capítulos de la nueva versión



Terminología de la norma

	
Documentos	“Mantener” información documentada
Registros	“Conservar” información documentada

Un requisito para “mantener” información documentada no excluye la posibilidad de que la organización también podría necesitar “conservar” la misma información documentada, para un propósito particular.

Fuente: Norma NTC-ISO9001 – Versión 2015
Cuarta actualización 2015-09-23

Lenguaje organizacional y de las normas ISO9000:2015

“No hay ninguna obligación para que los términos utilizados por una organización se reemplacen por los términos utilizados en esta norma internacional para especificar requisitos del sistema de gestión de la calidad. Las organizaciones pueden elegir utilizar términos que se adecuen a sus operaciones ...

Fuente: Norma NTC-ISO9001 – Versión 2015 – Anexo A1
Cuarta actualización 2015-09-23

Nuevo vocabulario en ISO9000:2015

QUEJA

Expresión de insatisfacción hecha a una organización, relativa a su producto o servicio o al propio proceso de tratamiento de quejas, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución.

CONFLICTO

Desacuerdo que surge de una queja presentada a un proveedor de un Proceso de Resolución de Conflictos (PRC)

RESPONSABLE DE LA RESOLUCION DE CONFLICTOS

Persona individual designada por un proveedor de un Proceso de Resolución de Conflictos para ayudar a las partes en la resolución de un conflicto.

Fuente: Norma NTC-ISO9000 – Versión 2015
Segunda actualización 2015-10-15



Nuevo vocabulario en ISO9000:2015

MISIÓN

Propósito de la existencia de la organización, tal como lo expresa la alta dirección

VISIÓN

Aspiración de aquello que una organización querría llegar a ser, tal como lo expresa la alta dirección.

ESTRATEGIA

Plan para lograr un objetivo a largo plazo o global.

Fuente: Norma NTC-ISO9000 – Versión 2015
Segunda actualización 2015-10-15



CONTENIDO

- ◉ Estructura de la norma
- ◉ Terminología
- ◉ **Nuevos requisitos**
- ◉ Requisitos que se eliminan
- ◉ Capítulos de la nueva versión



ENFOQUE EN LAS PARTES INTERESADAS

Gestión de RIESGOS y OPORTUNIDADES

4. Contexto organizacional

5. Liderazgo

6. Planificación

7. Apoyo

8. Operación

9. Evaluación del desempeño

10. Mejora

Gestión del CAMBIO

Gestión del CONOCIMIENTO

CONTENIDO

- Estructura de la norma
- Terminología
- Nuevos requisitos
- **Requisitos que se eliminan**
- Capítulos de la nueva versión



Requisitos eliminados de la norma

- ✘ Manual de calidad
- ✘ Seis procedimientos obligatorios
- ✘ Representante de la Dirección
- ✘ La “Habilidad” en la determinación de las competencias
- ✘ Acciones preventivas

CONTENIDO

- Estructura de la norma
- Terminología
- Nuevos requisitos
- Requisitos que se eliminan
- Capítulos de la nueva versión



Requisitos de la Norma ISO9001:2015

4. Contexto de la Organización

5. Liderazgo

6. Planificación

7. Apoyo

8. Operación

9. Evaluación del desempeño

10. Mejora

- 4.1 Comprensión de la organización y 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**
- 4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos**

4. Contexto de la Organización

4.1 Comprensión de la organización y su contexto



Contexto Externo

Entorno legal
Entorno Tecnológico
Entorno competitivo
Entorno de mercado
Entorno cultural
Entorno social
Entorno económico

Contexto Interno

Valores
Cultura
Conocimientos
Desempeño de la organización

Internacional – Nacional – Regional - Local

Análisis DOFA

(análisis del entorno externo e interno)

ENTORNO EXTERNO

Oportunidades (+)

Amenazas (-)



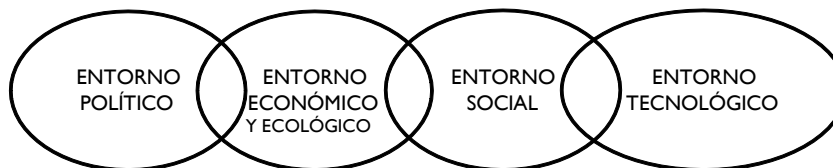
ENTORNO INTERNO

Fortalezas (+)

Debilidades (-)

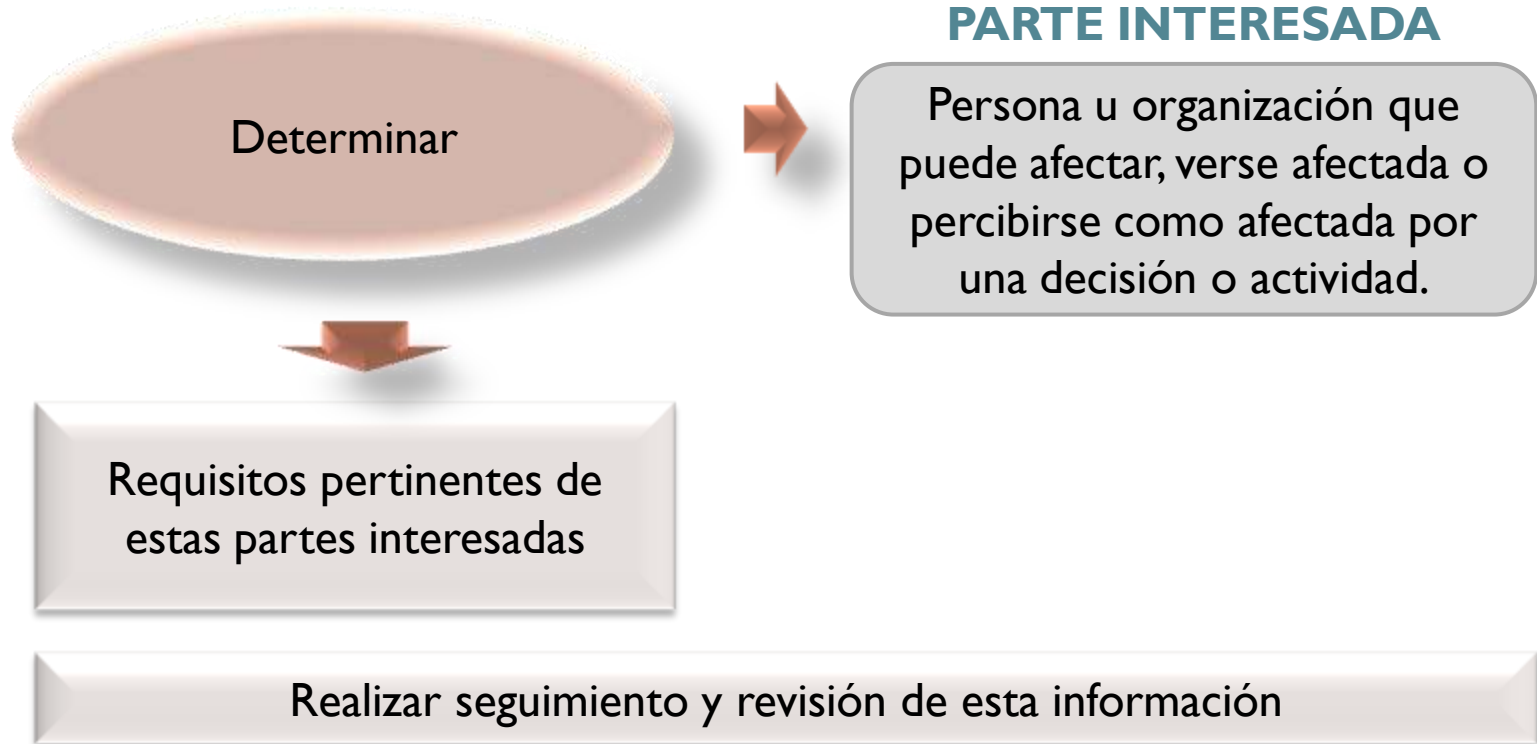
Análisis PEST

(análisis del entorno externo)



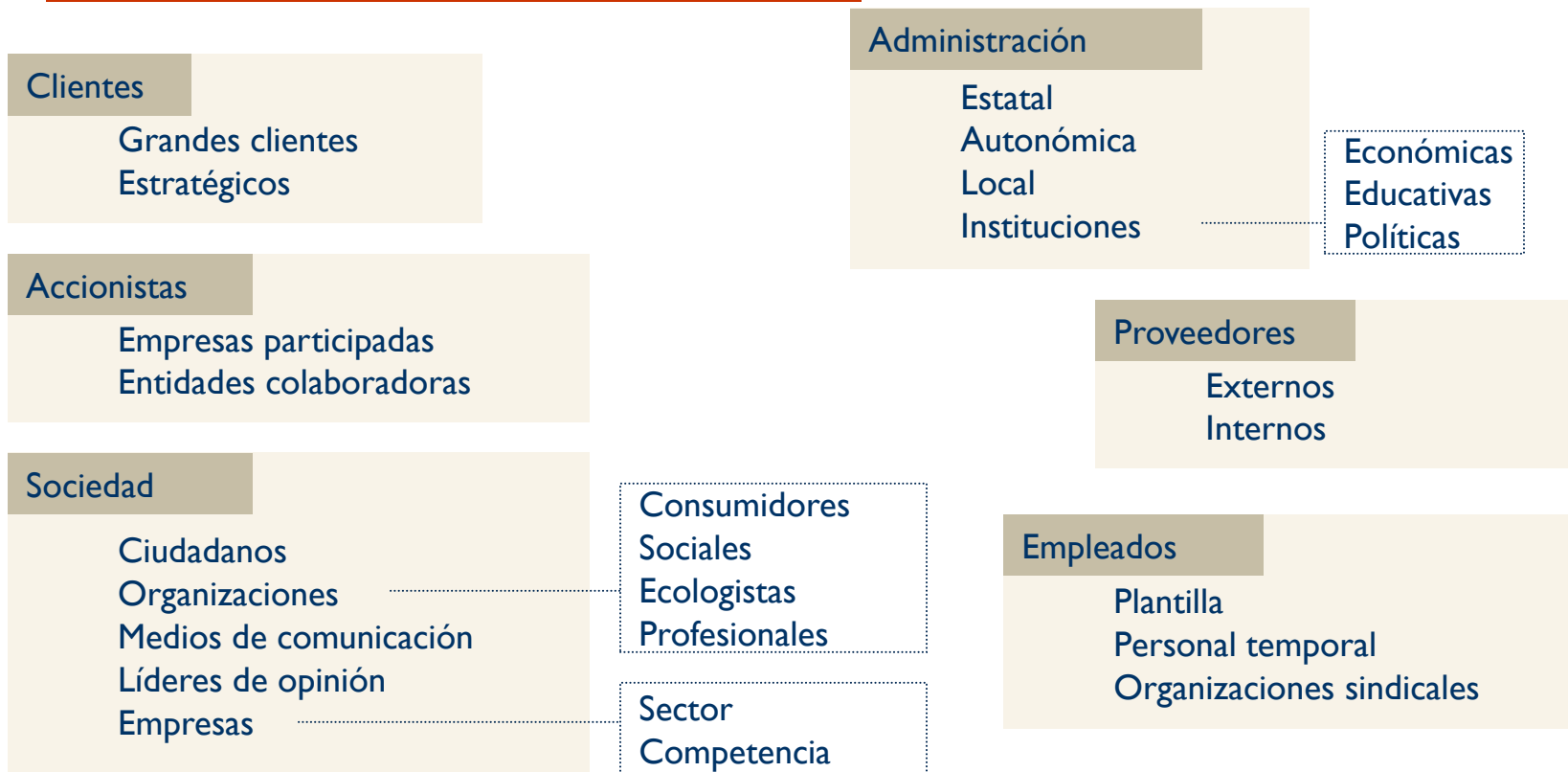
4. Contexto de la Organización

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas



Identificación de las partes interesadas

Identificación de Grupos de Interés



Fuente: Integración de la responsabilidad social en la Gestión empresarial. Fernando Parada. Centro Vincular.



Requisitos de la Norma ISO9001:2015

4. Contexto de la Organización

5. Liderazgo

6. Planificación

7. Apoyo

8. Operación

9. Evaluación del desempeño

10. Mejora

5.1 Liderazgo y compromiso
5.2 Política
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la Organización



Requisitos de la Norma ISO9001:2015

4. Contexto de la Organización

5. Liderazgo

6. Planificación

7. Apoyo

8. Operación

9. Evaluación del desempeño

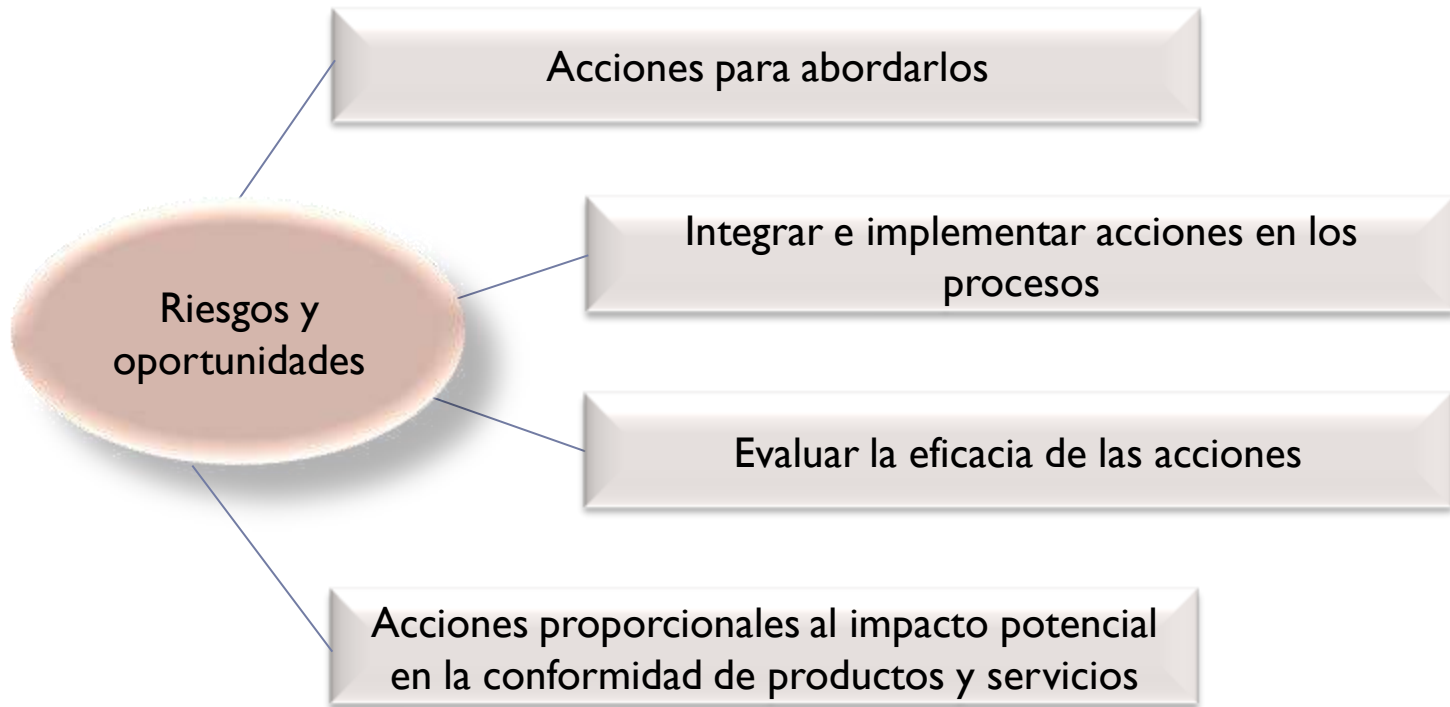
10. Mejora

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades
6.2 Objetivos de calidad y planificación para lograrlos
6.3 Planificación de los cambios



6. Planificación

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades



Oportunidades

- ▶ “Posibilidades deseables y viables para abordar las necesidades de la organización y de sus clientes:
 - ▶ Adopción de **nuevas** prácticas
 - ▶ Lanzamiento de **nuevos** productos
 - ▶ Apertura de **nuevos** mercados
 - ▶ Acercamiento a **nuevos** clientes
 - ▶ Establecimiento de asociaciones
 - ▶ Utilización de **nuevas** tecnologías”

Innovación

Fuente: ICONTEC. NTC ISO9001:2015

Requisitos de la Norma ISO9001:2015

4. Contexto de la Organización

5. Liderazgo

6. Planificación

7. Apoyo

8. Operación

9. Evaluación del desempeño

10. Mejora

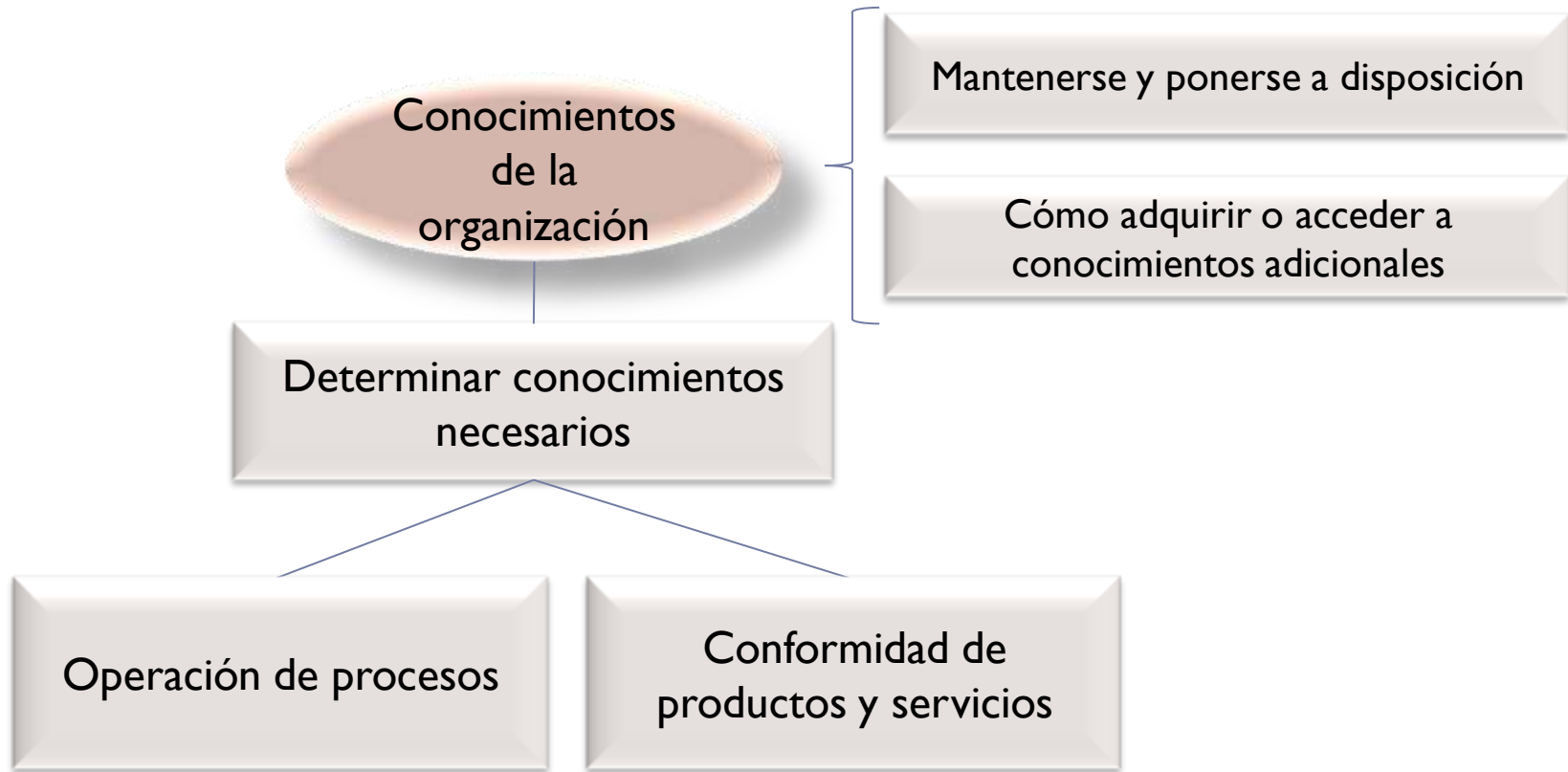
- Personas
- Infraestructura
- Ambiente para la operación de los procesos
- Recursos de seguimiento y medición
- Conocimiento de la organización**

7.1 Recursos
7.2 Competencia
7.3 Toma de conciencia
7.4 Comunicación
7.5 Información documentada



7. Apoyo

7.1 Recursos



Conocimientos de la organización

Fuentes Internas

- Propiedad Intelectual
- Conocimientos por experiencia
- Lecciones aprendidas
- Capturar y compartir conocimientos y experiencias no documentadas
- Resultados de mejoras de procesos, productos y servicios

Fuentes Externas

- Normas
- Academia
- Conocimientos de clientes o proveedores externos

Requisitos de la Norma ISO9001:2015

4. Contexto de la Organización

5. Liderazgo

6. Planificación

7. Apoyo

8. Operación

9. Evaluación del desempeño

10. Mejora

- 8.1 Planificación y control operacional
- 8.2 Requisitos para los productos y servicios
- 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios
- 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente
- 8.5 Producción y prestación del servicio
- 8.6 Liberación de los productos y servicios
- 8.7 Control de las salidas no conformes

8. Operación

8.4 Control de procesos, productos y servicios suministrados externamente

Aplicar controles a procesos, productos y servicios suministrados externamente

Productos y servicios externos se incorporan en los productos y servicios de la organización

Productos y servicios son proporcionados directamente a los clientes por los proveedores

Proceso o parte de él, es proporcionado por un proveedor

Evaluación

Selección

Seguimiento del desempeño

Reevaluación

Información documentada de estas actividades y de sus acciones

8. Operación

8.5 Producción y provisión del servicio

Control de cambios

Revisar y controlar los cambios para la producción o prestación del servicio

Conservar información documentada de la revisión de los cambios y personas autorizadas

Requisitos de la Norma ISO9001:2015

4. Contexto de la Organización

5. Liderazgo

6. Planificación

7. Apoyo

8. Operación

9. Evaluación del desempeño

10. Mejora

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación
9.2 Auditoría interna
9.3 Revisión por la Dirección

9. Evaluación del desempeño

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

Análisis y evaluación

Conformidad de productos y servicios

Grado de satisfacción del cliente

Desempeño y eficacia del SGC

Implementación eficaz de lo planificado

Eficacia de las acciones tomadas sobre riesgos y oportunidades

Desempeño de proveedores externos

Necesidad de mejorar el SGC



NOVEDADES:

1. Evaluar en la revisión la **ALINEACIÓN CONTINUA DEL SGC CON LA DIRECCIÓN ESTRATÉGICA DE LA ORGANIZACIÓN.**
2. Incluir en la revisión la eficacia de las acciones tomadas para **ABORDAR LOS RIESGOS.**
3. Incluir en la revisión información sobre **EL DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES EXTERNOS.**

Requisitos de la Norma ISO9001:2015

4. Contexto de la Organización

5. Liderazgo

6. Planificación

7. Apoyo

8. Operación

9. Evaluación del desempeño

10. Mejora

10.1 Generalidades
10.2 No conformidad y acción correctiva
10.2 Mejora continua

10. Mejora

10.1 Generalidades

Determinar y seleccionar oportunidades de mejora e implementar acciones

- Cumplir requisitos
- Aumentar satisfacción del cliente

Mejorar productos y servicios

Corregir, prevenir o reducir efectos no deseados

Mejorar desempeño y eficacia del SGC

Ejemplos de mejora:

Corrección

Acción correctiva

Mejora continua

Innovación

Reorganización

~~ACCIÓN PREVENTIVA~~



10. Mejora

10.3 Mejora

Mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC

Considerar las salidas de la revisión por la dirección como parte de la mejora continua



MUCHAS GRACIAS

Gestión y Conocimiento®.

PBX 4 – 3524848

Medellín (Colombia)

www.gestionyconocimiento.com