

# PRINCIPIOS E INTERPRETACIÓN DE LA NORMA ISO 9001 VERSIÓN 2015



**Cursos Básicos**  
**Ultima Actualización: Agosto 2018**

# Características de la ISO 9001:2015

- ISO (Organización Internacional de Normalización) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización (organismos miembros de ISO)
- El comité responsable de esta norma es el ISO/TC 176, *Gestión y aseguramiento de la calidad*, Subcomité SC 2, *Sistemas de la calidad*.
- Esta quinta edición anula y sustituye a la cuarta edición (Norma ISO 9001:2008).
- Esta Norma Internacional emplea el enfoque a procesos, que incorpora el ciclo (PHVA) y el pensamiento basado en riesgos.



# Propósito de la ISO 9001:2015



La adopción de  
un sistema de  
gestión de la  
calidad es una  
decisión  
estratégica



Mejorar su  
desempeño  
global



Proporciona una  
base sólida para  
las iniciativas de  
desarrollo  
sostenible

# Beneficios de la ISO 9001:2015



- La capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;
- Facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente;
- Abordar los riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y objetivos;
- La capacidad de demostrar la conformidad con requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados

# Principios de la ISO 9001:2015

Los principios de la gestión de la calidad son:

- Enfoque al cliente;
- Liderazgo;
- Compromiso de las personas;
- Enfoque a procesos;
- Mejora;
- Toma de decisiones basada en la evidencia;
- Gestión de las relaciones.



# SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - REQUISITOS

1 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

2 REFERENCIAS NORMATIVAS

3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES



## SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – 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. CONTEXTO DE  
LA ORGANIZACIÓN**

4.3 DETERMINACIÓN DEL  
ALCANCE DEL SISTEMA DE  
GESTIÓN DE LA CALIDAD

4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA  
CALIDAD Y SUS PROCESOS

# SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - LIDERAZGO

## 5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO

- Generalidades
- Enfoque al cliente

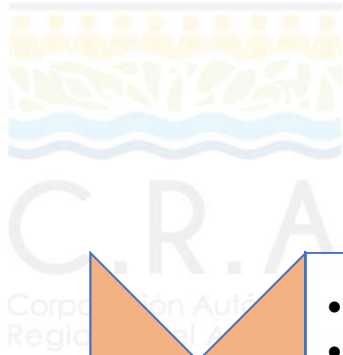
## 5.2 POLÍTICA

- Establecimiento de la política de la calidad
- Comunicación de la política de la calidad

## 5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN

- Las salidas previstas
- La integridad del sistema de gestión de la calidad se mantiene





# SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - PLANIFICACIÓN

## 6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

- considerar las cuestiones referidas en el apartado 4.1 y los requisitos referidos en el apartado 4.2
- determinar los riesgos y oportunidades
- debe planificar: las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades .....

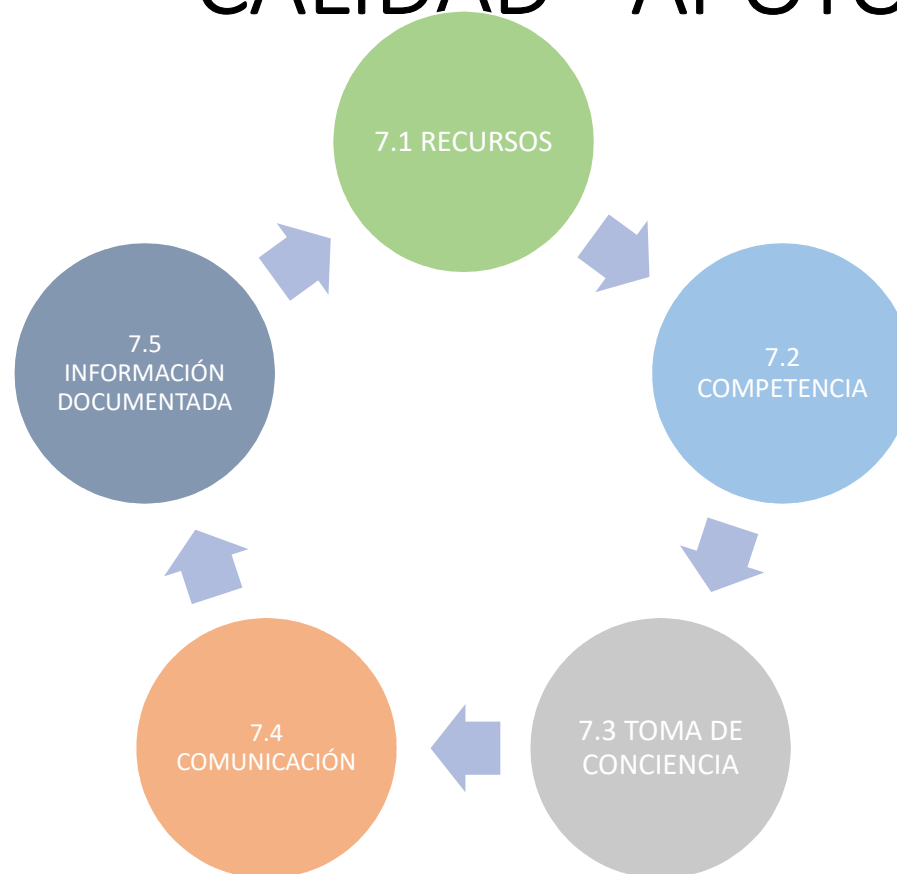
## 6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS

- La organización debe establecer objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el sgc
- Al planificar cómo lograr sus objetivos de la calidad, la organización debe determinar: qué se va a hacer, \$, responsable, Tiempo, evaluación.

## 6.3 PLANIFICACION DE LOS CAMBIOS

- deben llevarse a cabo de manera planificada

# SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - APOYO



# SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - OPERACIÓN

8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

8.6 LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE

8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO

8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

# SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

9.2 AUDITORÍA INTERNA

9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

## SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - MEJORA



**10.1  
GENERALIDADES**



**10.2 NO  
CONFORMIDAD Y  
ACCIÓN  
CORRECTIVA**



**10.3 MEJORA  
CONTINUA**





# MUCHAS GRACIAS



Para mayor información contactar a

[vagudelo@crautonomia.gov.co](mailto:vagudelo@crautonomia.gov.co)

[calidad@crautonomia.gov.co](mailto:calidad@crautonomia.gov.co)

3492482 ext 229

Victor Agudelo Rios – Coordinador Sistemas de gestión integrados

Ingeniero Industrial – Universidad del Norte

Esp. Gerencia de Proyectos de Ingeniería – Universidad del Norte

Maestría en Gerencia Ambiental – Universidad de los Andes

Lead Auditor – IRCA Bureau Veritas

Auditor interno sistemas de gestión integrados - ICONTEC