



Seminarios virtuales Miércoles del exportador

Norma ISO 9001. Certificación y Beneficios.

Lima, 03 de Agosto de 2022

**Cynthia
Rodríguez**

Gerenta de Desarrollo de Negocio

AENOR
Confía

crodriguez1@aenor.com

Grupo AENOR

AENOR es una firma global de servicios profesionales, con más de 35 años que desarrolla operaciones en 90 países.

En Perú tenemos 15 años transformando la sociedad creando confianza entre organizaciones y personas.





*AENOR es el líder de evaluación de la conformidad.
En Perú, tenemos más de 700 certificados vigentes.*





1

Norma ISO 9001

Norma ISO 9001. Certificación y Beneficios



Conceptos

Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

NOTA 1: Calidad puede utilizarse acompañado de adjetivos tales como pobre, buena o excelente.

NOTA 2: Inherente, en contraposición a asignado, significa que existe en algo, especialmente como una característica permanente.

Característica: Rasgo diferenciador.

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

NOTA 1: Tipos de requisitos: (producto, gestión de la calidad y cliente).

Certificación de calidad ISO 9001

La norma ISO 9001 es el modelo más utilizado en las relaciones cliente/proveedor nacionales e internacionales. Es el lenguaje universal en este tipo de intercambios en una multitud de sectores y tiene una especial importancia para las PYMES, ya que les permite demostrar su capacidad para cumplir con las necesidades de sus clientes.

En la última revisión de 2015, se potencia aún más el enfoque hacia la gestión eficiente, el análisis del contexto en el que las empresas desarrollan sus actividades y la consideración de los riesgos asociados.

A esto se une la adopción de una estructura de ciclo de mejora, que será la utilizada por todos los modelos de gestión, lo que facilitará la integración de; otros aspectos como los ambientales, de seguridad y salud en el trabajo, de responsabilidad social, etc.

Sectores relacionados



ISO Survey 2020

1631 empresas con certificación ISO 9001:2015.
3043 sites certificados.

Sectores con más certificados:

- Comercio al por mayor y al por menor, reparación de vehículos de motor, motocicletas y artículos personales y del hogar
- Otros Servicios
- Construcción
- Transporte, almacenamiento y comunicación
- Servicios de Ingeniería



Fuente: <https://www.iso.org/the-iso-survey.html>

Estructura de la norma

INTRODUCCIÓN

1 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

2 REFERENCIAS NORMATIVAS

3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES

4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

- 4.1 Conocimiento de la organización y de su contexto
- 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
- 4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión XXX
- 4.4 Sistema de gestión XXX

5 LIDERAZGO

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

6 PLANIFICACIÓN

- 6.1 Acciones para tratar riesgos y oportunidades
- 6.2 Objetivos XXX y planificación para lograrlos

7 SOPORTE

- 7.1 Recursos
- 7.2 Competencia
- 7.3 Toma de conciencia
- 7.4 Comunicación
- 7.5 Información documentada
 - 7.5.2 Creación y actualización
 - 7.5.3 Control de la información documentada

8 OPERACIÓN

- 8.1 Planificación y control operacional

9 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

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

10 MEJORA

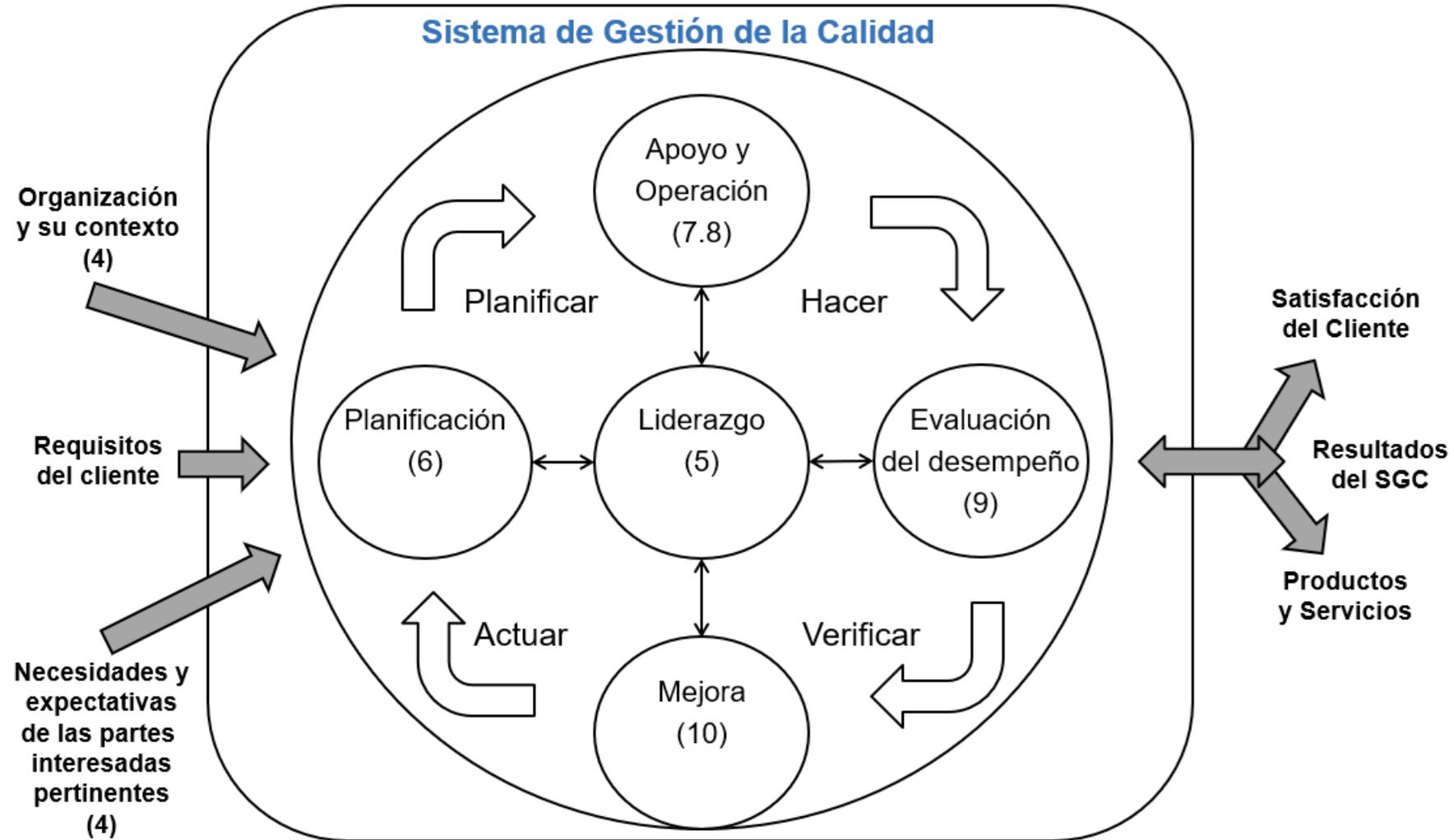
- 10.1 No conformidades y acciones correctivas
- 10.2 Mejora continua

Fines de la estructura de alto nivel (HLS)

- Aumentar el alineamiento de las normas de los sistemas de gestión de ISO:
 - Estructura común
 - Texto común
 - Términos y definiciones comunes
- Facilitar a las empresas la integración de los diferentes sistemas de gestión en base a las normas ISO que tengan implantadas / certificadas.
- Aumentar el valor añadido de las normas para los usuarios.

Para todas las normas ISO de sistemas de gestión, nuevas o en revisión

Modelo básico de la ISO 9001:2015



Principios de la gestión de la calidad

- Enfoque al cliente
- Liderazgo
- Compromiso de las personas
- Enfoque a procesos
- Mejora
- Toma de decisiones basado en la evidencia
- Gestión de las reclamaciones

Enfoque basado en procesos

La aplicación del enfoque a procesos permite:

- Comprensión y coherencia en el cumplimiento de requisitos.
- Consideración de los procesos en términos de valor.
- Desempeño eficaz del proceso.
- Mejora de los procesos en base a la evaluación de los datos e información.

Ciclo PHVA

- **Planificar:** establecer los objetivos del sistema y de sus procesos, y los recursos necesarios para generar y proporcionar resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.
- **Hacer:** implementar lo planificado.
- **Verificar:** realizar el seguimiento y (cuando sea aplicable) la medición de los procesos y los productos y servicios resultantes respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos, e informar sobre los resultados.
- **Actuar:** tomar acciones para mejorar el desempeño, cuando sea necesario.

Pensamiento basado en riesgos

- La organización necesita planificar e implementar acciones para abordar los riesgos y las oportunidades. Abordar tanto los riesgos como las oportunidades establece una base para aumentar la eficacia del sistema de gestión de la calidad, alcanzar mejores resultados y prevenir los efectos negativos.

Riesgo: efecto de la incertidumbre sobre un resultado esperado.

Relación con otras normas de sistemas de gestión

Esta Norma Internacional se relaciona con la Norma ISO 9000 y la Norma ISO 9004 como sigue:

- **ISO 9000 Sistemas de gestión de la calidad:** Fundamentos y vocabulario, proporciona una referencia esencial para la comprensión e implementación adecuadas de esta Norma Internacional.
- **ISO 9004 Gestión para el éxito sostenido de una organización:** Enfoque de gestión de la calidad, proporciona orientación para las organizaciones que elijan ir más allá de los requisitos de esta Norma Internacional.

1. Objeto y campo de aplicación

La Norma especifica requisitos para un SGC cuando una organización:

- Necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos o servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, y
- Aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.

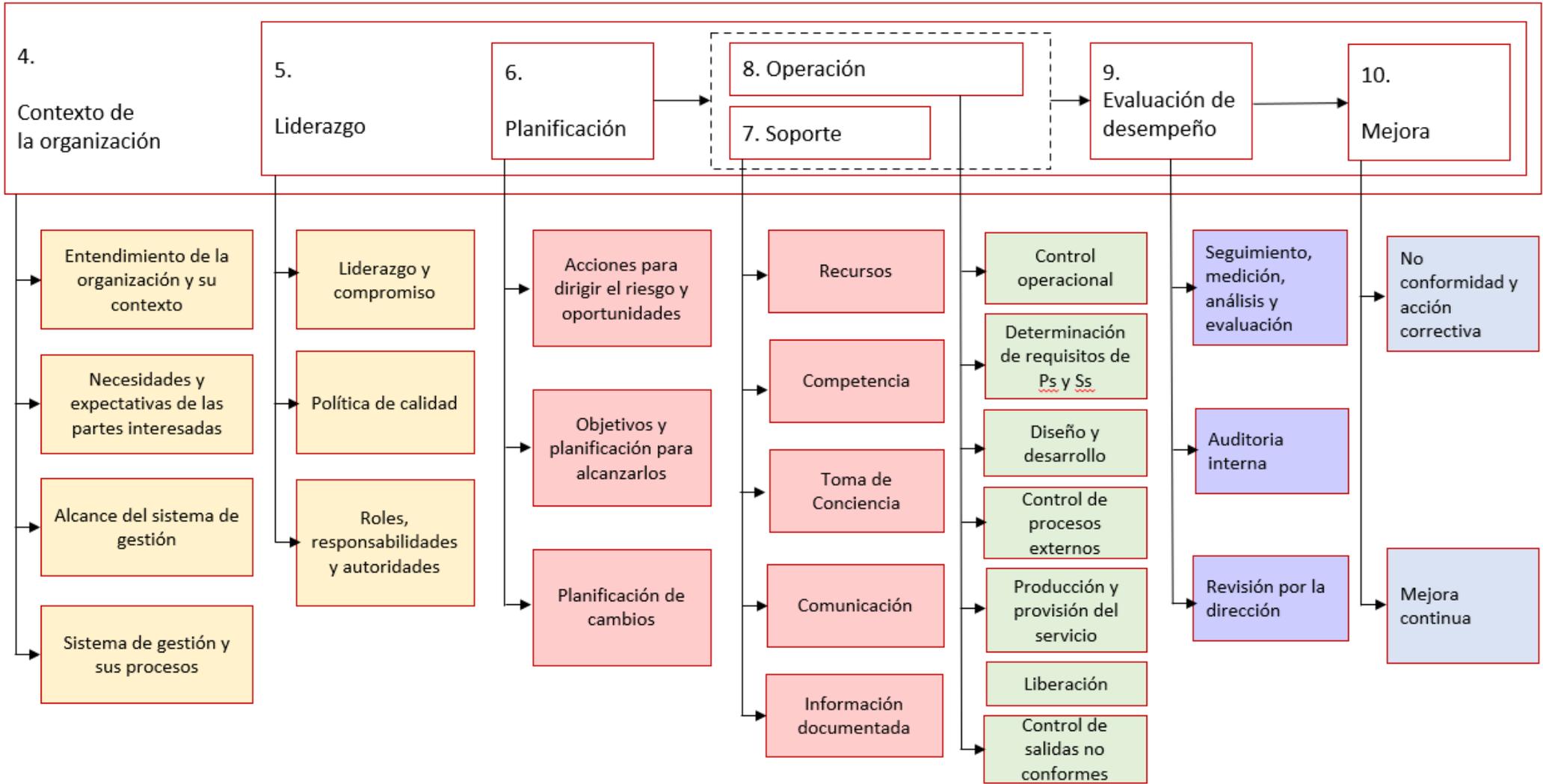
2. Referencias normativas

ISO 9000:2015, Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario

3. Términos y definiciones

ISO 9000:2015, Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario

Estructura

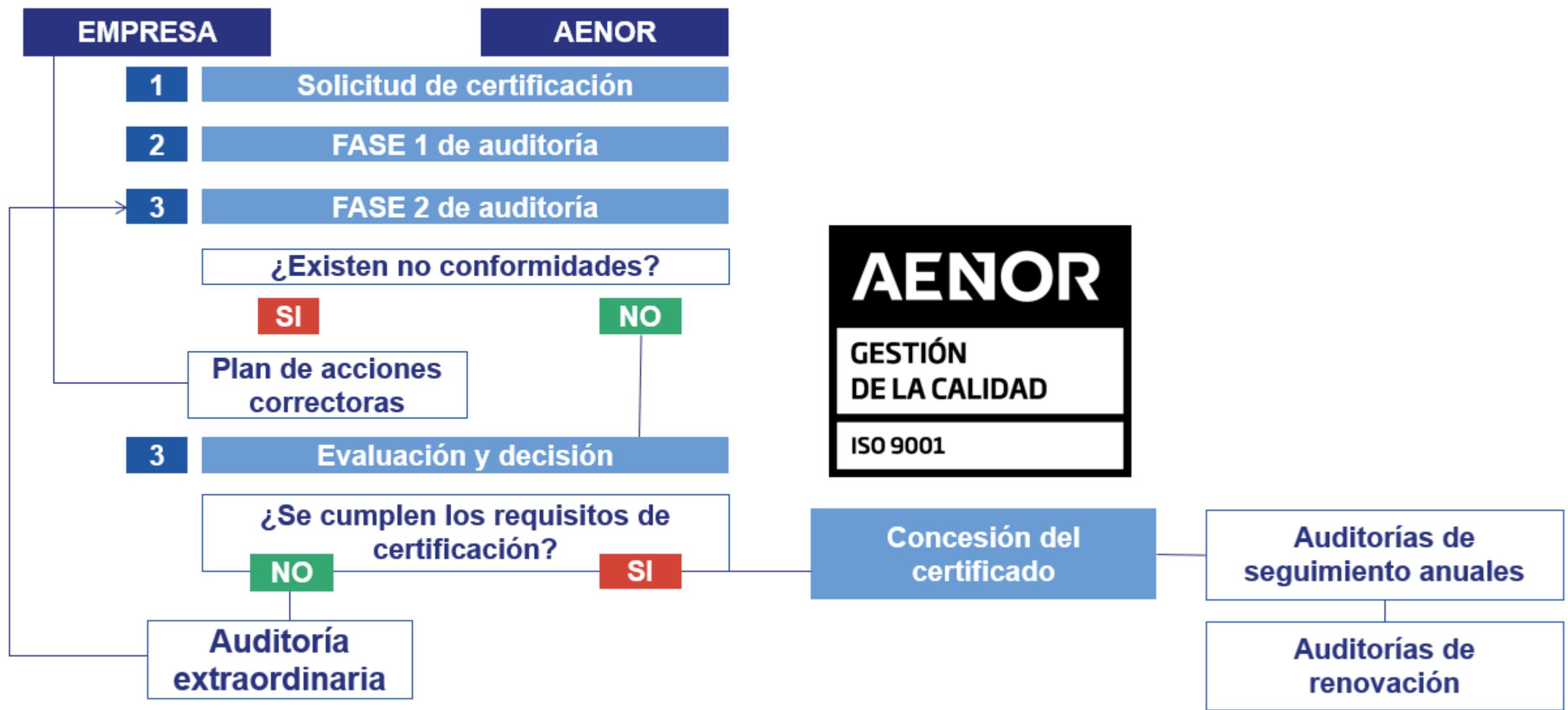


2

Certificación

Proceso de la Certificación





Beneficios



- Aumentar su competitividad.
- Posibilidad de ingresar a nuevos mercados.
- Mejora los procesos internos.
- Mejora la satisfacción de los clientes.
- Mejora la imagen corporativa.

La auditoria

Planificación y asignación del equipo auditor.

FASE I:

Revisión del diseño e implantación del sistema de gestión y planificación de la fase 2 (Se podría verificar las instalaciones para estar seguros qué actividades planificar en la fase 2).

Revisión previa del alcance y elaboración de informe.

FASE II:**

Verificación del cumplimiento de los requisitos de las normas en la actividad a certificar.

Conformidad del alcance a certificar.

Elaboración del informe de auditoría.

***Se recomienda realizarla 30 días posterior a la FASE I.*



Plan de Acciones Correctivas

En caso hubieran desviaciones durante la auditoria se reflejarán en el informe y la organización tendrá 30 días para presentar su PAC (Plan de acción correctiva).

Concesión y Certificación

Levantadas las No Conformidades y aceptadas por el auditor/a jefe/a. Este propone su decisión al comité de Evaluación y Decisión para la decisión final.



Las auditoria de Seguimiento Anual

La organización debe pasar por dos seguimientos anuales, donde se verifica que continúa cumpliendo los requisitos de las normas certificadas.

La auditoria de Renovación***

Cada tres años debe realizarse una auditoría de renovación, donde se evalúan los requisitos con mayor profundidad que en un seguimiento anual.

***Se recomienda realizarla 4 meses antes del vencimiento.



Consejos durante una auditoria de Certificación

1. Conocer muy bien su sistema de gestión (incluyendo sus documentos).
1. Asegurarse que las personas conozcan el sistema de gestión en base a sus funciones y responsabilidades, tener las instalaciones habilitadas para las operaciones de acuerdo con lo establecido por normativa y por el sistema de gestión.
1. Hacer una breve presentación de su empresa, resultados positivos de la implementación de su sistema de gestión.
1. Respetar los tiempos asignados para la auditoría, evitando distractores (Pues afecta a la verificación del sistema y reduce la muestra que el auditor puede seleccionar generando mayor posibilidad de identificación de NC).



Consejos durante una auditoria de Certificación

5. Ser honestos con el equipo auditor.
5. Si tiene dudas de lo que el auditor solicita, indicar que lo vuelva a repetir.
5. De preferencia, solo entregar la información que solicitan.
5. Si no se encuentra de acuerdo con lo indicado por el auditor, presentar sus argumentos de manera alturada, tratando de llegar a un consenso evitando llegar a discutir.
5. Tomar apuntes.
5. Entender las no conformidades que se hayan detectado en el sistema de gestión.

