

Cambios en ISO 9001:2015

Gabriela Román Méndez
CEGESTI

21 años atrás, CEGESTI tuvo el honor de apoyar a las primeras empresas costarricenses que optaron por implementar la ISO 9001:1994, cuyo énfasis estaba en gestionar la calidad mediante el control del producto más que por el aseguramiento.

Años más tarde, en virtud del cambio radical propuesto por la versión 2000 de la norma, CEGESTI junto con clientes de sector público y privado centroamericano, logran implementar sistemas de gestión orientados a la satisfacción del cliente, requisitos que fueron especificados con mayor claridad en la versión de ISO 9001:2008.

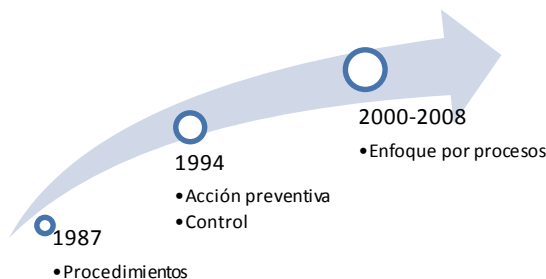


Figura 1. Mecanismos propuestos en versiones anteriores

Esta especialización en el diseño, implementación, auditoría y mejora de sistemas de gestión basados en ISO 9001 nos ha permitido evidenciar el valor que han generado las distintas iteraciones de la norma, siempre con el objetivo de adaptarse a los cambios continuos de las organizaciones y del entorno en el cual se desarrollan.

¿Por qué la nueva versión de ISO 9001:2015?

De acuerdo con lo dispuesto por la Organización Internacional de Normalización ISO, sus normas son revisadas cada cinco años para asegurar que siguen siendo actuales y relevantes para el mercado y sus consumidores.

El cambio a la nueva versión inició en junio del 2012 y finalizó con su publicación el 23 de setiembre de 2015. Lo anterior permite que las empresas certificadas bajo ISO 9001:2008 cuenten con 3 años para lograr la transición a la versión ISO 9001:2015, según lo dispuesto por el Foro Internacional de Acreditación (IAF) junto con el Comité de ISO sobre Evaluación de la Conformidad (CASCO).

Cambios más relevantes

Estructura de Alto Nivel:

La ISO ha dispuesto una estructura común para la redacción de normas de sistemas de gestión. El objetivo es que sean consistentes, de fácil lectura e integración, acorde al siguiente esquema de contenido (elaborado a partir de ISO, 2015):

Cláusula 1	Alcance
Cláusula 2	Referencias normativas
Cláusula 3	Términos y definiciones
Cláusula 4	Contexto de la organización
Cláusula 5	Liderazgo
Cláusula 6	Planificación
Cláusula 7	Apoyo
Cláusula 8	Operación
Cláusula 9	Evaluación del desempeño
Cláusula 10	Mejora

Contexto de la organización:

Este nuevo requisito considera los requerimientos necesarios para establecer el entorno de la organización en cuanto a partes interesadas, obligaciones de cumplimiento legal-reglamentario y el alcance del sistema de gestión implementado. El objetivo es lograr que el sistema forme parte integral de la estrategia, promoviendo así el

alineamiento con las necesidades y retos del negocio. Adicionalmente, se solicita determinar los riesgos de los procesos y establecer medidas para su mitigación.

Liderazgo:

Se mantiene el requisito que garantiza el compromiso de la alta dirección en temas de política, asignación de autoridad y responsabilidades, incluyendo responsabilidad de gestionar los procesos identificados.

Planificación:

En la cláusula 6 se establece como parte de la gestión del cambio en el sistema, la identificación de los riesgos y las acciones a seguir, para prevenir o reducir los efectos no deseados.

Apoyo:

La gestión de los recursos necesarios para el sistema de gestión, considera a partir de esta nueva versión, los conocimientos que la organización ha generado a partir de su existencia, propiedad intelectual; conocimientos adquiridos con la experiencia; lecciones aprendidas ante fracasos, proyectos de éxito, entre otros ejemplos.

Operación:

Como parte de la comunicación con el cliente, la norma ha incluido la identificación de contingencias en caso de ser necesarias para la mejora. Igualmente, en el apartado sobre este tema se especifica el control para procesos, productos y servicios suministrados externamente.

Evaluación del desempeño:

La cláusula 9 incluye mecanismos para evaluar el desempeño de la organización incluyendo las acciones establecidas para abordar los riesgos identificados.

Mejora:

Finalmente, se indican requisitos para mejorar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad que se presentan con un mayor detalle.

¿Cómo iniciar el cambio a la versión 2015?

Inicialmente se deben comprender los cambios incluidos en la norma y su impacto en el sistema de gestión de una organización. Mediante un análisis de brecha, es posible dimensionar los requisitos que deberán implementarse o mejorarse o las prácticas organizacionales que a partir de este momento formarán parte del sistema de gestión, como

podría ser el caso de la planificación estratégica, gestión de riesgos, entre otras prácticas. Seguidamente es necesario establecer e implementar una hoja de ruta, un plan de actividades que aseguren el logro de la transición a la nueva norma, considerando el conocimiento que debe brindarse a las personas involucradas en la implementación de dichas actividades.

En CEGESTI estamos convencidos del valor que representan los nuevos requisitos de la norma, dada nuestra amplia experiencia en la implementación de sistemas de gestión, gestión de proyectos y procesos de planificación estratégica para la generación de valor en los negocios.

Para mayor detalle de esta información, le invitamos a acceder en forma gratuita la conferencia en línea: Cambios fundamentales en la nueva Norma ISO 9001:2015, accediendo a: <http://www.cegesti.org/virtualclassroom.html>. La misma fue brindada por el Ing. Roger Forbes, quien representa a CEGESTI ante el Comité 176 "Gestión y Aseguramiento de la Calidad" de INTECO.

Referencias

ISO. (2015). "ISO 9001 Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos". Suiza.

Éxito Empresarial

Es una publicación periódica de CEGESTI.

Puede seguir este boletín en



Para leer los artículos publicados anteriormente, visite: www.publicaciones.cegesti.org