

**DISEÑANDO UNA ACTUALIZACIÓN ORDENADA:
ISO 9001 VERSIÓN 2008 A VERSIÓN 2015**

PRESENTADO POR:

DIANA ESPERANZA MURCIA ROJAS

Código d0103662



**UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA
FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA (FAEDIS)
PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
DIPLOMADO EN SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD**

Bogotá, D.C.

2017

Ensayo Diseñando una Actualización Ordenada

ISO 9001 Versión 2008 a la Versión 2015

Diana Esperanza Murcia Rojas

Presentado A:

Dr. Hernán Salazar

Universidad Militar Nueva Granada

Nota del Autor

Diana Esperanza Murcia Rojas, Faculta de Administración de Empresas, Universidad

Militar Nueva Granada.

La Información concerniente a este documento deberá ser enviada a la Facultad de Estudios a Distancia, Programa de Administración de Empresas, Universidad Militar Nueva

Granada, Carrera 11 No. 101-80, Email:D0103662@unimilitar.Edu.co

Agradecimientos

Como siempre lo he hecho en mi vida, el primer agradecimiento con toda su gloria es para Dios, Él me ha acompañado en cada paso que he dado en mi vida, siempre guiándome con su luz, protección y con todo su amor.

A mi esposo Ricardo Alberto por su apoyo y por la tenacidad que siempre me ha ofrecido en cada palabra para seguir adelante y no desfallecer, a mis hijos Diana Sofia, Juan José y Ricardo José por ser el motor que impulsa mi vida, confirmo que cuando tienes una inspiración tan hermosa, las ganancias de vida se disfrutan con más gozo y dicha.

Muchas gracias a todos mis familiares porque hoy puedo contemplar desde este punto el fin de un reto, que tal vez duro más de lo usual, pero que hoy al observar lo que he formado en el pasar de estos años está, la presencia de cada uno de ustedes, jamás me dejaron sola y siempre creyeron en mí.

A mi tutor, Dr. Hernán Salazar, porque durante este proceso sentí su respaldo y ayuda incondicional, en cada comentario y consejo se evidenció lo importante que era para él este proyecto y sacarlo adelante una prioridad y la meta fue todo el tiempo conjunta.

Tabla de Contenido

	Página
Portada Propuesta por la Universidad	1
Portada Normas APA	2
Agradecimiento	3
Tabla de Contenido	4
Índice de Tablas e Ilustraciones	5
Ensayo: Diseñando una Actualización Ordenada	6
Referenciación	27

Índice de Tablas e Ilustraciones

		Página
Tabla 1	Tabla Diferencial Norma Iso 9001	15
Grafico 1	Diagrama de flujo Actualización Norma	23

Diseñando una actualización ordenada: ISO 9001 versión 2008 a la versión 2015

En el planteamiento, desarrollo y crecimiento de una organización o empresa es importante que la misma conozca, se familiarice y adopte las buenas prácticas que conlleva consolidar en sus procesos empresariales un sistema integrado de gestión de la calidad (SIGC).

Estableciendo como su objetivo principal el de mejorar cada uno de los procesos existentes en su organización y garantizar la satisfacción del cliente, como prioridad desde la alta gerencia, consolidando así un aporte sistemático y enfoques claros de gestión organizacional.

Los sistemas de gestión de la calidad pertenecen a la norma ISO 9001, describiendo como enfoques principales la mejora continua y la satisfacción del cliente, reconociendo los requisitos exigidos por este y contemplando necesidades cambiantes con el paso del tiempo.

Esta norma ya tiene cinco (5) actualizaciones desde el año 1987, de acuerdo a la web Isotools.org...“Fue a partir del año 1994 cuando salió la nueva versión de la ISO 9001, cuando se volvió más interesante de cara a las empresas. Experimentó un gran crecimiento desde entonces.

La versión actual de la norma es la que data del año 2008 (última actualización). La del 1994, se dirigía más expresamente a empresas con procesos productivos más no tanto a empresas de servicios, por tanto, en la revisión del año 2000 se simplificó la norma y empezó a ser aplicable a todo tipo de empresas, incluso de servicios o a la administración pública. La única norma que se puede certificar de la familia de la ISO 9001 es la ISO 9001:2008.

Para poder hacer válida esta certificación es necesaria una auditoría de implantación y aplicación de la norma, que en caso de ser positiva, emite un certificado de conformidad. Para lograrlo, muchas empresas se asesoran y se comprometen ampliamente a la implementación en todos sus procesos, algo que muchas veces puede ser complicado para algunas.

Este proceso de implementación de la norma requiere de un entendimiento de los requerimientos de la misma y un análisis de la situación de la organización. Desde ese punto de partida se empiezan a documentar los procesos y se detectan las necesidades de capacitación existentes. Durante la ejecución de proyecto, la fuerza de trabajo debe hacerse partícipe en cuanto a las nuevas políticas de calidad. Además, se utilizan las auditorías internas y se empieza a mejorar el uso de la norma poco a poco, obteniendo resultados positivos y convirtiéndose en un estándar internacional de referencia para los Sistemas de Gestión de la Calidad (SGC)”... El reto para este año y con plazo hasta el año 2018, es actualizar la versión de la certificación que por última vez se realizó en el 2008. Partiendo del antecedente, este escrito busca entregar un documento que respalde la gestión de migración y actualización de la ISO 9001:2008 a versión 2015.

Basados en la historia de las normas ISO, se conoce que gracias al crecimiento y el impulso global del comercio y de las sociedades en general, se originó la necesidad de implementar un mecanismo para asegurar las mejoras continuas en todos los procesos, productos y servicios que se consumen. Asimismo, con la finalidad adicional de obtener una optimización de recursos para la empresa, se hace necesario contar con estructuras de organización dedicadas a uniformizar la forma de hacer las cosas. Con esta necesidad de estandarización, nacen algunas normas de calidad que empiezan a aplicarse en organizaciones de todos los sectores productivos.

Antecedentes

Como antecedente a esta creación y sabiendo que la organización surgió a partir de la unión de organismos creados previamente, como la **International Federation of the National Standardizing Association**, también llamada ISA, fundada en Nueva York en el año 1928 y basados en el sistema métrico, cuya finalidad era dar tratamiento a las áreas que no estaban dentro de los aspectos de la electrotécnica, ya regulada por la ICE **International Electrotechnical Commission**, creada en 1906. Cuando estalló la Segunda Guerra Mundial en el año 1939, la ISA suspendió su actividad debido a la falta de comunicación internacional.

Por ello, es en el año 1944 cuando se forma la UNSCC United Nations Standards Coordinating Committee en Londres, estimulado por el desarrollo manufacturero de armamento que se vio impulsado por la aplicación de estandarización. La UNSCC se administraba desde las mismas oficinas del ICE, organismo ya por esa época con bastante

renombre. Por aquél entonces, el secretario general de dicha organización era **Charles Le Maistre**, por muchos considerado como el padre de la normalización. El año 1945 es clave para la historia de la ISO, los delegados de la UNSCC se reunieron en Nueva York para intentar crear una organización de normalización. Le Maistre, tras la guerra mundial, tomó contacto con la ISA y les informó de la recientemente creada UNSCC. La idea que tenía Le Maistre era la creación de un único organismo conjunto internacional dedicado a la normalización y fue así como se fundó la ISO.

En Julio del año 1946, en París se realizó un consejo de la ISA. Le Maitre convocó reunión de la UNSCC en el mismo lugar. Por tanto, se forzó así la determinación de unirse. Pocos meses después se disolvió la ISA por las irregularidades que existían y el paro de operaciones detectado a causa de la guerra. Poco a poco Le Maistre consiguió la unión de los delegados de UNSCC y la ISA.

La ISO (siglas para Organización Internacional de Normalización en castellano), se creó en el año 1946 con la presencia de 64 representantes delegados provenientes de 25 países. Esta reunión tuvo cita en Londres- Inglaterra en la sede del Instituto de Ingenieros Civiles. Estas personas decidieron adentrarse en el proyecto de creación de una organización cuya finalidad sería facilitar una unificación en normas de industrialización y una mejora en la coordinación internacional de empresas.

Al año siguiente, en el mes de febrero, se hizo oficial la creación de la ISO y empezaron operaciones. La fecha oficial de inicio de actividades fue el 27 de febrero de 1947.

Desde aquel año, se han creado más de 19.500 normas para todos los sectores de producción, incluidos por supuesto, la industria, el sector salud, el sector alimentario, tecnológico, etc. La organización tiene sede en Ginebra (Suiza) y desde allí, donde se encuentra la Secretaría General de ISO, se controlan al resto de países. En esta oficina actualmente trabajan cerca de 150 personas de tiempo completo.

En el año 1951 fue publicada la primera norma ISO que en aquel momento se llamó simplemente una “recomendación”. Esta primera, la ISO/R 1:1951, fue una norma que abarcaba la temperatura estándar de referencia para medir la longitud industrial. Dicha primera norma fue actualizada en varias ocasiones hasta llegar a la más actual que es la del año 2002 sobre especificaciones del producto genérico– temperatura de referencia estándar para especificación geométrica de los productos.

La ISO reconoció en el año 1977 durante una conferencia, que la ISA fue el primer prototipo de la organización y que la mayoría de los comités técnicos que la componen son los mismos que operaban en la ISA. Fue por este motivo que se termina de definir a la ISO como organización única a nivel internacional para la normalización.

Actualmente la organización internacional de normalización acoge a 165 países miembros y lo conforman alrededor de 3368 órganos técnicos encargados de cuidar la elaboración de dichas normas. La palabra ISO, significa según su raíz griega “igual”, de ahí el nombre de la organización, que además, coincide con las siglas de la misma. Se trata de un juego de palabras muy adecuado para la finalidad de la organización. Esta es una federación

internacional independiente que intenta aportar mayor seguridad, calidad y eficiencia a los sistemas de trabajo para hacer más simple el intercambio entre países y regiones de bienes y servicios producidos.

Cada país tiene su propio organismo nacional de normalización de tipo no gubernamental que se puede ver como un puente de contacto entre el sector público y el sector privado. En el caso de España, por ejemplo, sería AENOR. Los miembros son parte de la estructura de gobierno de cada país al que pertenecen pero también existen miembros que tienen raíces no gubernamentales ya que provienen del sector privado únicamente. Por ello, las normas de la ISO permiten llegar a consensos sobre las posibles soluciones de cara a los negocios como para el beneficio general de la sociedad, en un ámbito más amplio.
“<http://blogdecalidadiso.es/historia-de-la-iso/>”

El objetivo de la creación de esta norma ha sido unificar y simplificar todos los procesos en una organización, teniendo en cuenta el detalle de cada uno de ellos y su impacto dentro de la misma.

Se establece como punto de partida para el rol de la alta gerencia, gestiones dirigidas a comprometerse con detectar las necesidades del cliente y así mismo cumplir sus expectativas, garantizando resultados enfocados en la satisfacción y fidelización del cliente, de esta forma se garantiza demanda exitosa de productos y servicios aumentando indicadores propios del negocio. Debe ser claro para la alta gerencia su compromiso con el planear/ hacer/ verificar y actuar frente a la necesidad de mejora de los servicios o productos que demanden sus clientes.

Sin perder de vista el objetivo principal de la organización que corresponde a mejorar la calidad de los productos o servicios (ser siempre el mejor); la alta gerencia también debe ocupar esfuerzos en dinamizar todos los aspectos que a nivel interno de la organización se deban orquestar para garantizar el compromiso de la mano de obra (empleados o colaboradores) que muevan los procesos de la empresa.

Bajo estas premisas y objetivos de la organización, la norma ISO 9001: 2008 entrega ocho (8) principios fundamentales de la gestión de la calidad, que contemplan los parámetros que debe cumplir un sistema para ser el referencial y guía completa de resultados y gestión:

El enfoque al cliente: Comprender las necesidades de los clientes se convierte en el “Deber Ser” de la organización buscando satisfacer sus necesidades y trabajar para entregar más de lo solicitado.

Liderazgo: Llevará a la organización al cumplimiento de metas y consecución exitosa de objetivos.

Participación del personal: Todos los colaboradores de la empresa en sus niveles existentes deben dirigir sus talentos y habilidades para beneficio de la organización.

Enfoque basado en procesos: Un proceso asegura la consecución del resultado deseado más fácilmente.

Enfoque del sistema para la gestión: Interrelacionar los procesos entregan un sistema de gestión que aporta a la eficiencia y eficacia de la organización.

Mejora continua: Como uno de los objetivos principales de las empresas complementa claramente una gestión ordenada y sujeta de mejoras.

Enfoque para la toma de decisiones basado en hechos: Cifras, hechos y datos confiables, periódicos y reales entregan herramientas suficientes para la toma de decisiones acertadas.

Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor: Buscar siempre un ganar- ganar con el proveedor garantizará un relación a largo plazo con beneficios mutuos.

Estos principios garantizan un sistema de gestión de calidad enfocado y dirigido a la planificación, control, aseguramiento de la calidad y la mejora continua convirtiéndose en el marco de referencia para obtener un sistema exitoso y que cumpla su objetivo. Para la versión 2015 encontramos siete (7) principios fundamentales que la ISO 9001 establece:

El enfoque al cliente: Mantiene su objetivo principal de satisfacer las necesidades de los clientes y buscar que se superen sus expectativas, de esta forma se mantendrá siempre fiel a la empresa.

Liderazgo: El líder siempre será reconocido como la pieza fundamental de orientación y dirección de la organización, de sus fortalezas dependerá el éxito de la misma.

Participación del personal: Con el compromiso de todo el personal se construirá un beneficio para la organización se encaminaran habilidades y talentos para la consolidación de una empresa exitosa.

Enfoque basado en procesos: Definitivamente cuando las actividades se enmarcan en un proceso, se logra alcanzar la eficiencia dentro de un sistema, para este caso el sistema es la organización que por su complejidad debe tratarse con

Mejora: Para garantizar el rendimiento de la organización es importante establecer un mecanismo de mejora que sea continuo, idóneo y sistemático para todos. Es necesario implementar esta cultura dentro de la organización para que sea un proceso que se cubra en el día a día.

Enfoque para la toma de decisiones basado en hechos: Asegurar datos confiables, transparentes y fáciles de interpretar entregaron decisiones fundamentadas y eficientes.

Gestión de las relaciones: Se reconocen aliados estratégicos para garantizar la calidad en la organización. Este último principio entrega directrices claras frente a la competencia, alianzas estratégicas, interesados en el negocio, la sociedad en general y los proveedores.

Es válido mencionar que aunque desaparece como numeral el principio de “Enfoque del sistema para la gestión” que en la versión 2008 ocupaba el número cinco (5), éste se mantiene intrínseco en los siete (7) principios fundamentales de la nueva versión, esta acción obtiene como resultante la garantía de una normatividad armónica y coherente con un sistema de procesos que apoyan la gestión.

Una vez actualizados y modificados los principios fundamentales de la norma, es apenas lógico que la capitulación también sea objeto de modificaciones, para validar ordenadamente este asunto; a continuación se anexa una tabla informativa con la diferencia e impacto de una norma una versión con otra.

TABLA 1. DIFERENCIAL NORMA ISO 9001		
ISO 9001:2008	ISO 9001:2015	COMENTARIOS RESPECTO A LA ACTUALIZACIÓN
CAPITULO 4		
SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	
4.1 Requisitos Generales	4.1 Comprensión de la organización y de su contexto	<p>En la norma actualizada 9001:2015 “Los sistemas de gestión de la calidad y sus procesos” se convierte en un ítem y deja de ser un capítulo y generaliza que la organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente el sistema de gestión de calidad, se enfatiza sobre la importancia y complemento que debe existir desde el sistema gestión de calidad a la alta gerencia como soporte para la toma de decisiones.</p>
4.2 Requisitos de la documentación	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	

CAPITULO 5		
RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCION	LIDERAZGO	Es considerado en la actualización de la norma un nuevo capítulo o eje fundamental.
5.1 Compromiso de la dirección	5.1 Liderazgo y compromiso	
5.2 Enfoque al cliente		Desaparece y se convierte en un subtema del liderazgo y compromiso (5.1)
5.3 Política de la Calidad	5.2 Política	Se reafirma el compromiso de la organización con la visión clara de la política de calidad.
5.4 Planificación		La planificación en esta actualización se desarrolla en el capítulo No. 6
5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación	5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	Se unifica el capítulo como estrategia de consolidación y compromiso de la dirección
5.6 Revisión por la dirección		
CAPITULO 6		
	PLANIFICACION	Se toma la planificación con el pilar del sistema por esta razón se toma en un capítulo independiente dentro de la actualización.
	6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	
	6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	Se especifica que cuando la organización determina la necesidad de cambios estos deben ser planificados.
	6.3 Planificación de los cambios	

CAPITULO 7		
GESTION DE LOS RECURSOS	SOPORTE	En este título la norma adopta todos los capítulos personas, infraestructura y trae de innovador los recursos de seguimiento y medición
6.1 Provisión de los recursos	7.1 Recursos	
6.2 Recursos Humanos	7.2 Competencia	La organización determina y asegura la competencia educación y formación adecuada.
6.3 Infraestructura	7.3 Toma de conciencia	La organización asegura que las personas que trabajan bajo su dominio tienen que tener conciencia de la política y los objetivos de la calidad.
6.4 Ambiente de trabajo	7.4 Comunicación	La organización determina como comunicar y que manera utilizará para garantizar el despliegue de información.
	7.5 Información documentada	La organización debe documentar los requisitos requeridos por esta norma
CAPITULO 7	CAPITULO 8	No se mantiene el consecutivo, para la tabla diferencial se toma por temas
REALIZACION DEL PRODUCTO	OPERACION	
7.1 Planificación de la realización del producto	8.1 Planificación y control operacional	La ISO contempla que es necesario incluir un control operacional sobre la realización del producto
7.2 Procesos relacionados con el cliente	8.2 Requisitos para los productos y servicios	Aunque en la norma ISO 9001:2008 se relaciona los requisitos y la importancia de llevar el control de los requisitos, en la actualización prioriza la importancia de la comunicación con los clientes
7.3 Diseño y desarrollo	8.3 Diseño y desarrollo de	

	los productos y servicios	
	8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados internamente.	En este ítem para la ISO fue importante resaltar la importancia de controlar los procesos, productos y servicios a las partes externas según los requisitos.
7.4 Compras	8.5 Producción y prestación del servicio	
7.5 Producción y prestación del servicio	8.6 Liberación de los productos y servicios.	
7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición	8.7 Control de las salidas no conformes	
CAPITULO 8	CAPITULO 9	No se mantiene el consecutivo, para la tabla diferencial se toma por temas
MEDICION, ANALISIS Y MEJORA	EVALUACION DEL DESEMPEÑO	
8.1 Generalidades	9.1 Seguimiento, medición, análisis y mejora	
8.2 Seguimiento y medición	9.2 Auditoria interna	
8.3 Control del producto no conforme	9.3 Revisión por la dirección	
8.4 Análisis de datos		
8.5 Mejora		
CAPITULO 10		
	MEJORA	En la norma actualizada la mejora se convierte en un ítem importante donde el auditor se asegura que "la organización debe evaluar, priorizar y determinar la mejora a implementar"
	10.1 Generalidades	
	10.2 No conformidad y acción correctiva	
	10.3 Mejora continua	

GENERALIDADES		
Concepto realización: realización del producto	Concepto: Operaciones	Se amolda este concepto a cualquier sector.
Términos documentos y registro	Información documentada	Dicho concepto se destituye, tomando fuerza el hecho de generar evidencias sobre lo consultado sin verse obligados a registrar dentro del sistema.
En esta versión se rige por 08 principios	En esta versión actualizada son solo 05 principios.	
	En esta actualización incluye por primera vez el anexo SL	

Fuente: Elaboración propia.

Como observación preliminar de este ejercicio se aclara que la versión 2015 cuenta con diez (10) capítulos, a diferencia de la versión 2008 que contenía ocho (8). Se adicionan dos (2) ítems que aunque hacían parte de la versión 2008, la versión 2015 considera necesario tratarlos en capítulos diferentes o exclusivos.

Basados en la tabla podemos desarrollar la mejora en los procesos de una organización que esté certificada bajo la norma ISO 9001, como una guía que plantea regirse bajo un sistema de gestión de calidad, donde todos los procesos quedan registrados y se planifica según los enfoques del cliente y sus necesidades. Es en estos casos cuando la organización entra en un periodo de transición, donde como requisito para cumplir la demanda del cliente esta tiene que sufrir un cambio y actualizarse, que mejor forma que acogiendo las actualizaciones normadas.

La organización tiene que estar apta al cambio del mercado por eso la actualización de la norma ISO 9001 se direcciona al pensamiento del riesgo donde los efectos negativos se convierten en oportunidades de mejora dando como resultado el aumento de la satisfacción del cliente y la prestación de servicios u productos con calidad (meta de la norma).

Ahora bien, establezcamos ¿Qué aspectos tener en cuenta al momento de realizar la migración y no sufrir ningún traumatismo dentro de la organización?, Es la inquietud más común que tienen hoy en día las organizaciones para no descuidar el cumplimiento de los principios fundamentales y mantener el nuevo enfoque de la norma, bajo los siguientes aspectos:

- **Un pensamiento basado en riesgos:** Implementar acciones concretas para mitigar los riesgos en los procesos.
- **Una visión logística:** Respetar orígenes, historia y raíces que entregaron como resultante la organización actual.
- **Un enfoque a los procesos:** Respetar la consecución ordenada de los procesos.
- **Una participación de la alta dirección:** Todos los líderes comprometidos y tomando decisiones partiendo del sistema de gestión de calidad.
- **La flexibilidad:** La documentación es válida pero las evidencias también.

Para realizar una migración exitosa de la norma ISO 9001:2008 a la ISO 9001:2015, la organización debe potenciar su enfoque en procesos, desarrollando eficazmente el sistema de gestión de la calidad, dando como resultado el desempeño exitoso del proceso y su constante mejora continua.

Como ruta la organización debe afianzar el ciclo **PHVA** (Planificar, hacer, verificar y actuar) donde:

1. **Planificar:** Se planifica los objetivos, los procesos, los recursos necesarios para conseguir los resultados deseados, (cumplir requisitos cliente, política organización).
2. **Hacer:** Se convierte en la fase de implementar lo que se planifico y estableció como las necesidades primarias de la organización.
3. **Verificar:** Fase donde se realiza el seguimiento y se obtiene la medición de los resultados en cuanto al producto/ servicios.
4. **Actuar:** Fase final del ciclo donde se toma acciones para mejorar los procesos con los resultados arrojados en la verificación.

Tomando como núcleo de la actualización de esta norma “El pensamiento basado en riesgo” donde se apuesta a convertir todos los riesgos en oportunidades de mejora, lo que quiere decir que cada proceso debe ser recorrido completamente logrando transversalidad en la empresa y la identificación del mapa de riesgo correspondiente.

Lograr una migración exitosa es un trabajo arduo y extenso, el cual necesita la atención y el trabajo en conjunto de los auditores internos, la alta dirección y todas las personas que intervienen en los procesos de la organización, es de aclarar que no importa su tamaño ni su objeto social (servicios o productos), todos con el foco de actualización.

Como primera medida es necesario identificar a todos los entes involucrados con el fin de poderlos capacitar y sean ellos los conocedores primarios de la norma, se encargaran de

seguir, verificar y analizar los cambios, en base con los resultados entregados en la última actualización de la norma ISO 9001:2008.

Es importante que la organización establezca desde el inicio de la transición de una norma a otra su dirección estratégica (que se ocupa de formular y plantear la estrategia de sus funciones); luego de conocer, capacitar y tener el objetivo al cual apunta la organización esta debe establecer un plan de acción donde analice y se planifique los procesos a mejorar.

Actualizar de manera simultánea la información documentada y realizarlo antes del 2017 para no perder las certificaciones ya recibidas. Gracias al amplio vocabulario ingresado en la actualización de la norma donde abre sus directrices y deja espacio a organizaciones dedicadas a prestación de servicios, es más sencillo saber e identificar la necesidad del cliente, encontrar los riesgos y errores a cuales se enfrenta una organización día a día en su prestación del servicio y así mismo crear estrategias que conlleven siempre a la mejora.

Al momento de como organización certificarse con la nueva actualización es necesario que esta elimine toda acción preventiva y convierta todo su sistema de gestión de calidad en una herramienta de prevención, basar toda esta norma en los riesgos y la toma de decisiones correctas convertirse en el objetivo principal de la implementación de la norma actualizada en la empresa, no solo para alcanzar el éxito en su negocio, sino para estar un paso más cerca al cliente, conocer de antemano su necesidad y saber que todo riesgo al que se exponga esta la ventaja de aprender y crear nuevos sistemas de mejora continua.

Soportando lo anterior, se entrega a continuación un diagrama de flujo que contempla el material del presente escrito de una forma aplicable a la empresa, fácil y completa para garantizar una transición ordenada de la actualización:

ACTUALIZACION NORMA ISO 9001:2008 A LA ISO 9001:2015

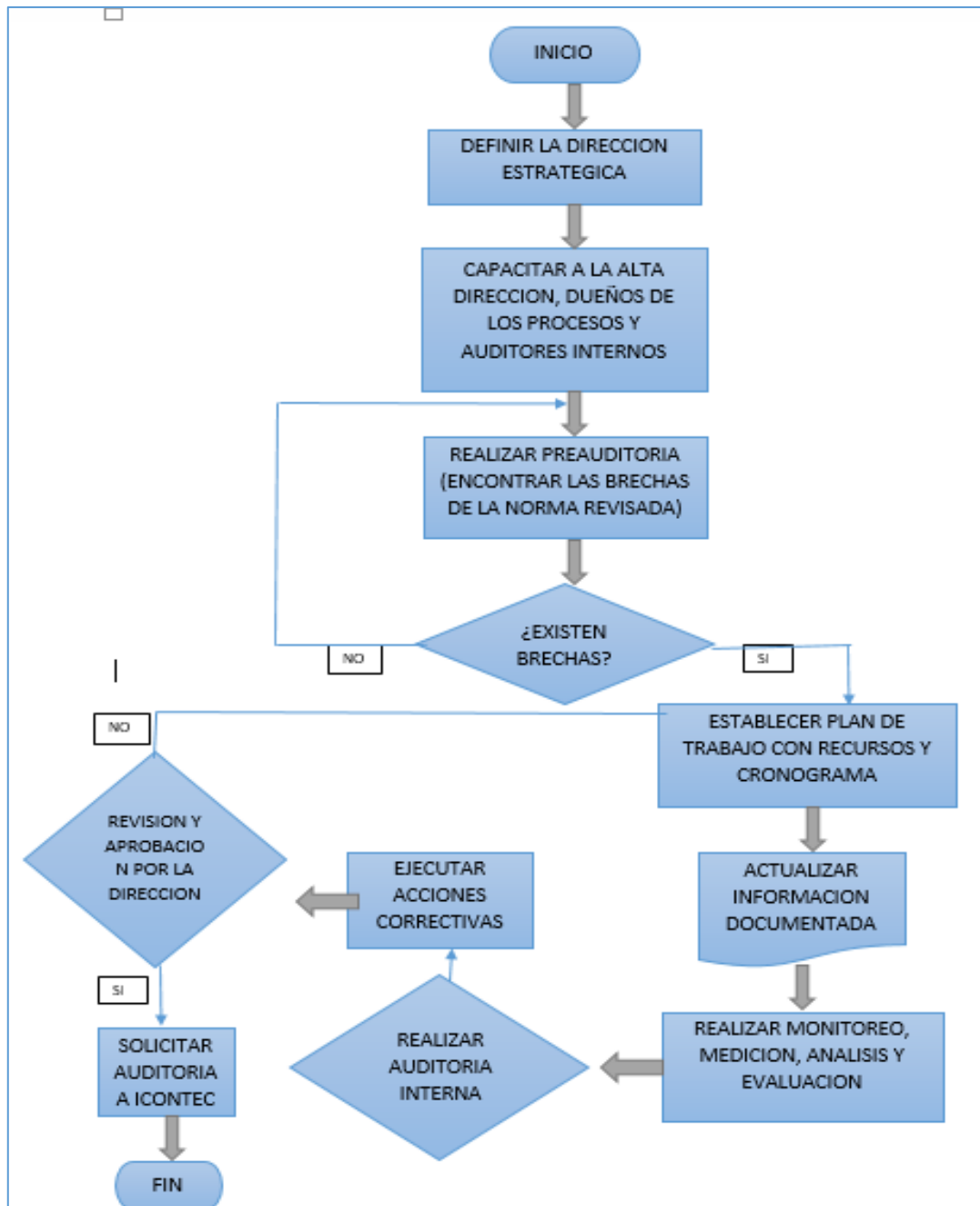


Gráfico 1: Diagrama de flujo Actualización Norma ISO 9001:2008/ ISO 9001:2015

La actualización de la norma conlleva un proceso de retroalimentación donde se busca encontrar todos los errores y falencias que tenga la empresa en sus procesos, realizando auditorias y creando planes de trabajo que transformen la cultura y se cree un hábito basado en el pensamiento del riesgo.

De tal manera la empresa asegura tener un control del riesgo además de los procesos, arrojando mejores resultados, mitigando el riesgo con una eficacia sostenible; incrementando la satisfacción del cliente y obteniendo fidelización y mejora de imagen frente al mercado.

Es de resaltar que toda empresa que se certifique bajo la norma ISO 9001:2015, mejorará sus hábitos rutinarios en cuanto a documentar sus políticas, objetivos y procesos, ya que no se tratará solamente de registrar por cumplir requisitos sino de concientizar a la organización en pleno de la necesidad de mantener evidencias como soporte de gestión, control y resultados.

Su enfoque estará basado en el riesgo considerándolo desde el comienzo hasta el final como un componente no cambiante sino de una constante mejora donde se identifica y se mitigan los riesgos para obtener oportunidades aprovechándolas y mejorando el rendimiento del sistema de gestión de calidad; también es importante q esté direccionado bajo una estructura de alto nivel que implica involucrar la prevención y la planificación de la operación en la organización.

Además de mejorar los procesos, la implementación de la actualización de la norma ISO 9001:2015, genera un ahorro económico, una concientización de cuidado de recursos, una disminución de los reprocesos, de ahí se desprende uno de los objetivos de la creación de este documento que se convierte en un diseño preciso que garantiza una migración organizada para la empresa.

Será la oportunidad para concientizar a la organización de la necesidad de una planeación estratégica donde se conocerán todas las necesidades y los cambios a los cuales está atada la organización, la ventaja de sobrevivir a un mercado cambiante y así mismo reestructurarse sobre todas las oportunidades del mercado.

La norma incluye todos los riesgos estratégicos y operacionales a los cuales no se le deben temer, al contrario, es necesario iniciar etapas en el planear, hacer, verificar y actuar, no con funciones y actividades aisladas sino con la concepción de procesos ligados unos de otros; enseñando a cada organización a estar preparada para el futuro, mejorando en todos los factores (económico, financiero y humano), facilitando el trato entre clientes y proveedores externos.

En conclusión se busca que esta norma implante mejores prácticas empresariales, adopte el pensamiento basado en riesgos para encontrar nuevas oportunidades a la organización y garantiza un mayor conocimiento de estos y una mejora en su preparación; enfocarla a los procesos donde la gestión sistemática dé los resultados esperados.

Como fin de este ensayo es grato certificar y asegurar la importancia de seguir una ordenada y exitosa transición de la norma ISO 9001:2008 a la ISO 9001:2015, donde la organización debe tener en cuenta el no omitir ningún rasgo, resultado o proceso que se llevó en el transcurso de la anterior actualización.

Es importante tener claro la dirección estratégica (Hacia donde se quiere ir como organización); la nueva actualización solo nos brinda un detalle más explicativo que existía en la ISO 9001:2008, pero que no fue tan detallado como esta lo quiere proponer. De ahí nace la idea de diseño de este escrito que contiene el paso a paso de una migración disciplinada entre las versiones.

La organización debe tener una transición sistemática, donde con la ayuda de los auditores internos, dueños de procesos y alta dirección se lleve un proceso coordinado y estructurado sobre lo que ya se tiene; es de recordar que la actualización solo nos pide mejorar y cambiar lo que definitivamente en los procesos anteriores no funciona.

Definitivamente si la organización adopta los pasos anteriormente señalados: Definir la estrategia, capacitar, evaluar, calificar, coordinar y auditar con seguridad tendrá éxito en la actualización, buscando de igual manera éxito en sus procesos, preparación para el cambio, documentación procesada y guardada debidamente; sin duda alguna un nuevo pensamiento basado en los riesgos garantizara un sistema de gestión de calidad exitoso y certificado bajo la norma ISO 9001 versión 2015.

Referencias

German Lombana. (2016, Septiembre). Aspectos Clave Para La Actualización Exitosa Del Sistema De Gestión. Experiencias Y Perspectivas. Icontec. *XI Foro Internacional de la Calidad*, Cartagena de Indias.

Lorri Hunt. (2016, Septiembre). Beneficios Económicos de la Implementación de Sistemas de Gestión. Icontec. *XI Foro Internacional de la Calidad*, Cartagena de Indias.

XI Foro Internacional de la Calidad (2016) Conferencias del evento, Cartagena de Indias, <http://www.icontec.org/fic/Paginas/age.aspx>.

Diplomado de Sistemas de Gestión de Calidad (2016- 2017) Material suministrado por la Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá D. C.

Adaptación a la Nueva Norma Iso 9001:2015. Escuela Europea de Excelencia. <http://www.nueva-iso-9001-2015.com/>

Revisión de ISO 9001:2015. SGS Colombia, <http://www.sgs.co/es-ES/Health-Safety/Quality-Health-Safety-and-Environment/Quality/ISO-9001-2015-Revision.aspx>.