

Gracias por:



Su puntualidad



No utilizar celulares



No comer en el salón



No interrumpir



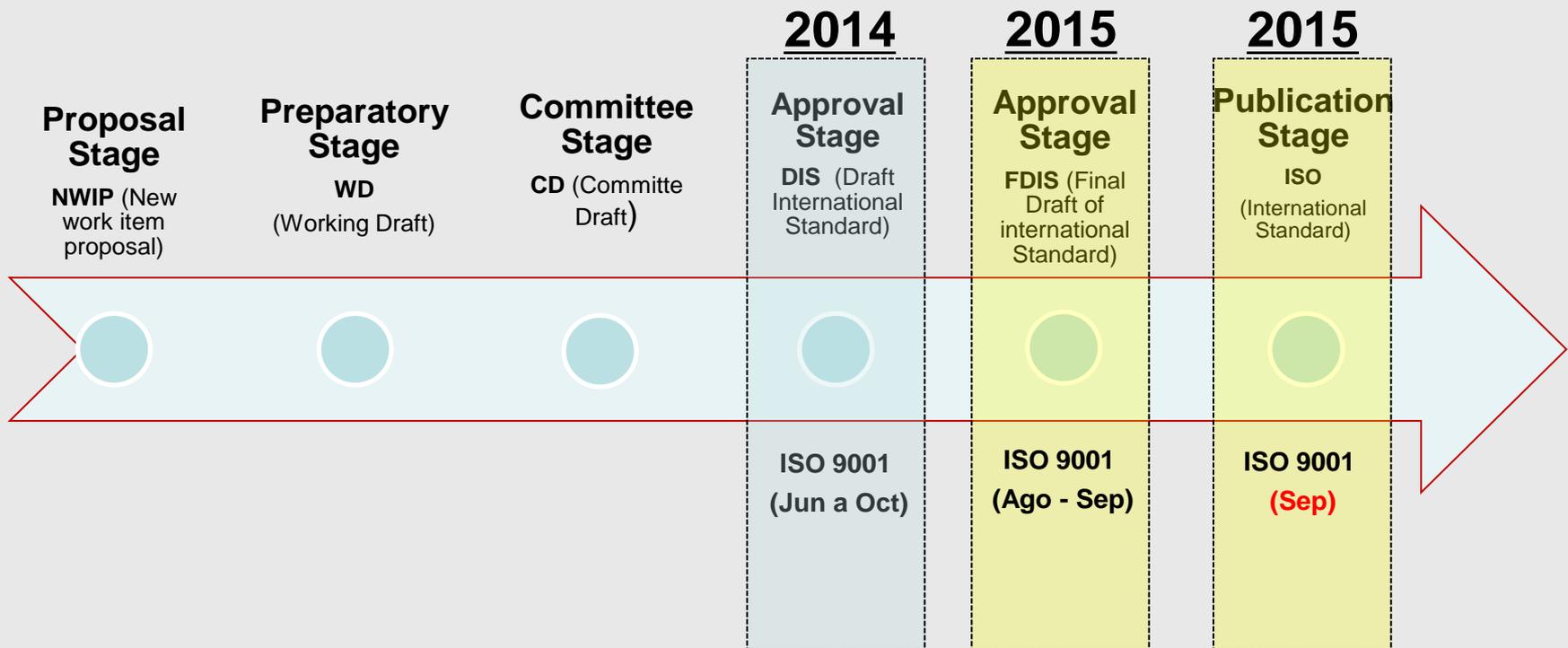
Normalización Internacional

Estado actual de las normas de gestión



www.icontec.org

Etapas de Normalización internacional



Etapas de desarrollo de los documentos



Etapa de propuesta

Confirmar que una nueva norma internacional en la materia es realmente necesaria.

Esta etapa se puede omitir para las revisiones y modificaciones de normas ISO que ya están publicados; por ejemplo ISO 9001 e ISO 14001



Etapa Preparatoria

Se crea un grupo de trabajo para preparar el borrador de trabajo, el cual está integrado por expertos y un coordinador.

El documento se envía al *parent committee* para decidir qué etapa sería la siguiente (etapa del Comité o de la etapa de consulta).

Etapas de desarrollo de los documentos



Etapa de Comité

Durante esta etapa el grupo de trabajo se integra con el parent committee para llegar a consenso del documento en su contenido técnico.

Esta etapa es opcional.



Etapa de Consulta

El Proyecto de Norma Internacional (DIS) se presente a la Secretaría Central de la ISO y se distribuye por cinco meses a todos los miembros de la ISO para consulta y votación.

Si se aprueba la DIS del proyecto va directamente a la publicación. Sin embargo, el comité puede decidir incluir la etapa de FDIS si es necesario.

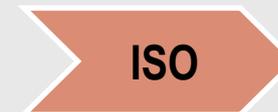
Etapas de desarrollo de los documentos



Etapa de Aprobación

Si se utiliza esta etapa, el Borrador Final de Norma Internacional (FDIS) se presenta a la Secretaría ISO/central. El documento se distribuye a todos los miembros de la ISO para una votación de dos meses.

Para el caso de las normas de gestión se estableció que el estado FDIS eran obligatoria.



Fase de Publicación

En esta etapa, el secretario presentará el documento final para su publicación. Sólo las correcciones de redacción se realizan en el texto final. Posterior el documento es publicado por la Secretaría Central de la ISO como norma internacional.

Datos de importancia

Existe más de 1 millón de organizaciones en más de 170 países que se han certificado bajo la norma ISO 9001, que han logrado mejorar su negocio y confirmar muchos beneficios de su uso.

En octubre de 2010, ISO puso en marcha un importante estudio de los usuarios actuales y potenciales de las normas ISO 9001 e ISO 9004 en 122 países

11.722 encuestados

Más de 100 expertos participantes en el grupo de trabajo WG 24, designados por los 91 países miembro del Subcomité 2. *Sistemas de Calidad.*

A partir de esta encuesta se recolectó información y se inició en Junio de 2012 la revisión de la norma

Resultados clave de la encuesta de ISO a los usuarios en todo el mundo.

Se formularon 10 preguntas

Q1. ¿Estás respondiendo en nombre de su organización, o das una respuesta individual? (11 722 respuestas)

Q2. ¿Cuál es el tamaño de su organización en el número de empleados? (4 718 respuestas)

Q3. ¿Cuál es su categoría de producto genérico? (5 754 respuestas)

Q4. Describa su uso actual de la norma ISO 9001 (9 426 respuestas)

Q5. ¿Cuál de estos factores influyen en su organización en la certificación ISO 9001?

- Satisfacción del cliente: 4 222 Respuestas
- Necesidad de mercado: 3689 Respuestas
- Mandato requisito de cliente: 3 290 Respuestas
- Auto conformidad declarado: 2 272 Respuestas
- Otros: <600 Respuestas

Q6. ¿Cuáles son los beneficios más importantes de la aplicación de la norma ISO 9001 para su organización? (más de 5 821 respuestas)

Q7. Capacidad de integrar un SGC basado ISO 9001 con otras normas de sistemas de gestión o modelos. (más de 3 204 respuestas)

Fuente: ISO NEWS Improved customer satisfaction - Key result of ISO 9000 user survey by Alka Jarvis & Colin MacNee on 2 December 2011

Resultados clave de la encuesta de ISO a los usuarios en todo el mundo.

Q8. ¿Cómo describiría la relevancia actual de la norma ISO 9001: 2008?

Aproximadamente el 64% de los encuestados cree que la norma ISO 9001 seguiría siendo relevante con mejoras, el 27% lo consideró "bien como está", y un 5% considera el estándar "ya no es relevante".

Q9. ¿Cuál de las siguientes opciones le prefieren para el futuro de la norma ISO 9001?

9% Opción A - Deja ISO sin cambios, es decir, reconfirmar 9001 "como es" por un período de cinco años.

12% Opción B - Revisión de la norma ISO 9001 en base a las sugerencias de cambio que surge de esta encuesta, y producir una norma ISO 9001 revisada.

10% Opción C - Deja ISO 9001: 2008 sin cambios, pero también desarrollar otra serie con un mejorado (nivel superior) conjunto de requisitos del SGC para el éxito sostenido que podría ser utilizado para la certificación.

9% Opción D - Deja ISO 9001: 2008 sin cambios, pero también desarrollan otra serie con una reducida (versión más ligera) conjunto de requisitos que podría ser utilizado para la certificación de las organizaciones que ofrecen productos de bajo riesgo .

8% Opción E - Sustituir ISO 9001: 2008 con una serie de tres documentos (Sistema de Gestión de la Calidad 1, Sistema de Gestión de la Calidad 2, Sistema de Gestión de la Calidad 3).

10% Opción F - Sustituir ISO 9001: 2008 con una sola norma para incluir una gama mucho más amplia de grupos de requisitos más altos y más bajos.

9% Opción G - Sustituir ISO 9001: 2008 con una sola norma para incluir una amplia gama de conjuntos de superior, medio e inferior de los requisitos, con evaluación de la madurez basado en puntos.

NOTA: De las siete opciones relativas a las futuras normas ISO 9001, el más popular en orden de prioridad eran B, G, A y F, todas relacionadas con una única norma de requisitos ISO 9001.

Fuente: ISO NEWS Improved customer satisfaction - Key result of ISO 9000 user survey by Alka Jarvis & Colin MacNee on 2 December 2011

Algunos resultados clave de la encuesta

Más información en :

<http://www.iso.org/iso/home/news>

Q6. ¿Cuáles son los beneficios más importantes de la aplicación de la norma ISO 9001 para su organización?

Pregunta de respuesta múltiple

Número de respuestas

| | |
|---|-------|
| ▪La mejora de la satisfacción del cliente | 5 886 |
| ▪Los procesos de negocio estándar | 5 821 |
| ▪Mayor compromiso de la administración de | 4 125 |
| ▪El uso eficaz de los datos como una herramienta de gestión de negocios . | 4 112 |
| ▪Una gestión más eficaz | 3 975 |
| ▪Mejora de la comunicación con el cliente | 3 577 |
| ▪El aumento de rendimiento de los proveedores | 2 289 |
| ▪Es un requisito de cliente | 2 262 |
| ▪Mejora de la comunicación con proveedor | 2 216 |
| ▪La mejora de los resultados financieros | 1 241 |
| ▪Otros | 354 |
| ▪Ningún beneficio en absoluto | 161 |

Respuestas de 11.722 encuestados

Fuente: ISO NEWS Improved customer satisfaction - Key result of ISO 9000 user survey by Alka Jarvis & Colin MacNee on 2 December 2011

Q7. Capacidad de integrar un SGC basado ISO 9001 con otras normas de sistemas de gestión o modelos.

Pregunta de respuesta múltiple

Número de respuestas

| | |
|---|-------|
| •Sistemas de gestión medioambiental (ISO 14001) | 3 204 |
| •Salud Ocupacional y Gestión de la Seguridad (OHSAS 18001) | 2 132 |
| •No intentado | 1 903 |
| •Otros modelos y normas, por ejemplo, : Malcolm Baldrige | 973 |
| •QMS Automotrices (ISO / TS 16949) | 841 |
| •Sistemas de gestión de seguridad de la información (ISO 27001) | 471 |
| •Aeroespacial QMS (AS 9100 o EN 9100) | 458 |
| •QMS Medical Devices (ISO 13485) | 414 |
| •Sistemas de gestión de la seguridad alimentaria (ISO 22000) | 339 |
| •Evaluación de la conformidad (ISO / IEC 17000 familia de normas) | 154 |
| •Gestión de la energía (proyecto ISO 50001 - ya publicado) | 130 |
| •Telecomunicaciones QMS (TL 9000) | 111 |
| •Sistemas de gestión de seguridad de la cadena de suministro (ISO 28000) | 110 |
| •Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM) | 108 |
| •Industrias del petróleo, petroquímica y gas natural SGC (ISO / TS 29001) | 92 |

NOTA: Aunque las respuestas indicaron que un SGC ISO 9001 basados podrían integrarse con muchas otras normas de sistemas de gestión y modelos, más de 3 200 encuestados habían integrado las SGC con la norma ISO 14001, y más de 2 130 con OHSAS 18001.

Fuente: ISO NEWS Improved customer satisfaction - Key result of ISO 9000 user survey by Alka Jarvis & Colin MacNee on 2 December 2011

Q10. ¿Cuán importante es incorporar los siguientes conceptos en la norma ISO 9001?

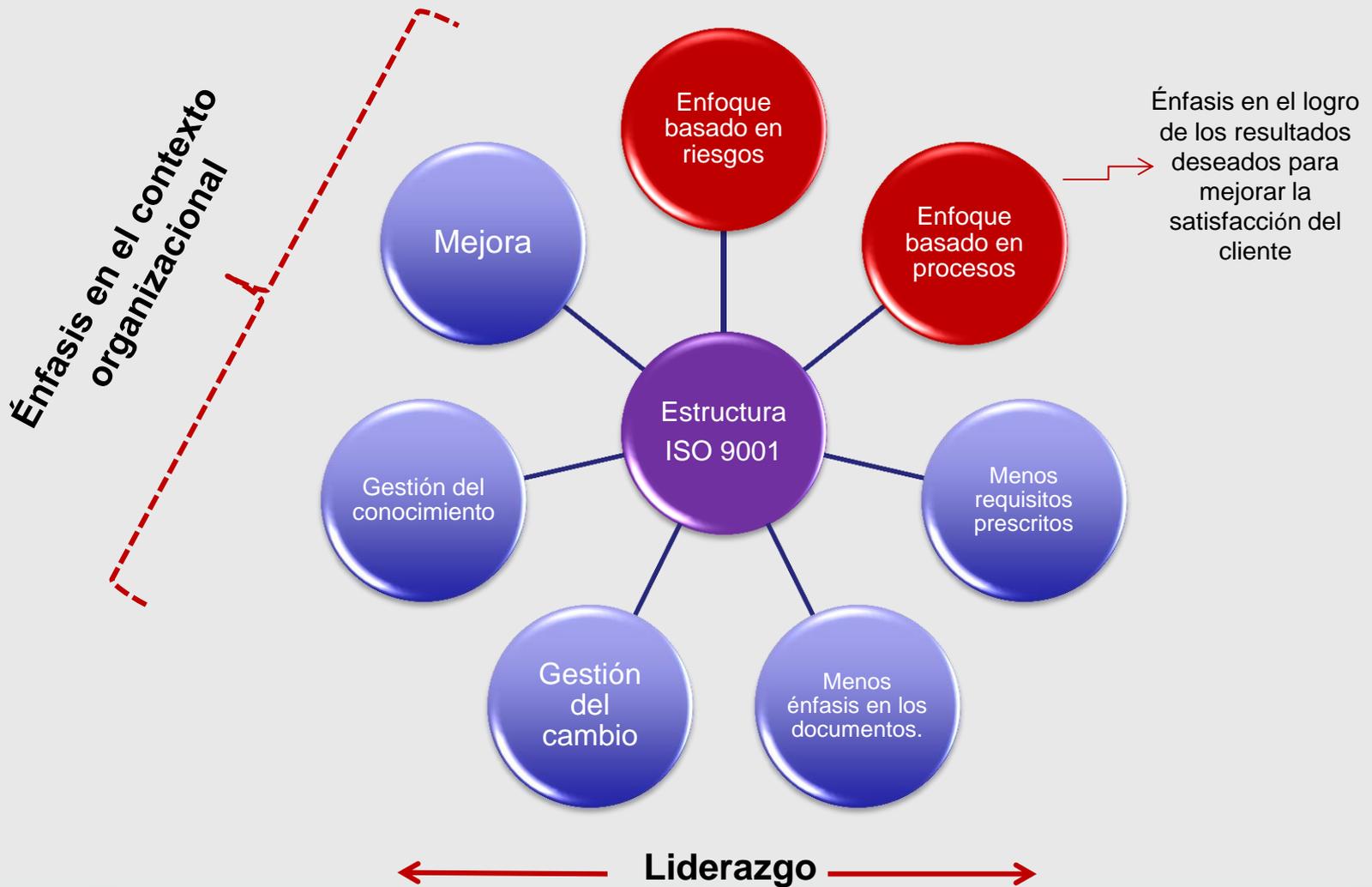
% De respuestas

| | | |
|---|----|----|
| •Gestión de recursos | 75 | |
| •Voz de los clientes | 74 | |
| •Medidas (por ejemplo, el rendimiento, la satisfacción, el retorno de la inversión) | 72 | |
| •La gestión del conocimiento | 72 | |
| •La integración de la gestión del riesgo | 73 | |
| •Resolución de problemas y | | |
| •El aprendizaje sistemático | 73 | |
| •Herramienta de auto-evaluación | 71 | |
| •La planificación estratégica | 68 | |
| •Innovación | | 65 |
| •Uso de la tecnología para desarrollar e implementar los requisitos | 63 | |
| •Gestión del ciclo de vida | 62 | |
| •El uso de la tecnología para administrar su negocio | 61 | |
| •Recursos financieros de la organización | 55 | |
| •Apoyo a herramientas de calidad (por ejemplo: Six Sigma, etc.) | 55 | |

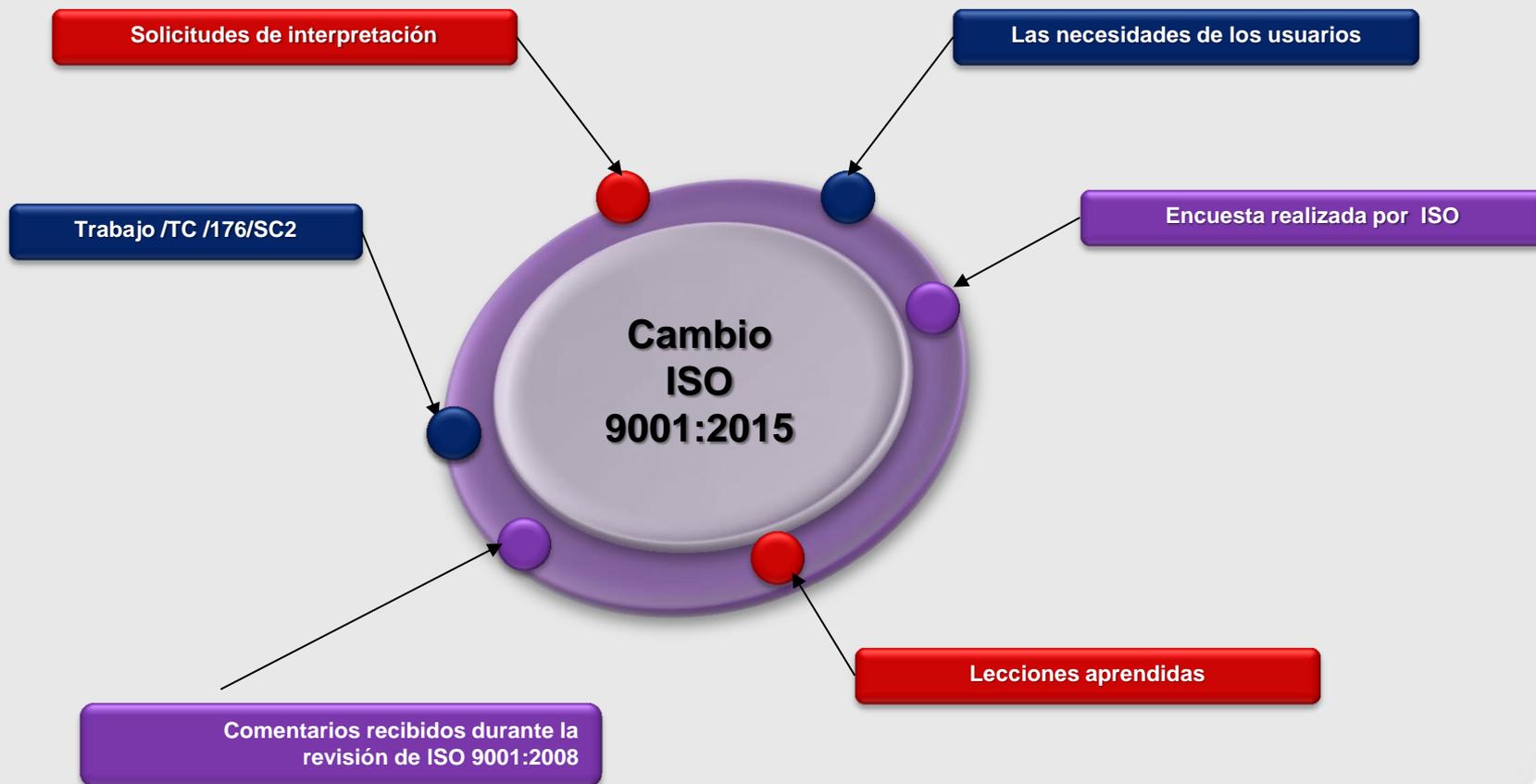
NOTA: De 6 299 respuestas, el 75% considera a la gestión de recursos como el concepto más importante de incorporar en la norma ISO 9001, seguido de cerca por "la voz de los clientes".

Fuente: ISO NEWS Improved customer satisfaction - Key result of ISO 9000 user survey by Alka Jarvis & Colin MacNee on 2 December 2011

¿ Según lo anterior qué se ha incluido?



¿ Qué más fue tenido en cuenta?



Principios del Sistema de Gestión de Calidad

Mejoras

PRINCIPIOS 9000:2005

ENFOQUE ISO 9001:2015

Enfoque al cliente

Enfoque al cliente Incluyendo partes interesadas
↳ **Orientación hacia el Éxito Sostenido**

Liderazgo

Liderazgo (a todo nivel) ↳ **Alineación a la estrategia**

Participación del personal

Compromiso de las personas ↳ **Compromiso y personal competente**

Enfoque basado en procesos

Enfoque de sistema para la gestión

Enfoque basado en procesos ↳ **Resultados coherentes y previsibles de manera más eficaz y eficiente (Interrelación)**

Mejora continua

Mejora ↳ **Mantenerlos niveles actuales de desempeño, Reacción ante los cambios en sus condiciones internas y externas**

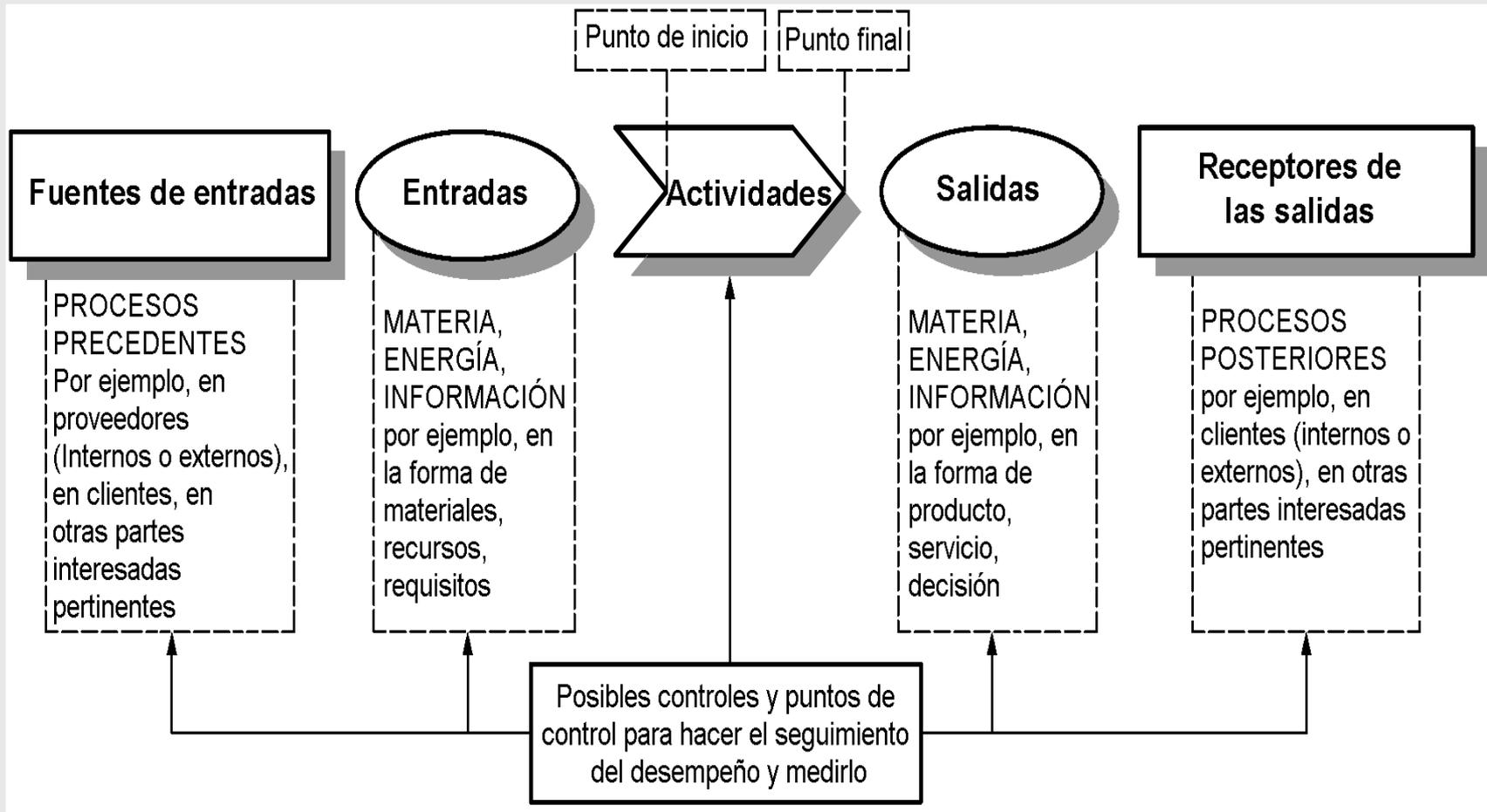
Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones

Toma de decisiones basada en la evidencia ↳ **El análisis de los hechos, de la evidencia y de los datos conduce a una mayor objetividad y confianza en las decisiones tomadas.**

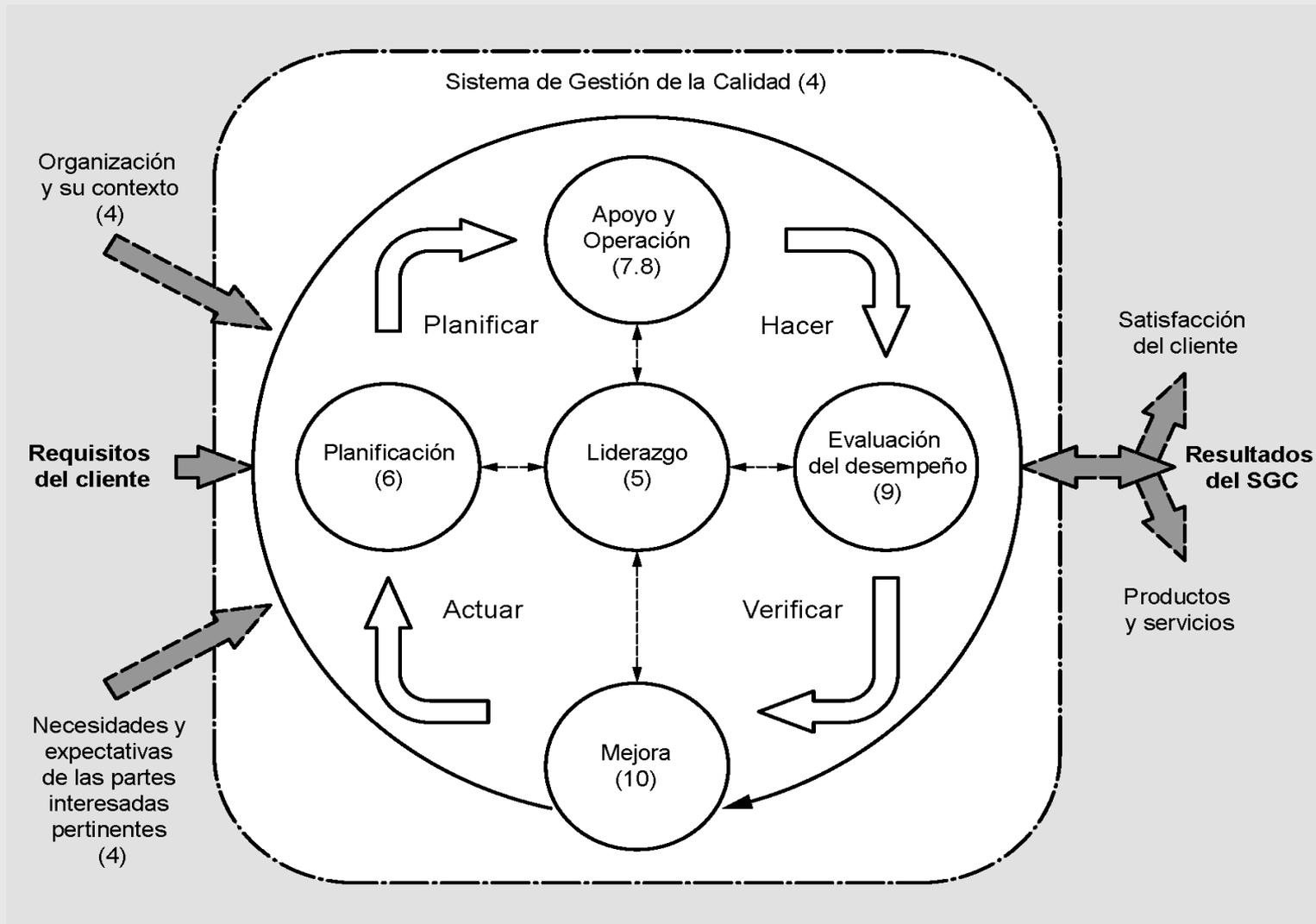
Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor

Gestión de las relaciones ↳ **Gestionar las relaciones con sus partes interesadas para optimizar el impacto en su desempeño.**

Modelo del sistema de gestión de calidad basado en procesos



Tomado de NTC ISO 9001:2015



Tomado de NTC ISO 9001:2015

Términos y definiciones

(Cambios más significativos)

NOTA

Para conocer la totalidad de los términos y definiciones bajo la nueva propuesta, remitirse a NTC ISO 9000:2015

| Término | Definición NTC ISO 9000:2015 | Definición ISO 9000:2005 |
|--------------------------------|--|--|
| Organización | Persona o grupo de personas que tienen sus propias funciones , con responsabilidades, autoridades y relaciones para lograr sus objetivos . | Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones. |
| Parte interesada | Persona u organización que puede afectar, verse afectada, o percibirse como afectada por una decisión o actividad. | Persona o grupo que tenga un interés en el desempeño o éxito de una organización |
| Sistema de gestión | Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas , objetivos y procesos para lograr estos objetivos . | sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos. |
| Información documentada | <p>Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio en le que la contiene.</p> <p>Donde la Norma ISO 9001:2008 habría hecho referencia a los procedimientos documentados , ahora se expresa como un requisito para mantener la información documentada.</p> <p>Donde la Norma ISO 9001:2008 habría hecho referencia a registros, ahora se expresa como un requisito para conservar información documentada.</p> | ----- |

| Término | Definición NTC ISO 9000:2015 | Definición ISO 9000:2005 |
|------------------------------------|--|---|
| Contexto de la organización | Combinación de cuestiones internas y externas que pueden tener un efecto en un enfoque de la organización para el desarrollo y logro de sus objetivos | ----- |
| Riesgo | Efecto de la incertidumbre | ----- |
| Cliente | Persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio , destinado a esa persona u organización o requerido por ella. | Organización o persona que recibe un producto . |
| Producto | Salida de una organización que puede producirse sin que se lleve a cabo una transacción entre la organización y el cliente | Resultado de un proceso. |
| Servicio | Salida de una organización con al menos una actividad necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente | ----- |
| Salida | Resultado de un proceso. | ----- |
| Datos | Hechos sobre un objeto. | ----- |
| Objeto. Entidad | Cualquier cosa que puede percibirse y concebirse. EJEMPLOS Producto, servicio , proceso , persona, organización , sistema , recurso. | ----- |

Estructura NTC ISO/ 9001:2015

Se adopta la llamada “Estructura de alto nivel”. la cual es genérica y puede ser aplicada a todos los sistemas ISO, proporcionando idéntico texto base y terminología común, así como, definiciones que resultan de ayuda para la integración de diversas normas ISO dentro de las Organización . (Calidad, Ambiente, Seguridad y Salud Laboral, entre otros).

Contenido NTC ISO 9001:2015



Orientación acerca de los cambios

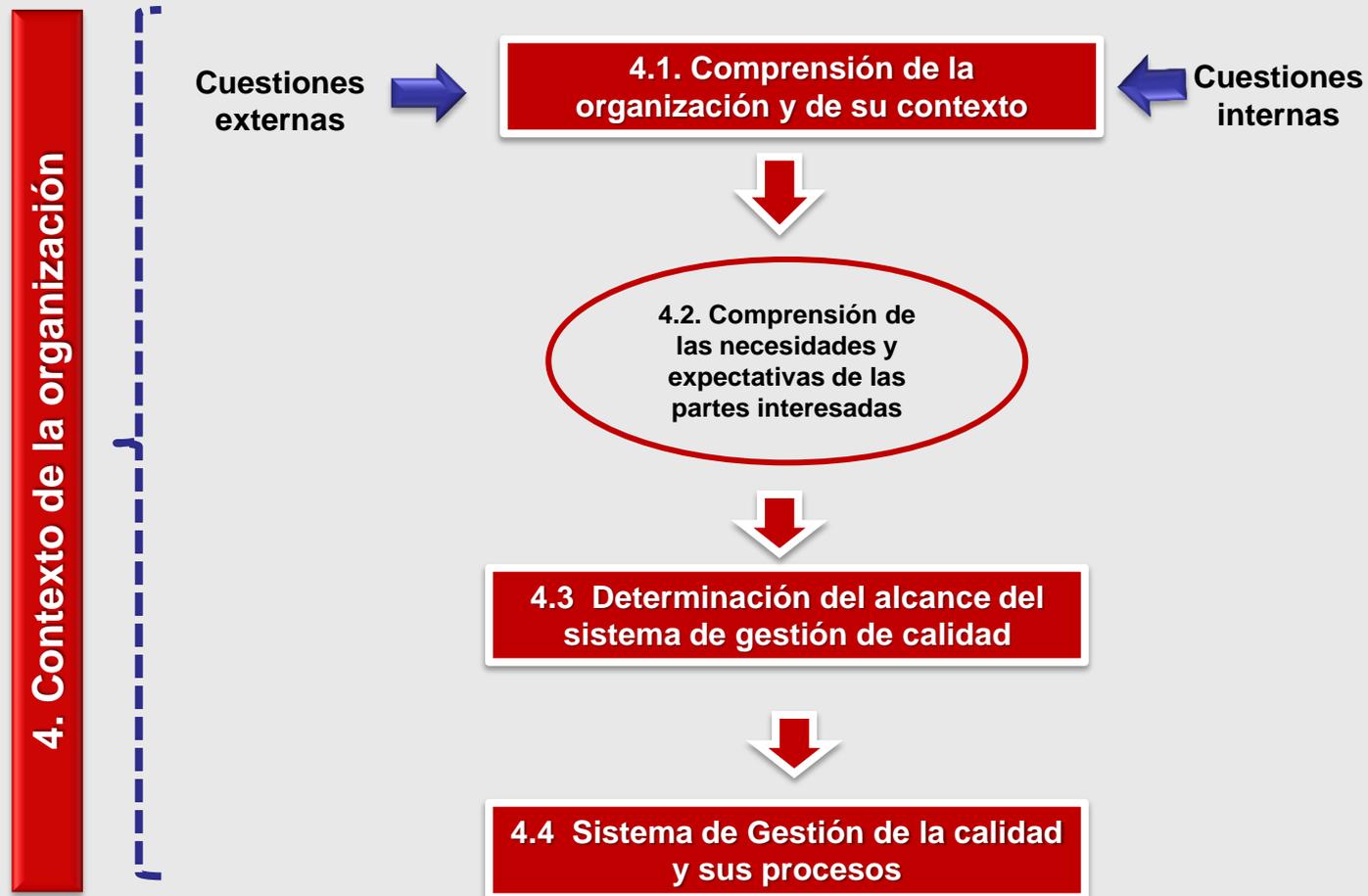
4

Capítulo

Contexto de la Organización

Entorno empresarial, combinación de factores internos y externos y de condiciones que pueden afectar al enfoque de una organización a sus productos servicios e inversiones y partes interesadas.

Enfoque general del capítulo



5

Capítulo

Liderazgo

Los líderes en todos los niveles establecen la unidad de propósito y la dirección y crean condiciones en las que las personas se implican en el logro de los objetivos de la calidad de la organización.

Enfoque general del capítulo



6

Capítulo

PLANIFICACIÓN

La adopción de un sistema de gestión de la calidad debería ser una **decisión estratégica para una organización**. Un sistema de gestión de la calidad robusto puede ayudar a una organización a mejorar su desempeño global **y constituye un componente integral de las iniciativas de desarrollo sostenible**. El diseño y la implementación del sistema de gestión de la calidad de una organización están influenciados por el contexto de la organización y por los cambios en ese contexto.

Enfoque general del capítulo



7
Capítulo

APOYO

Enfoque general del capítulo

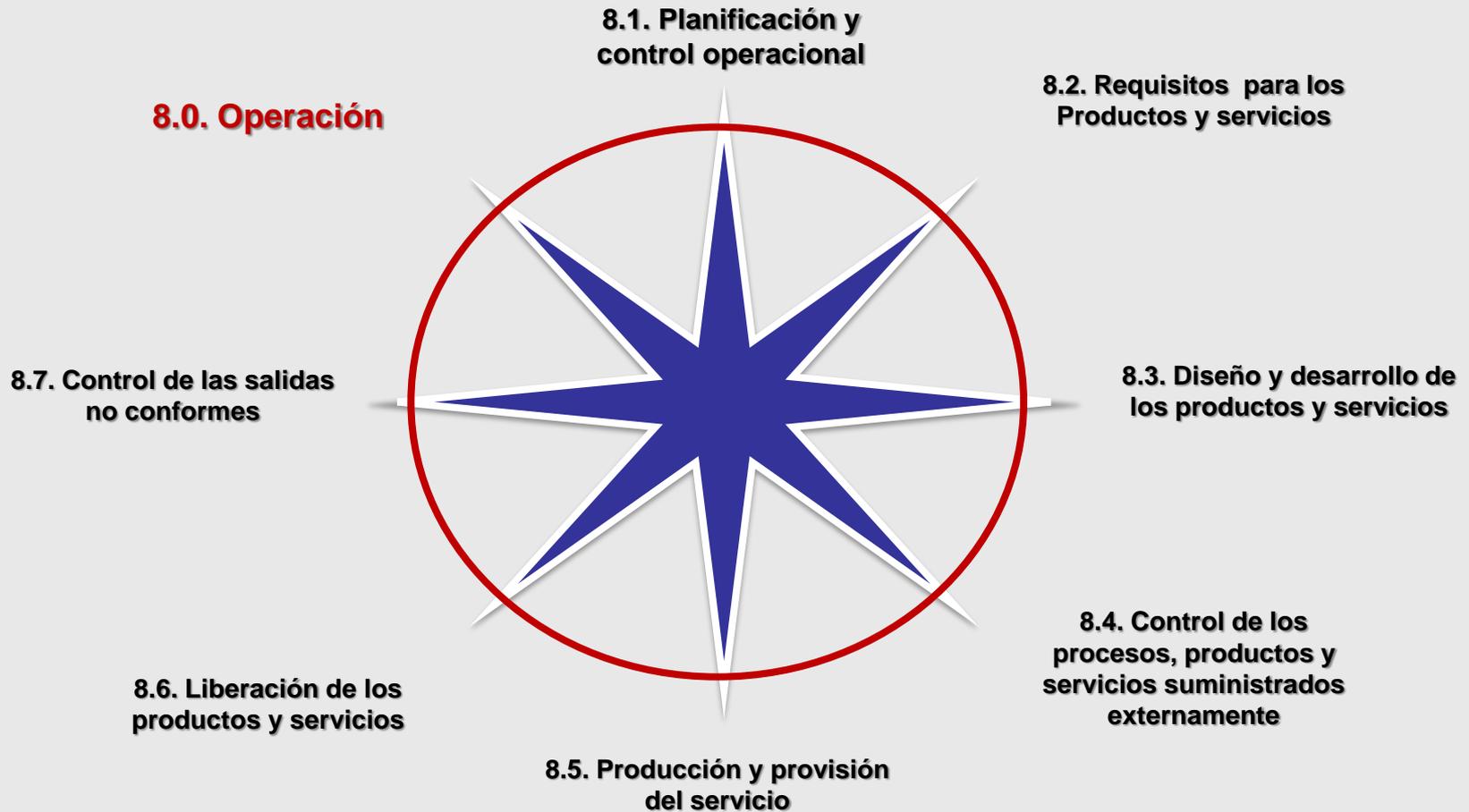


8

Capítulo

OPERACIÓN

Enfoque general del capítulo



9

Capítulo

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Desempeño =Resultado medible

El desempeño se puede relacionar con hallazgos cuantitativos o cualitativos. Se puede relacionar con la gestión de actividades, procesos, productos incluidos servicios ,sistemas u organizaciones.

Enfoque general del capítulo



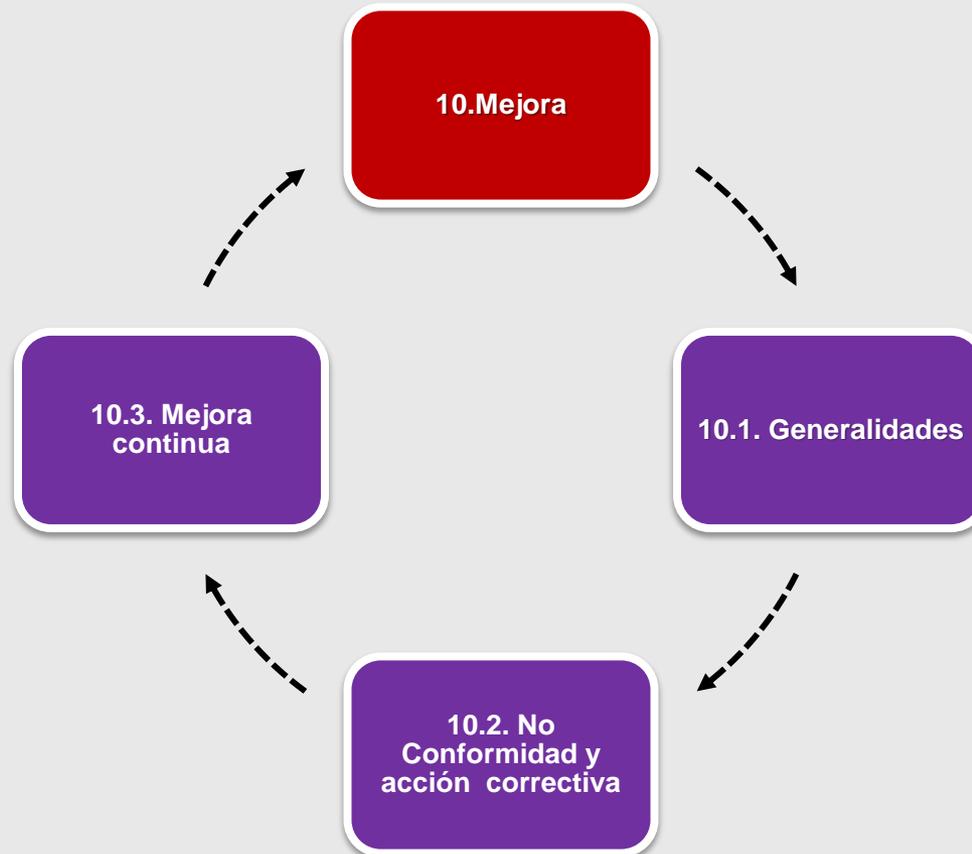
10

Capítulo

MEJORA

El proceso mediante el cual se establecen objetivos y se identifican oportunidades para la mejora es un proceso continuo a través del uso de los hallazgos de la auditoría ,las conclusiones de la auditoría, el análisis de los datos , la revisión por la dirección u otros medios, y generalmente conduce a la acción correctiva o preventiva

Enfoque general del capítulo





Recomendaciones IAF (Foro de Acreditación Internacional) para la transición a ISO 9001:2015



Recomendaciones generales

Validez de las certificaciones con ISO 9001:2008

Las certificaciones con ISO 9001:2008 no serán válidas a partir de finales de septiembre de 2018. A partir de marzo de 2017, todas las certificaciones iniciales bajo acreditación deben ser con ISO 9001:2015.

Directrices para la transición

Para cualquier organización, el grado de cambio necesario dependerá de la madurez y la eficacia del sistema de gestión actual, de la estructura y las prácticas organizacionales, por lo tanto se recomienda enfáticamente una evaluación del impacto con el fin de identificar los recursos realistas y las implicaciones en términos de tiempo.

Organizaciones que utilizan ISO 9001:2008

Se recomienda que las organizaciones que utilizan ISO 9001:2008 emprendan las siguientes acciones:

- Identificar las brechas organizacionales que son necesarias de tratar para satisfacer los requisitos nuevos.
- Desarrollar un plan de implementación,
- Suministrar capacitación y conocimientos adecuados a todas las partes que tengan un impacto en la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad de la organización,
- Actualizar el sistema de gestión de calidad existente para satisfacer los requisitos revisados y proporcionar verificación de la eficacia,
- Cuando sea aplicable, aliarse con su organismo de certificación para las disposiciones de la transición.

Conclusiones

- El alcance y el título de la norma se mantienen.
- Se mantiene el enfoque por procesos.
- La intención de la norma es que continúe siendo genérica y aplicable a todo tipo de organización y sector.
- Compatibilidad con otros sistemas de gestión.

Quieres darnos tu opinión?, presentar una queja o reclamo?... sugerencia o reconocimiento?...

Te invitamos a escribirnos al correo electrónico
cliente@icontec.org

GRACIAS!!

Educación

Educación

Programas de
educación

Buscador de
Cursos Abiertos

Cursos Abiertos

Cursos

Empresariales

Capacitación
Virtual

Convenios

Educativos

Responsabilidad
Social



Inicio

Educación

En ICONTEC entendemos la educación como un elemento esencial en el desarrollo de las personas y sentimos una gran responsabilidad en agregar valor a sus procesos de capacitación con un portafolio variado y flexible que se pueda adaptar a las necesidades de los profesionales y empresas que nos ven como una solución.

Nuestros cursos, programas y diplomados son diseñados con base en metodologías prácticas y orientadas a la transformación de las personas quienes deberán ser agentes de cambio en sus organizaciones.

Este servicio de Educación está certificado desde 2001 por la entidad de Calidad de Alemania (DQS) recientemente fusionada con el organismo Norteamericano UL, en la norma ISO 9001.

En línea

*Su correo**

Enviar

Para recibir información sobre nuestros servicios y noticias por favor suscribese a nuestro Newsletter.